

Microempresas de gestión comercial: ¿estrategia eficaz para construir relaciones cooperativas sostenibles en los servicios públicos domiciliarios? El caso de la Costa Atlántica colombiana¹

Autor: Bernardo Congote Ochoa*

Coautor: Jose Andelfo Lizcano**

Resumen

Comenzando este milenio la prestación del servicio de energía eléctrica en la Costa Atlántica de Colombia se estaba constituyendo en un problema de Estado. Por ello la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) decidió contratar los servicios profesionales del autor, para asesorarla en la construcción e implementación de un proyecto piloto, que mostrara la viabilidad de construir caminos sostenibles de relación cooperativa en una zona comercial donde, al contrario, las relaciones conflictivas ponían en riesgo tanto la prestación del servicio como la viabilidad de las empresas prestadoras y, de paso, la capacidad del Estado para regular eficientemente la prestación de servicios en zonas comerciales conflictivas. El experimento comenzó a diseñarse en 2003, se implementó entre 2003-2004 y se conocen algunas evaluaciones de impacto que el artículo presenta a manera de prueba validadora de su hipótesis cooperativa, teóricamente sustentada en herramientas inspiradas en la Teoría de Juegos y de la Participación Ciudadana.

Palabras clave

Cooperación, Conflicto, Microempresas, Participación, Teoría de Juegos

Abridgement

At the entrance of the actual third millenium, electrical energy supply in the Colombian comercial zone of Costa Atlantica was in a depth political crisis. So the Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) decided to contract the author's professional services to build a pilot project to evaluate the feasibility and implemente a project to create sustainable cooperative solutions to this conflictive problem which was a great obstacle to satisfy the comunitarian demands as well as to the enterprises rentability and the real capability of State intervention to regulate this kind of highly conflictive markets. The experiment was designed at 2003 and implemented from 2003-2004 and it has been partially evaluated first at 2005 second at 2007. The article presents this process trying to validate its cooperative hypothesis taken tools from Game Theory as well as from political Participative Citizenship.

Key words

Cooperation, Conflict, Game Theory, Microenterprises, Participation.

¹ El artículo es una adaptación perfeccionada del Marco Teórico aplicado por el autor para presentarle al Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico (CIDC) de la Universidad Distrital, su Proyecto de Investigación curricular denominado: "Evaluación del impacto sostenible del montaje de microempresas para la gestión comercial del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la creación de relaciones cooperativas entre prestadores y clientes. El caso de las microempresas de gestión comercial de energía eléctrica en la Costa Atlántica colombiana (2002-2010)"

* Profesor de planta, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Maestría Ciencia Política y Economista, actualmente investigador del Grupo de Investigación Servipúblicos y docente de Fundamentos de Economía en la Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales.

** Director del Grupo de Investigación Servipúblicos. Magíster en Planeación Urbana y Regional. Ing. Catastral y Geodesta. Esp. en Medios de Comunicación. Profesor Asociado de planta de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Antecedentes del problema

A comienzos de 2003, el organismo vigilante del Estado definió a la Costa Atlántica colombiana, al noroeste del país, como zona prioritaria para el diseño y montaje de una Estrategia Integral de tipo participativo ciudadano, orientada a resolver crónicos conflictos entre empresas prestadoras y ciudadanos consumidores, producto de deficiencias recíprocas en la prestación y consumo del servicio de energía eléctrica².

La Estrategia se formalizó como política pública del gobierno, mediante un Acuerdo de Compromiso, suscrito entre la comunidad y la empresa prestadora del servicio público, con apoyo de veedores cívicos ad hoc, como parte del protocolo adelantado dentro del Consejo Comunal de Gobierno celebrado en Barranquilla (Atlántico) en 2003-11-16³. La ASUNTO RESUELTO CON LA COAUTORÍA estrategia descansó originalmente en materializar la corresponsabilidad política de la empresa y de los ciudadanos, como únicos dinamizadores y garantes de la prestación del servicio y de su sostenibilidad tanto local como regional, relación ante la cual conviene que los aparatos de gobierno se reduzcan al papel de facilitadores-supervisores. Los criterios base del experimento fueron:

CUADRO No.1. CRITERIOS ESTRATÉGICOS BASE DEL EXPERIMENTO
Progresividad y Emergencia. Necesidad de adelantar acciones prioritarias de emergencia en los sectores de consumo de mayor criticidad.
Construcción de Confianza. Necesidad de contar con información confiable y objetiva para dimensionar el problema, acotar el diseño estratégico y llevar a cabo sus acciones.
Compromiso Comunitario. Necesidad de incorporar a la comunidad como agente corresponsable en la prestación y viabilidad del servicio ¹ .
Armonización de Derechos y Deberes. Necesidad de elevar el nivel de las relaciones entre las empresas y sus clientes bajo patrones estrictamente cooperativos.
Cumplimiento de la Normatividad. Necesidad de que los procedimientos empleados por las empresas para atender a sus clientes y a la inversa, se ajustaran a lo reconocido en la regulación sectorial.
Generación de Empleo e Ingreso. Necesidad de fomentar el desarrollo de las comunidades de menores ingresos en beneficio propio, creando empleo e ingreso netos y, así, saneando el mercado de las empresas.
Tratamiento Diferenciado de los Mercados. Necesidad de trazar prioridades de acuerdo con las características de los mercados según sean Concentrados, Medianamente Concentrados ó Dispersos.

2 Intervención vigilante de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Documento disponible en archivos de la SSPD.

