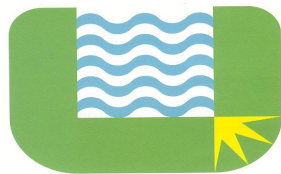


# Guía de Participación Ciudadana

Promoción y Divulgación al Ciudadano

EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.



EMPRESA  
URRÁ S.A. E.S.P.

Con el objeto de ofrecer un servicio de promoción y divulgación de los mecanismos con los cuales cuenta el ciudadano colombiano, se desarrolla a continuación la *Guía de Participación Ciudadana*, en reconocimiento al espíritu participativo de la Constitución y a las herramientas con que se dispone, para ejercer un efectivo control particular y colectivo en los distintos espacios de la vida social del país.

## CONTENIDO

### 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA URRRA S.A. E.S.P.

- 1.1. Naturaleza Jurídica
- 1.2. Misión
- 1.3. Visión

### 2. FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL SOCIAL DEL ESTADO

- 2.1. ¿Qué es la Participación Ciudadana?
- 2.2. ¿Cómo participar?

### 3. TRÁMITES INTERNOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LA MATERIA DE LA EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

#### 3.1. Derechos de Petición

### 4. MECANISMOS DE DEFENSA CONSTITUCIONAL

- 4.1. Acción de Tutela
- 4.2. Acción de Cumplimiento
- 4.3. Acciones de Grupo
- 4.4. Acciones Populares

### 5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN POLÍTICA

- 5.1. Voto Programático
- 5.2. Referendo Derogatorio
- 5.3. Referendo Aprobatorio
- 5.4. Revocatoria del Mandato

- 5.5. Plebiscito
- 5.6. Consulta Popular
- 5.7. Cabildo Abierto

## **1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.**

URRÁ S.A. E.S.P. es una empresa de servicio público mixta del orden nacional, constituida como sociedad anónima de carácter comercial, sometida al régimen jurídico establecido en las leyes 142 y 143 de 1994, con domicilio principal en la ciudad de Montería.

La empresa genera y comercializa en todo el país la energía que produce la Central Hidroeléctrica de URRÁ, localizada al sur del Municipio de Tierralta, en el Departamento de Córdoba.

La central hidroeléctrica está localizada sobre el río Sinú, 30 kilómetros al sur del Municipio de Tierralta en el Departamento de Córdoba, noroccidente colombiano.

El área de influencia directa de URRÁ comprende la zona rural del Municipio de Tierralta.

URRA I tiene una capacidad instalada de 340 MW distribuida en cuatro turbinas, de 85 MW cada una, una energía media de 1.421 GWh/año y una energía firme anual de 1.175 GWh/año.

URRÁ, entró a operar comercialmente el 15 de febrero del año 2000. Al iniciar la generación la Unidad No. 1. Posteriormente entraron en operación las unidades No. 2, 3 y 4 el 1 de abril, 13 de mayo y 15 de junio del 2000, respectivamente.

Con el propósito de mantener el mejoramiento continuo de sus acciones, la empresa generadora desarrolla de forma integral los Sistemas de Gestión de Calidad, según la norma NTC-ISO 9001-2008, de Gestión Ambiental según la 14001:2004 y de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional según la NTC-OHSAS 18001:2007, certificados por el CIDET (Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico)

## **POLITICA INTEGRAL DE URRÁ S.A. E.S.P.**

URRÁ S.A. E.S.P., enmarcada en principios de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y mejoramiento continuo, se compromete a generar y comercializar energía eléctrica, mejorando la eficacia de su Sistema de Gestión Integral, a través del cumplimiento de las especificaciones, la normatividad y otros compromisos voluntarios en gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional; para la satisfacción de los clientes y la prevención de la contaminación del medio ambiente, lesiones y enfermedades ocupacionales.

### **1.1. Naturaleza Jurídica**

La Sociedad URRÁ S.A. E.S.P., es una empresa de servicio público mixta de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad anónima de carácter comercial, del orden nacional, vinculada al Ministerio de Minas y Energía y sometida al régimen jurídico establecido en las Leyes 142 y 143 de 1994, leyes de Servicios Públicos Domiciliarios y Eléctrica, respectivamente.