3 La estrategia fue expuesta a discusión por el autor, en su calidad de Delegado de la SSPD al IV FORO INTERAMERICANO DEL TERCER SECTOR, El papel de la sociedad civil en los procesos de desarrollo. (San José, Costa Rica, Octubre 2003).

Diagnóstico básico

Recientemente incorporada al sector en 2000, durante los años 2001-2002 la prestación del servicio de energía eléctrica en la Costa Atlántica por parte de la empresa objeto de este experimento, se estaba viendo afectada por diversos factores, entre otros, los siguientes⁴:

- Descontento ciudadano y alteración del orden público;
- Incremento de las peticiones, quejas y reclamos⁵;
- Dudas de la comunidad sobre la calidad de la medición⁶;
- Fallas en la calidad del servicio⁷;
- Debilitamiento de la situación financiera de la empresa⁸;

4 Producto de la adquisición efectuada por UNIÓN FENOSA de los reductos de inversión dejados por las empresas públicas prestadoras del servicio en la zona al corte del año 2.000.

5 Durante 2002 el 56.7% de las peticiones, quejas y reclamos, el 38.2% de los recursos de apelación y el 79,4% de los silencios administrativos positivos tramitados por la SSPD para el sector materia de este experimento, provenían de la Costa Atlántica compitiendo negativamente con la zona Centro del país, lo que resultaba alarmante dado que esta última atendía el doble de clientes que la primera. (SUPERSERVICIOS, 2003c).

6 Durante las campañas de control de pérdidas, fueron permanentes los pronunciamientos y quejas de la comunidad sobre los aparatos de medición. En correspondencia, la SSPD contrató a una firma especializada a fin de realizar la inspección de 450 medidores de edificaciones cuyos habitantes se habían quejado ante la SSPD a este respecto en la Costa. Sus resultados mostraron en resumen: **a)** Medidores revisados y declarados conformes a las normas: 91.43% del total de medidores revisados; y **b)** Medidores revisados y declarados no conformes: 39, es decir un 8.57% del total. Ello condujo a inferir que una alta dosis de reclamos no estaban basados en comportamientos éticamente transparentes por parte de los ciudadanos y que, por tanto, el deficiente perfil de la empresa por este concepto era injustificado (SUPERSERVICIOS, 2003g).

7 De acuerdo con información de la Comisión de Regulación subsectorial (CREG), para el 2002 menos del 10% de los sistemas de distribución de la empresa del experimento cumplieron con las metas de duración de fallas (DES) establecidas por la regulación y sólo entre un 20 - 40% cumplieron con el indicador de frecuencia de las fallas (FES).

8 Durante el 2002 la empresa perdió \$349.7 mil millones habiendo perdido \$487 mil millones en 2001. Para el 2003, proyectó necesidades reales de fondos por \$413 mil millones. Bajo un escenario tarifario favorable, en conjunto con las medidas de saneamiento previstas en la Ley 812 de 2003 del Plan de Desarrollo, a este ritmo y de manera incierta solamente en el 2005 se alcanzarían flujos de caja superavitarios

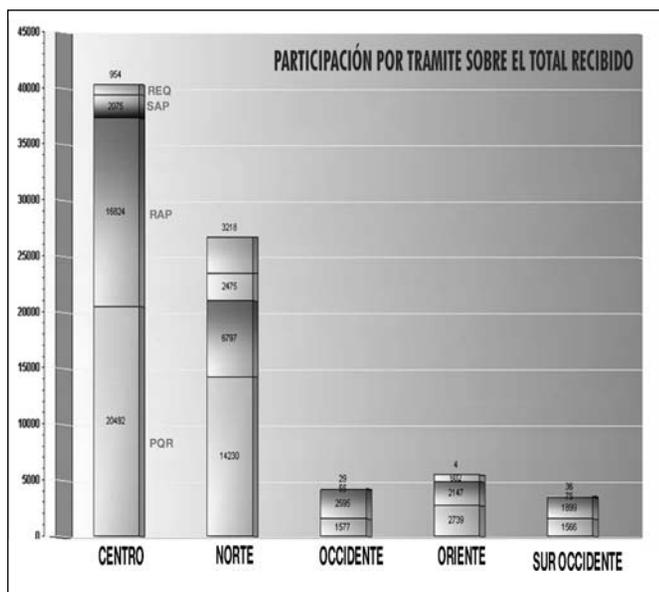


GRÁFICO No.1. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES (RECLAMACIONES) ANTE LA SSPD - 2003

Fuente: SUPERSERVICIOS, 2003f.

- Altas pérdidas técnicas y “negras”⁹;
- Bajos niveles de recaudo¹⁰.

En concordancia con lo anterior, los gráficos anexos muestran, en primer lugar, que en 2003 la Costa Atlántica (Territorial Norte de la SSPD) ocupaba el segundo lugar en las reclamaciones de clientes en todo el país (Gráfico No. 1) y que ELECTRICARIBE S.A. en 2003 era, al tiempo: la 3ª empresa del país en recursos de apelación y la 1ª en silencios administrativos positivos (Gráficos 2 y 3).

Algunas causas

El ejercicio de diagnóstico adelantado con base en datos del período 2002-2003, identificó como principales causas de estas dificultades, entre otras, las siguientes:

⁹ Estas últimas producto de conexiones fraudulentas por parte de los clientes reflejando, el estado de cosas de la contraparte del proceso

¹⁰ El artículo ofrecerá adelante datos precisos sobre esta variable

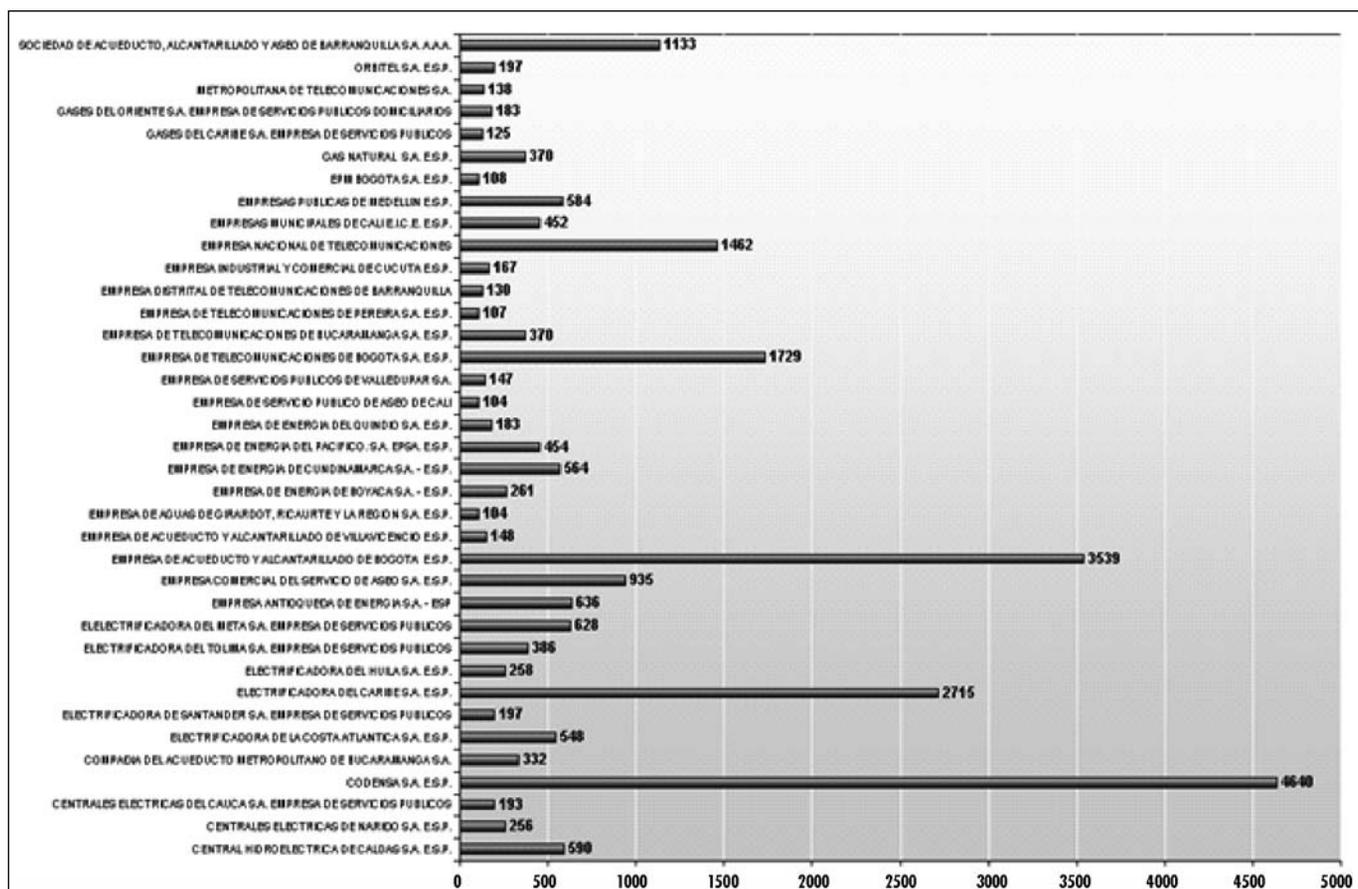


GRÁFICO No.2. DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN ANTE LA SSPD - 2003