## **1.2. Misión**

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P., existe para operar y administrar en forma sostenible la Central Hidroeléctrica URRÁ I y comercializar competitivamente la energía eléctrica y su potencia asociada, utilizando como medios para lograr estos objetivos tecnología de punta y herramientas administrativas modernas. Sus operaciones son desarrolladas con base en criterios de eficiencia, calidad, idoneidad, confiabilidad, mínimo costo, sostenibilidad ambiental y alto sentido de responsabilidad social.

## **1.3. Visión**

Consolidarse como una de las empresas generadoras y comercializadoras de energía más confiable y eficiente del sector eléctrico colombiano, satisfaciendo oportunamente las necesidades y expectativas de los clientes, adelantando un adecuado manejo ambiental de los recursos naturales y contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la región Caribe y el país.

## **2. FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL SOCIAL DEL ESTADO**

### **2.1 ¿Qué es la Participación Ciudadana?**

Es un proceso mediante el cual los hombres y las mujeres, los jóvenes y adultos de la sociedad intervienen colectivamente en la identificación y solución de sus necesidades; participar es propiciar la búsqueda de la concertación, del diálogo y la solidaridad.

LA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA es el aprovechamiento de los espacios que nos brinda la Constitución de 1991, para que en forma grupal o individual se trabaje en el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades y en el ejercicio de los deberes y derechos democráticos.

PARTICIPAR ES UN DERECHO Y UN DEBER, el Artículo 40 de la Carta Política consagra como un derecho fundamental que tiene cualquier ciudadano el de “Participar en la conformación, ejercicio y control del poder político”.

### **2.2 ¿Cómo Participar?**

Es querer, sentir en lo más profundo del ser y la conciencia las ganas, el entusiasmo, el deseo de comprometerse en la búsqueda de un futuro mejor. Por lo tanto es participar eligiendo una de las siguientes alternativas: ejercer los deberes y derechos, interponer acciones públicas en defensa de la Constitución y la Ley, también puede elegir y ser elegido, tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendo, consultas

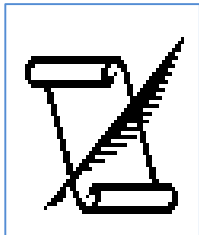
populares, revocar el mandato a los elegidos, así mismo puede acceder al desempeño de funciones y cargos públicos y participar en los programas de la administración pública.

### 3. TRÁMITES INTERNOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS SOBRE LA MATERIA DE LA EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.

#### NORMA:

Resolución No. 076 de 25 de noviembre de 1998, mediante la cual se estableció el reglamento de la tramitación de Peticiones, Quejas y Recursos en la Empresa URRÁ S.A. E.S.P.

#### 3.1 Derecho de Petición



La Constitución Política lo define en el Artículo 23 de la siguiente manera: ***“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución,”***

#### ¿Cómo se clasifica en Derecho de Petición?

- a- Petición de Interés General
- b- Petición de Interés Particular
- c- Quejas y Reclamos
- d- Solicitud de Información:



- Expedición de certificaciones
  - Copias de Documentos
- e- Formulación de Consultas

### a- **Petición de Interés General:**

Es la manifestación escrita o verbal que dirige una persona ante la Empresa URRRA S.A. E.S.P., a fin de obtener un pronunciamiento o acción a un conglomerado de personas.

### b- **Petición de Interés Particular**

Es la manifestación escrita o verbal que dirige una persona ante la Empresa a fin de obtener un pronunciamiento o acción frente a un caso particular.

### ❖ **Término para resolver peticiones de interés general y de interés particular:**



Quince **(15) días** hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

### c- **Quejas y Reclamos**

Es la solicitud respetuosa que presenta cualquier ciudadano que se encuentra inconforme con el incumplimiento de las actuaciones del Estado a fin de satisfacer sus intereses.

La Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, es la dependencia encargada de:

- Recibir, tramitar, resolver las quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen; relacionadas con el mal funcionamiento o incumplimiento de la emisión de la Empresa.
- Adelanta el seguimiento de las acciones que la administración disponga a fin de prestarle a la comunidad una atención y un servicio eficiente para garantizar el acceso a la información, conocer la razón de sus decisiones e inclusive contar con el sustento que le permita examinar sus actos y lograr de esta forma una mayor participación y un compromiso de la ciudadanía en el desarrollo de las actividades propias del Estado.
- Expedir copias de los documentos que reposan en el archivo de la Empresa a petición de los interesados.
- Tramitar las peticiones relacionadas con el suministro de documentos y demás información de carácter público que repose en la empresa.
- **¿De qué forma pueden presentarse las Quejas y Reclamos?**
  - Verbal
  - Escrita
  - Telefónicamente
  - Vía e-mail.

## ▪ ¿Qué contiene las solicitudes de Quejas y Reclamos ante la Empresa?

Las Quejas o reclamos presentados **por escrito** deberán contener:

- Identificación expresa de la autoridad o funcionario contra quien se presenta la queja o reclamo.
- Nombres y apellidos completos del quejoso con indicación del documento de identidad y dirección.
- Motivo de la queja.
- Relación de los documentos que se acompañan.
- Firma del quejoso.

Las quejas o reclamos presentados **vía e-mail** deberán contener la información que para tal efecto aparece en la página web de la empresa anexa en el formulario de quejas y reclamos cuya dirección es: <http://www.urra.com.co> y debe contener lo siguiente:

### **Datos:**

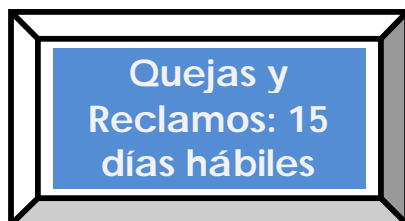
- Nombre
- Empresa
- Cargo
- Teléfono
- Dirección
- Correo Electrónico
- Descripción de la Queja o Reclamo.

▪ **¿Cuáles son los pasos que se surten frente a las quejas y reclamos que han sido presentados a la Empresa URRÁ S.A. E.S.P.?**

Una vez recibida una queja o reclamo la Oficina de Peticiones, quejas y reclamos procederá a lo siguiente:

1. La Radicará en el libro que para tal efecto disponga, el cual contendrá los siguientes datos:
  - Número de orden de recibo
  - Nombre del quejoso
  - Anexos
  - Número de radicación y oficio de respuesta.
2. Distribuirá la queja o reclamo a más tardar el día hábil siguiente al de su recibo a las oficinas o funcionarios correspondientes de acuerdo con la naturaleza de la misma.
3. La Oficina o funcionario competente de resolver la queja o reclamo deberá tomar las medidas administrativas necesarias que conduzcan al mejoramiento de la gestión o el buen servicio y deberán contestar en el término indicado por la Ley.

▪ **Término para resolver la queja o reclamo**



Se tendrá un plazo máximo de quince **(15) días** hábiles para contestar la queja o reclamo, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud de la misma.

## d- Petición de Solicitud de Información:

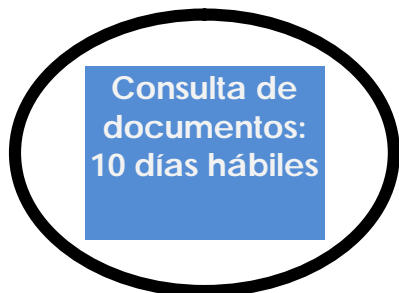
Consiste en que toda persona podrá solicitar en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio la información requerida sobre las actuaciones de la Empresa URRRA S.A. E.S.P.

Ejemplos:

- Información de precios de venta de energía.
- Solicitud de publicaciones de la Empresa.
- Información sobre las hidroeléctricas.
- Información de Sistemas de transmisión y distribución de energía.
- Información sobre el análisis del impacto del sector eléctrico.