Fuente: SUPERSERVICIOS, 2003f

Artículos

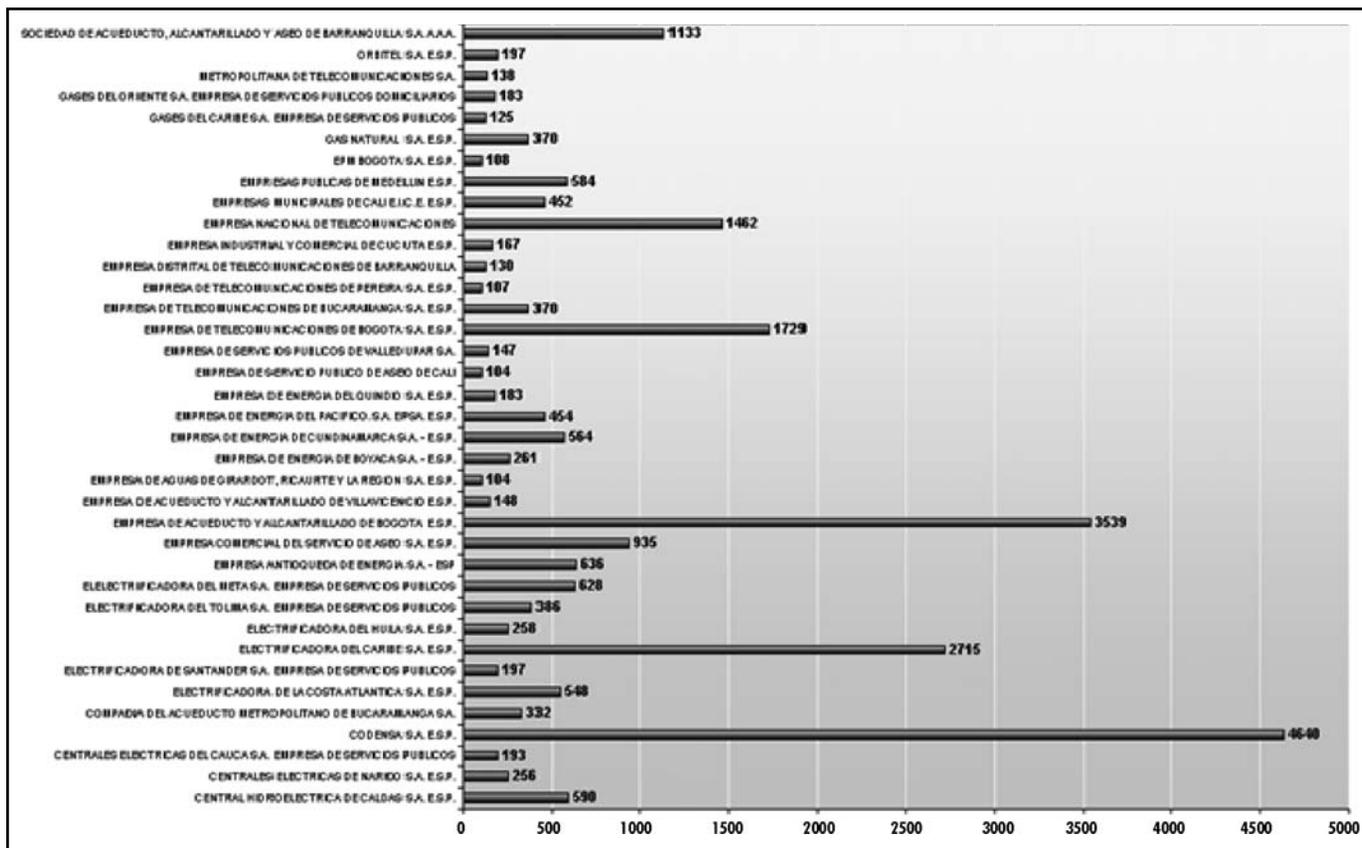


GRÁFICO No.3 DISTRIBUCIÓN DE SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS DECLARADOS POR LA SSPD - 2003

Fuente: SUPERSERVICIOS, 2003f.

- Una estrategia empresarial orientada a la recuperación de la viabilidad de la empresa mediante planes de choque contra pérdidas y cartera, carentes de una adecuada gestión de clientes¹¹.
- Deterioro de la relación Prestador-Cliente¹².
- Los hábitos socio-políticos regionales, admitían como una práctica moral y socialmente aceptable el no pago del servicio y el fraude.
- Los fenómenos de desplazamiento forzado y la subnormalidad consecuente en la región¹³.

11 Cortes intempestivos y recurrentes en el servicio; programas de cobro coactivo generalizado; sistemas de medición colectiva de baja calidad de gestión, mal trato a los ciudadanos, contratistas chocando contra los clientes, etc... El artículo ofrecerá adelante datos precisos sobre esta variable.

12 La SUPERSERVICIOS precisó al respecto que: **a)** La comunidad, sin distinguo de estrato consideraba que el problema de los servicios públicos era de exclusiva responsabilidad del Estado por lo que no hacía uso responsable de sus derechos y deberes; **b)** La empresa había emprendido procesos de mejoramiento en el ámbito de organización y recursos humanos, sistemas de gestión comercial, distribución y desarrollo de infraestructura tecnológica, no obstante lo cual sus indicadores financieros registraban desmejora, lo que invitaba a focalizarse en aumentar el nivel de eficiencia mediante el ejercicio pleno de estrategias de cuidado y atención al cliente; **c)** El papel de la SSPD no se había entendido en el plano de ejercer una tercera vigilancia-facilitadora del proceso existente entre clientes y prestadores, reduciéndose a la aplicación mecánica de su papel punitivo; **d)** La

inexistencia de canales de comunicación entre las empresas y las comunidades, había generado ideas parciales sobre la naturaleza del servicio, sus responsables, las causas de los problemas y por lo tanto acerca de sus soluciones.

13 La Costa Atlántica es una de las regiones más afectadas por el desplazamiento en el país producto de la violencia política. Recibe alrededor del 36% de la población desplazada nacional, esto es, cerca de 245 mil familias (420 mil personas) que se han sumado a la población de las zonas subnormales de las ciudades y municipios de la región. La rapidez con que el fenómeno afectó a la Costa, el 90% del cual se produjo en los últimos cuatro años, sobrepasó la capacidad de planeamiento urbano y social de las ciudades y por supuesto, de las empresas de servicios públicos. Para el mercado de la empresa experimental, este sector de consumo está compuesto por 2,960 zonas subnormales en las que viven cerca de 208,431 familias. En enero 2002 representaban el 16.8% del total de sus clientes y la cartera vencida de dudoso recaudo, representaba el 4.7% de la cartera total de la empresa.

- Prestación forzosa del servicio en zonas de orden público¹⁴.
- Indiferencia de las autoridades regionales y nacionales.
- Sub-remuneración de los negocios de distribución y comercialización.