◆ **Consultar los Documentos** que reposen en las dependencias de la Empresa, los cuales deben tener autorización del jefe de la respectiva dependencia o funcionario delegado para ello. El peticionario no puede tener acceso al documento reservado.

### ▪ Término para resolver la Petición de Consultas de Documentos:



Es de diez **(10) días** hábiles siguiente a la fecha de su recibo.

- **Certificaciones:** Son actos por los cuales el director de una oficina pública da fe sobre la existencia o

estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido y serán expedidos a quien los solicite, y sólo puede ser otorgado por los funcionarios de la Empresa investidos de autoridad a quienes se les haya asignado esta función.

- **Expedición de Certificados y Copias de Documentos:** Serán expedidos o entregados siempre que estos no tengan el carácter de reservados, los cuales se encuentran definidos por la Constitución y la Ley.

Las fotocopias solicitadas por los peticionarios darán lugar al pago cuando la cantidad solicitada sea de cinco (5) o más copias y podrán tomarse en la misma oficina.

▪ **Término para expedir copias y Certificaciones:**



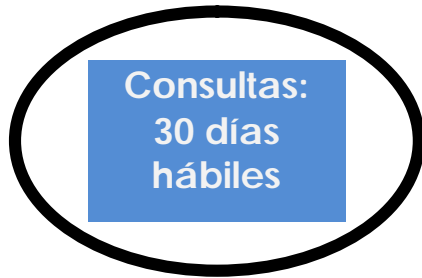
Es de **tres (3)** días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

### **e. Formulación de Consultas**

Toda persona tendrá derecho a formular consultas relacionadas con las funciones y materias propias de la Empresa URRRA S.A. E.S.P.

Las consultas podrán ser presentadas en forma verbal o escrita y serán absueltas por la dependencia correspondiente.

- **Término para resolver las Consultas sobre materias a su cargo:**



Es de treinta **(30) días** hábiles, contados a partir de su recibo y radicación en la Oficina de Correspondencia de la Empresa.

## ¿Cómo pueden ser presentados los Derechos de Petición?

- Verbalmente, por escrito o a través de cualquier medio.

## ¿Cuáles son los requisitos para la presentación de los Derechos de Petición?

- Identificación expresa de la autoridad a la cual se dirige: Empresa URRRA S.A. E.S.P.
- Nombre y apellidos completos del solicitante con indicación del documento de identidad y dirección.
- Si se actúa mediante representante o apoderado se debe indicar su nombre, apellido y documento de identidad. El poder deberá ser otorgado en concordancia con lo previsto en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil o las normas que lo modifiquen.
- Objeto de la petición y razones en que se apoya.
- Relación de los documentos que se acompañan.
- Firma del peticionario.

- Los demás requisitos especiales que exijan la ley o reglamento para que pueda adelantarse o iniciarse la actuación administrativa se fijarán en un lugar visible al público en las dependencias de la empresa.

## **¿Cuáles son los pasos que se surten frente a los Derechos de Petición que han sido presentados a la empresa?**

- La Oficina de Correspondencia recibirá las peticiones. Es la encargada de recibir toda la correspondencia de la empresa. Luego se traslada las peticiones a la Gerencia administrativa y financiera y esta a su vez la transfiere a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos PQR, encargada de radicar, organizar, coordinar y llevar un control de las mismas.
- Las peticiones presentadas en forma verbal se recepcionarán en el formato que se tiene para tal efecto por la Oficina de Peticiones, quejas y reclamos, el cual será identificado con un número de radicación consecutivo y con el número de referencia de la petición. Por lo tanto, toda comunicación relacionada con la misma será referenciada con este para que el peticionario utilice el número de radicación en todo lo relacionado con la misma. El formato de peticiones verbales genera un documento el cual identificará la petición al interior de la entidad.

**Nota:** Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberlo presentado el funcionario lo expedirá en forma breve.