De acuerdo con lo anterior, la estrategia por implementar arrancó planteando soluciones a estos factores causales aceptando las partes, autocríticamente, que no todas eran gobernables por la SSPD, por la empresa ó por los ciudadanos de manera aislada.

Hacia la estrategia

Al tenor de la Teoría de Juegos, gracias a una tradición negativa dejada por las empresas prestadoras públicas zonales las relaciones entre clientes y la nueva empresa prestadora, aparecieron en primera instancia marcadas por configurar juegos no cooperativos, susceptibles de ser diagnosticados afines a los del tipo “dilema del prisionero”, según el cual dos individuos conocedores de una verdad punible, individualmente tienden a faltonearse el uno al otro, no a cooperar. De allí surgió la hipótesis consistente en evaluar el impacto que pudiera tener sobre el sub sector de energía eléctrica, convertir los conflictos entre prestador y consumidor, en procesos constructores de relaciones cooperativas sostenibles entre ambos grupos de jugadores sectoriales, de modo que relaciones problemáticas de recíproca deslealtad (técnicamente denominadas: “faltoneo”) pudieran revertirse hacia soluciones constructivas mediante el diseño, montaje, operación, monitoreo y ajuste permanente de experimentos micro empresariales de gestión comercial del servicio, en zonas donde la prestación del servicio se estaba convirtiendo en altamente riesgosa y conflictiva¹⁵.

14 En septiembre de 2002 la empresa anunció a partir del 31 de octubre de ese mismo año su retiro de más de 587 corregimientos en 120 municipios que consideraba de imposible gestión. “Con el fin de mejorar la calidad del servicio, la empresa ha venido implementando una estrategia basada en la segmentación del mercado en grandes franjas: Medida Especial, Mercado Gestionable (estratos 3, 4, 5 y 6 y no residencial), Mercados de Difícil Gestión (estratos 1 y 2), Mercado Subnormal y Mercados No Gestionables (Zonas Rojas). Se ha denominado Zona Roja la zona rural o urbana con presencia de grupos permanentes al margen de la Ley (guerrilla, paramilitarismo, delincuencia común, etc.) que imposibilitan a la empresa desarrollar normalmente todas o algunas de las actividades inherentes a la gestión comercial y/o técnica” (SSPD, 2002. Negrilla de el artículo

15 La legislación sectorial basada en las Leyes 142/1994 y conexas, pecó calificando como “usuarios” a los consumidores (y potenciales “clientes”) sectoriales, categoría que el trabajo de campo identificó el incidente negativamente, en la construcción de relaciones cooperativas sostenibles en el sector.

Establecidos los parámetros anteriores, los trabajos de campo arrojaron señales de que en el intercambio sectorial entre prestadores – consumidores del servicio de energía eléctrica había una múltiple combinación de diversos errores diagnósticos. Los más importantes entre ellos, consistían en identificar este juego sectorial como uno del tipo “dilema del prisionero” (proclive al faltoneo) y que, por tanto, la manera como ambas partes habían intentado resolver sus laberintos, estaba centrada en resolverlo como un juego del subtipo “suma cero”, descuidando la evidencia de que, fácticamente, mostraba varias características que lo hacían, mejor, un juego del subtipo “iterativo de suma infinita”.

En este orden de ideas, el artículo apunta a probar que la necesaria e insustituible iteratividad del juego sub sectorial, definida por el hecho material de que ambos jugadores (Prestador y Consumidores) intercambian servicios cotidianamente (y, en este caso particular, siendo además la Empresa un monopolio zonal legitimado) pueda conducirles a ambos durante un período importante de juegos reiterados, a una solución cooperativa del sub tipo llamado “del seguro” (*assurance*)¹⁶

En sus comienzos, el experimento mostró como variables antecedentes que en los municipios donde se estaban jugando estos juegos, aquí denominados “zonas de alto riesgo comercial”, los niveles de recaudo venían siendo bajos (53% promedio en la muestra investigada). En retaliación, la empresa no invertía en mejorar la infraestructura regional (a sabiendas de que esa inversión es forzosa como que se halla incluida en la fórmula tarifaria (Congreso de Colombia (CC), 1994: Título VI). Adicionalmente, la empresa actuaba como agente castigador de modo que, también violando la normativa sectorial, cortaba a riesgo el suministro del servicio en zonas de bajo recaudo ó, al tiempo, se valía de sistemas de subcontratación de perfil policivo que radicalizaban las relaciones entre las partes en esas zonas¹⁷.

16 Estos casos específicos estarían marcados por aquellos que cumplan con las condiciones clásicas de la cooperación, esto es: **repetición del juego, información completa en manos de los jugadores y un número relativamente pequeño de jugadores**. Sin embargo, especulamos adelante sobre la tesis de North en el sentido de que estas reglas, asociables con el esquema “perfeccionista” neoclásico puedan ser dinamizadas (¿garantizadas?) mediante coacción institucional (papel que sería precisamente el que está llamado a ejercer el ente vigilante, e inclusive el regulador en el éxito del experimento). (NORTH, 1993: Capítulos II, III).

17 Al comienzo del experimento el agente vigilante le hizo ver a la empresa prestadora, qué tanto era también de su propia conveniencia evaluar la viabilidad del cambio de esa estrategia perseguidora por una cooperativa.

Artículos

Hasta el montaje de la estrategia cooperativa, existía un juego pierde – pierde de bajísimas remuneraciones para ambos tipos de jugadores. Sin embargo, el perfil crítico del juego suscitó la posibilidad de que de un juego mal diagnosticado como del tipo “dilema del prisionero”, con solución factualmente no cooperativa, pudiera recomponerse la figura hacia otro que el artículo identifica como del tipo <Assurance> (tsebelis, 1990:61)¹⁸. Este es un tipo de juego en el que las remuneraciones por la mutua cooperación entre los jugadores, superan la búsqueda de cualquier otro tipo de remuneración, producto de cualquier otro tipo de estrategia, y de esta forma generando desincentivos o incentivos negativos a la posibilidad de “faltonearse” entre los jugadores¹⁹.

Esquemáticamente la situación sectorial se aproximaba a la de un juego iterativo (correlacional, mutuamente dependiente entre las partes de suma infinita (número indeterminado de repeticiones) en el que funcionaban este tipo de “pagos”:

Tabla No. 1 Diagnóstico de la estructura de pagos del juego sectorial

• r = % del valor recaudado por la empresa en un lapso dado (Técnicamente: pago de comunidad a empresa)
• p = % de las pérdidas comerciales “negras” que sufre la empresa o fraude por parte de la comunidad (Técnicamente, pago de comunidad a empresa)
• DES= Duración (horas-mes) de los cortes de servicio (Técnicamente, pago de empresa a comunidad) y
• FES= Frecuencia de los cortes de servicio o número de veces en que es cortado al mes (Técnicamente, pago de empresa a comunidad).

Establecidos estos pagos, el juego faltón, disfuncional o no cooperativo, podía ser recompuesto hacia uno Gana-Gana precisando disfuncionaba (o funcionaba con faltoneos recíprocos) (tabal No.2).

(i) Aclaración metodológica: Los pagos de cada jugador en el experimento, están constituidos por una combinación de dos variables. De esta forma, dentro del juego iterativo cooperativo, está supuesto que la comunidad reciba como pago de sus jugadas, una adecuada combinación de cada vez menores Duración y Frecuencia en las interrupciones del servicio o, con otras palabras, mayor calidad del servicio (responsabilidad empresarial con la comunidad). Por su parte, se asume que la empresa reciba de la

18 Aquel en que las relaciones entre los Pagos Cooperativos (R) sean mayores que los pagos por la Tentación a defezionar (T) y también mayores que los pagos por la No cooperación (P) y también mayores, a su vez, que los pagos por “faltonear” (S).

19 El concepto “faltoneo” constituye una solución en la estrategia de juegos afín a la de “mamarse”, consistente en que alguno de los jugadores o ambos reciben mejor remuneración por no cooperar con el otro antes que por cooperar.

Tabla No. 2 Diagnóstico de la estructura del juego sectorial

ESTRUCTURA OPERATIVA DEL JUEGO POR IMPLEMENTAR	XXXXXXXXXX	PAGOS EMPRESA PRESTADORA	PAGOS EMPRESA PRESTADORA
		IF Coopera	IF No Coopera
PAGOS CONSUMIDORES	IF Cooperan	menores (DES,FES), mayores (r,p)	menores (DES,FES),(0)
PAGOS CONSUMIDORES	IF No Cooperan	(0), menores (DES,FES)	mayores (DES,FES) menores (r,p)(i)(ii)

comunidad una combinación de cada vez mayores recaudos y de cada vez menores pérdidas (responsabilidad comunitaria con la empresa).

(ii) El autor del artículo, propuso dentro del ejercicio, resolver la pregunta acerca de si era “... posible que se evolucione del Dilema al <Assurance> sin la intervención de un tercero (El Estado), que aumente los incentivos para cooperar. De acuerdo con los resultados, donde no está garantizada la perfección de la información en manos de los jugadores o al menos de uno de ellos, el artículo argumenta que el monitoreo es significativo, no tanto por los incentivos que les genere a los jugadores, sino por la forma mediante la cual se pueda elevar el nivel de perfección informativa y hacer más cooperativo el juego garantizando el éxito de su iteratividad.

La interpretación de la estructura del juego condujo a precisar que en este juego el jugador “comunidad” podía reflejar su estrategia cooperativa con el jugador “empresa”, pagándole mediante aumento en su % de pago (mayor eficiencia del recaudo) y/o controlando las pérdidas (fraude). En paralelo, que se podían diseñar actividades de auto cuidado o mantenimiento de redes y, en general, del sistema de acometidas locales e individuales y/o generando cultura de respeto recíproco entre ciudadanos y agentes del prestador. Por su parte, el jugador empresa podía reflejar su estrategia cooperativa con el jugador comunidad, pagándole mediante mejora en los indicadores de calidad (Menor duración de las interrupciones y/o Menor número de veces de dichas interrupciones).

Marco teórico de la estrategia²⁰

El supuesto fundamental del artículo consiste en probar *ex post factum*, que el enfoque del juego sectorial como uno del tipo “dilema del prisionero”, estaba resultando inadecuado para resolver este juego. En verdad estas comunidades y su empresa prestadora estarían jugando un juego que era, de hecho, uno de <suma infinita> como si fuera uno de <suma cero>, esto es, como si no interactuaran permanentemente. La teoría de juegos, por tanto, le aportó al experimento la posibilidad de hacer factible sustituir el juego vigente en el que no se acopiaban

20 Desarrollo basado en la hipótesis cooperativa de Axelrod (1998)

sino soluciones punitivas policiales –sin éxitos tangibles-, a cambio de otra concepción de un juego con posibilidades cooperativas, dotado de éxitos probables, cuya robustez empírica aparece sugerida adelante.