- Las Peticiones verbales o por escrito serán remitidas a la dependencia o funcionario competente y de ser posible se resolverá de manera inmediata y en la misma forma en que fueron presentadas.
- El funcionario competente deberá dar respuesta del derecho de petición en el término previsto para ello. En el caso de presentarse el trámite de un impedimento suspenderá los términos para decidir o para que opere el silencio administrativo negativo.
- Si el interesado en una petición no aporta toda la documentación o información para decidir sobre la misma el funcionario que la recibe en el acto de recibo le indicará al peticionario lo que falte, para que proceda de conformidad. El interesado se requerirá por una sola vez para que aporte los documentos necesarios o informaciones. El anterior requerimiento interrumpe los términos establecidos para que la entidad decida y sólo a partir del momento en que los aportare empezarán a correr nuevamente los términos. En el caso de que este no presentara oportunamente la información, documentos o requisitos solicitados dentro de un término de dos (2) meses contados a partir del día siguiente al del envío de la comunicación se entenderá que desiste de la petición.
- En el caso de no ser posible resolver o contestar la petición en el término de quince (15) días hábiles, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o se dará respuesta.

- ▣ Se rechazan de plano aquellas peticiones que sean formuladas en forma irrespetuosa o con expresiones injuriosas, groseras o no guarden el debido respeto.
- ▣ Cuando en las peticiones resultare que hay terceros determinados que puedan resultar interesados en la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, en esa medida se procederá a realizar la citación por correo si no hay otro medio más eficaz. Si la citación no fuere posible, costosa, demorada o se trate de terceros indeterminados se hará una publicación del texto o extracto de la petición en cualquier medio que tenga la empresa o en un diario de amplia circulación nacional o local, según el caso.
- ▣ La desatención y las dilaciones indebidas en la tramitación y respuesta de las peticiones por la autoridad constituyen causal de mala conducta.

### ◆ SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO

Cuando algún ciudadano formule una petición y la empresa no resuelva en el término de tres (3) meses ocurre el Silencio Administrativo Negativo, tal como lo establece el artículo 40 del Código Contencioso Administrativo el cual dispone: **“Transcurrido un plazo de tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva se entenderá que es de carácter negativo”**.

Esto no quiere decir que el funcionario público se pueda escudar en el *Silencio Administrativo* para no diligenciar una

petición. Si no lo hace, incurrirá en violación al derecho fundamental del derecho de petición el cual se encuentra protegido constitucionalmente por la Acción de Tutela. Así mismo puede ser sancionado de acuerdo al Código Disciplinario Único, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos de la vía gubernativa con fundamento en él contra el acto presunto.

## **4. MECANISMOS DE DEFENSA CONSTITUCIONAL**

Son medios instituidos por el Estado para evitar la vulneración o restituir los derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia.

### **4.1 Acción de Tutela**

Es una garantía o facultad que tiene toda persona para recurrir ante las autoridades judiciales, con el objetivo de obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados.

La protección consistirá en una orden para aquel, respecto de quien se solicita la Tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

### **Término para resolver la Acción de Tutela**

En ningún caso podrán transcurrir más de diez (10) días hábiles entre la solicitud de tutela y su resolución.

## - ¿Cómo se elabora?

- Ciudad y Fecha
- Designar la autoridad a quien va dirigido: Juez de la República Reparto.
- Nombres y apellidos del accionante
- Motivos y razón de la petición
- Mención de los derechos fundamentales vulnerados y/o amenazados
- Relación de las pruebas que se pretenden hacer valer
- Direcciones, notificaciones del accionante y accionado
- Nombre, firma y Cédula de Ciudadanía

## ¿Cuáles derechos se consideran fundamentales?

Son derechos fundamentales, aquellos que por ser inherentes a la persona humana existen con anterioridad a la aparición del Estado y se pueden exigir directamente sin que medie Ley que los reglamente.

### 4.2 Acción de Cumplimiento

Consiste en que toda persona puede acudir ante las autoridades administrativas que le corresponden el cumplimiento de las normas con fuerza material de Ley o actos administrativos, cuando por acción u omisión de estas se incumplan o ejecuten actos o hechos que permitan deducir su incumplimiento.