El experimento sectorial estaría probando la hipótesis cooperativa, según la cual, sea sostenible resolver conflictos de servicios públicos induciendo relaciones sustitutivas del conflicto, mediante la entrada en operación de micro empresas formadas por los mismos consumidores del servicio que, amén de contribuir a fortalecer los indicadores de gestión, agreguen valor local suficiente para elevar la capacidad de pago del servicio e inclusive la demanda neta por energía. De esta forma la estrategia mostraría que en juegos iterativos de suma infinita, como son los propios del sector de los servicios públicos domiciliarios, no sólo el de energía eléctrica, puede avizorarse con un razonable valor esperado, producto de que los actores jueguen cooperativamente luego de muy cortos plazos, donde se experimenten resultados positivos donde antes sólo había conflictos²¹ (Inman, 1987:667-671. Shepsle, 1997: 207,208. Davis, 1998: Cap.5. North, 1993:24,25).

El modelo teórico de soporte, sería válido también para entender resultados contrarios a los que el experimento ha producido hasta ahora, en beneficio de su robustez. Esto es, permitiría entender por qué en determinado(s) subcaso(s), a pesar de estar jugando repetidas veces algunos jugadores, no muestran disposición a jugar cooperativamente, lo que abriría la posibilidad de intentar soluciones bajo ópticas complementarias a las de la Teoría de Juegos como, por ejemplo, las relacionadas con emprender por la vía pedagógica el rompimiento de “limitaciones informales”, que permitirían entender el por qué de la impermeabilidad hacia la cooperación en determinados reductos sociales, sobre todo si son víctimas de situaciones profundas de conflicto (North, 1993: Cap. 5. Congote, 2006)²².

21 El artículo sugiere también la posibilidad de asimilar este experimento a los que Davis llama “Juegos de N personas” (1998: Cap. 6). Sin embargo, si bien el experimento materia de examen es jugado por “n” personas, sus decisiones no se asimilan a las de corte electoral que tienden a ser las que Davis asocia a su propuesta (Cit.:220).

22 Lo anterior conduciría a formular una hipótesis complementaria. Según ella, a pesar de la repetición de las oportunidades de jugar mientras las reglas de juego (instituciones) no cambien o las arenas (escenarios) donde se juega se mantengan inalterados, estaríamos enfrentados a <juegos en red> del tipo propuesto por Tsebelis, en los que no sería suficiente la repetición del número de veces en que se jugara para toparse con resultados cooperativos. En suma, estaríamos aproximándonos a alguno(s) de los dilemas del teorema de Arrow, lo que se deja aquí solamente propuesto, tema que Davis examina en detalle (Cit.:225,226).

El experimento encontró en Elster otro soporte teórico significativo (Elster, 1989). Razonando sobre la “racionalidad problemática”, Elster ofrece otros elementos para fortalecer el valor del planteamiento estratégico del experimento y sus posibles resultados. En primer lugar, al proponer que: “El Juego del seguro no tiene una estrategia dominante, de modo que la solución cooperativa sólo se realizará si hay información perfecta” (Elster, 1989:242, 243)., hallamos una manera inteligible de traducir el papel que tuvo en sus orígenes el agente vigilante en cabeza de la SSPD, acerca de cuyos efectos posteriores convendría generar datos empíricos (Congote, 2011).

La estrategia intenta cooperar precisamente para romper el tipo de juego “dilema del prisionero” originalmente diagnosticado, generando, además de la conciencia de iteratividad, un tipo de información perfecta consistente en que, iniciado el proceso mediante la suscripción de unas “Actas de Compromiso” voluntarias entre la empresa y los consumidores, cada una de las partes comprometidas tuvo la oportunidad de contar con un bloque de información, que les permitió a los jugadores conocer detalladamente las reglas del juego, monitorear su cumplimiento y mantener sostenible el juego hasta la generación de valores agregados, inclusive en plazos muy cortos.

Elster supone también que

“... las condiciones mismas que tienden a transformar el juego de un Dilema del preso (sic) en un Juego de seguros, o sea que los actores forman un grupo pequeño o estable (que subsana la condición de información perfecta), también tenderá a generar la información requerida para la solución del último juego: el afecto a otros y la información acerca de ellos tienden a crecer *pari passu*”. (Elster, 1989:242, 243)²³.

De esta forma objeta a Taylor en cuanto que no sea necesario un buen número de jugadores para garantizar los requerimientos de información perfecta, porque “... acabo de argüir – enfatiza – que la interacción sostenida, en tales comunidades puede resolver el problema mismo al transformar la naturaleza del juego” (Elster, 1989:243)²⁴.

En este orden de ideas, el experimento valida, de paso, este raciocinio de elsteriano porque, en efecto, el número de micro

23 El artículo prueba la existencia de resultados tangibles no más allá de los doce meses siguientes a la formulación de la estrategia cooperativa.

24 Acotamos que esta transformación de la naturaleza del juego, también ratifica el supuesto del experimento descrito en este artículo en cuanto propone que estos experimentos pueden transformar la naturaleza de los juegos desde unos no cooperativos del tipo “dilema del prisionero” hacia otros cooperativos del tipo “seguro”.