Se exceptúan de esta acción aquellas normas que establezcan gastos.

## Requisitos

El interesado antes de ejercer la acción, debe solicitar el cumplimiento de la norma a la autoridad competente, con el objeto de demostrar que la autoridad negó o no resolvió la petición dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su formulación.

### 4.3 Acciones de Grupo



Es el medio interpuesto por un número mínimo de veinte (20) personas, que reúnen condiciones uniformes respecto de la misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. Las condiciones uniformes deben tener también lugar respecto a todos los elementos que configuran la responsabilidad y se busca con ello obtener el reconocimiento y pago de indemnizaciones de perjuicios.

## **¿Cómo pueden ejercer aquellos titulares las Acciones de Grupo?**

Deben ejercerse por conducto de abogado.

### **4.4. Acciones Populares**

Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos como el derecho al ambiente sano, la moralidad administrativa, el acceso a los servicios públicos y su prestación sea oportuna y eficiente, aprovechamiento de los recursos naturales, espacio público, la utilización y defensa del patrimonio público, defensa del patrimonio cultural de la nación, la seguridad y salubridad pública, etc. Estos se deben ejercer para evitar el daño que puede suceder, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

### **¿Cuándo proceden las Acciones Populares?**

Las acciones populares proceden contra toda acción o irregularidades de las autoridades públicas o de los particulares que hayan violado o amenacen violar los derechos colectivos.

### **¿Cómo pueden ejercer aquellos titulares la Acción Popular?**

- Pueden hacerlo por sí mismo o por quien actúe en su nombre
- En el caso de que se interponga sin la intermediación de un abogado, la Defensoría del pueblo podrá intervenir, para lo

cual, el Juez deberá notificar el auto admisorio de la demanda.

## **5. MECANISMOS DE PARTICIPACION POLITICA**

El Gobierno presenta estos Mecanismos de Participación Política, para facilitar la participación activa de los ciudadanos y luchar contra la corrupción en Colombia.

### **5.1 Voto Programático**

Consiste en un derecho que tenemos todos los ciudadanos para elegir y ser elegidos para diferentes cargos y corporaciones como las Juntas Administradoras Locales, Consejos Municipales, Asambleas departamentales, Congreso Nacional, Alcaldía, Gobernación, Vicepresidencia y Presidencia de la República.

### **5.2 Referendo Derogatorio**

Este es un mecanismo de participación directa, mediante el cual los ciudadanos derogan una ley o otros textos con efectos jurídicos o políticos.

### **5.3 Referendo Aprobatorio**

Es el mecanismo por medio del cual los ciudadanos aprueban una ley u otros textos con efectos jurídicos o políticos.

## **5.4 Revocatoria del Mandato**

Es el derecho que tienen todos los ciudadanos de dar por terminado el mandato que le han conferido a un Gobernador o Alcalde por incumplimiento ostensible con el programa de gobierno.

Se puede revocar después de un año de que esté en el poder y con el apoyo ciudadano representado en más del 40% del total de votos válidos contados en la elección del respectivo mandatario.

## **5.5 Plebiscito**

Se establece la posibilidad que el Presidente de la República convoque a la ciudadanía para que se pronuncie sobre un tema de interés general y sea el pueblo el que decida la conveniencia de una decisión del ejecutivo.

## **5.6 Consulta Popular**

A través de este mecanismo, los ciudadanos manifiestan su opinión sobre asuntos de interés general, ya sean a nivel nacional, departamental o municipal, la cual es sometida por el Presidente de la República, el Gobernador o el Alcalde, a consideración del pueblo, para que este se pronuncie al respecto.

La decisión tomada por el pueblo será de obligatorio cumplimiento cuando ésta obtenga la mitad más uno de los



sufragios y haya participado al menos la tercera parte del censo electoral.

## **5.7 Cabildo Abierto**

Mecanismo establecido para analizar asuntos de interés general. Es una reunión pública de ciudadanos con los Concejales o Miembros de Juntas Administradoras Locales, para discutir asuntos de relación directa a los intereses de la comunidad Local.