FUNCIONES DE LA MICROEMPRESA	
FUNCIÓN	DETALLES
Efectuar mediciones	Lectura, registro, reporte de datos
Recaudar facturación	Primer factor de autorremuneración
Recaudar cartera	Segundo factor de autorremuneración
Mantenimiento de redes	Tareas operativas de mantenimiento del sistema
Pedagogía sobre URS	Uso Racional de Servicio enseñado por los propios agentes locales de la micro empresa
Pedagogía de PC	Participación Ciudadana difundida y practicada desde la microempresa hacia la comunidad

Gráfico No.5 Funciones operativas de la micro empresa

Fuente: Ponencia del autor, 54° Congreso ACODAL-2001

se comprometan a entrenarse, poner en marcha, operar y sostener una micro empresa de gestión comercial del servicio público en cuestión (energía eléctrica para el caso).

Operativamente, la estrategia se concentró en preparar a la micro empresa para ejercer buena parte de la gestión comercial local del servicio, sobre la base de que nadie mejor que los propios habitantes pueden prestar un servicio a su propia comunidad, sobre todo remunerado, porque es ella misma la que se constituye en exigente contralora del proceso y, de paso, la que puede exigirle rendir cuentas a la micro empresa sin mediación alguna. Así las cosas, muy de acuerdo con el diagnóstico del problema la estrategia micro empresarial se orientó al ejercicio, entre otras, de las siguientes funciones empresariales (Gráfico No.5).

Primeros impactos directos al corte de 2004

De acuerdo con mediciones al corte de 2004 reportadas por la empresa prestadora a la SSPD, el experimento habría generado los siguientes impactos geográficos y poblacionales (clientes beneficiarios) en la Costa Atlántica colombiana:

Cuadro No.2 Primeros datos del impacto directo (2004)

PRIMEROS DATOS DE IMPACTO (1)					
Item	Sector	Municipios de cobertura	Contratista Actual	Mipyme	Nº Clientes
1	BOLIVAR CENTRO	SAN JUAN DE NEPOMUCENO, EL CARMEN DE BOLIVAR, EL GUAMO, SAN JACINTO.	ANSI	OMARCAS LTDA	5,484
2	BOLIVAR CENTRO	MARIA LA BAJA, ARROYOHONDO, CALAMAR, MAHATES.	ANSI	MELVIS HERRERA Y CIA LTDA	6,746
3	CESAR SUR	CURUMANI, CHIRIGUANA, LA GLORIA, PAILITAS, TAMALAMEQUE, PELAYA (AREA RURAL)	COESUR	COESUR	17,052
4	CESAR SUR	ASTREA, CHIMICHAGUA, EL PASO	DISICO	ASTREA CIUDADANA	9,596
5	MAGDALENA NORTE	ZONA BANANERA	CONCEL	ZONA JOVEN	6,725
5		19	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	45603

Artículos

PRIMEROS DATOS DE IMPACTO (2)					
Item	Sector	Municipios de cobertura	Contratista Actual	Mipyme	Nº Clientes
6	GUAJIRA	ALBANIA, DISTRACCION, FONSECA, BARRANCAS, EL MOLINO, SAN JUAN DEL CESAR, LA JAGUA DEL PILAR, HATONUEVO, VILLANUEVA, URUMITA	MECm	ENERGÍA DEL PERIJÁ	27,311
7	CORDOBA CENTRO	PUERTO ESCONDIDO, CANALETE, LOS CORDOBAS, SAN PELAYO.	PROING	COSTANER A DE ENERGÍA	12,406
8	CORDOBA CENTRO	CIENAGA DE ORO(AREA RURAL), SAHAGUN(AREA RURAL), MONTERIA(AREA RURAL), SAN CARLOS	PROING	ESI LTDA	29,978
9	CORDOBA NORTE	SAN ANTERO, MOÑITOS, LORICA (AREA RURAL), SAN BERNARDO DEL VIENTO, COVEÑAS.		SERVIENER GIA	25,879
10	SUCRE	BUENAVISTA, EL ROBLE, GALERAS, SAN JUAN DE BETULIA, SAN PEDRO, SAN BENITO ABAD, SINCE	UESA	PROYECTO Y CONSULTORIA DE LA SABANA	20,839
11	SUCRE	LA UNION, CAIMITO, GUARANDA, MAJAGUAL, SAN MARCOS, SUCRE		SERVIELECTRICOS EU	17,606
	BOLIVAR SUR	ACHI, SAN JACINTO DEL CAUCA			
12	BOLIVAR NORTE	VILLANUEVA-BOLIVAR, SAN CRISTOBAL, SAN ESTANISLAO, SANTA ROSA, SOPLAVIENTO, CLEMENCIA, SANTA CATALINA	MICOL	LA LINEA	16,875
13	ATLANTICO SUR	CAMPO DE LA CRUZ, CANDELARIA, MALAMBO, MANATI, PALMAR DE VARELA, POLONUEVO, PONEDELA, SABANGRANDE, SANTA LUCIA, SANTO TOMAS, SUAN.	UESA	SIA LTDA	42,526
8		58	xxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	193420
IMPACTO TOTAL					
13		77	xxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	239023
Fuente: Electricaribe (ECA)- Electrocosta (ECO). Cálculos del autor					

Existen algunos datos oficiosos correspondientes a mediciones de 2007 según los cuales el total de micro empresas operando en toda la Costa ascendía ya aproximadamente a 39 micro empresas, cubriendo, aproximadamente, un bloque de 500.000 clientes. Este impacto se presenta aproximado, no sólo por el carácter oficioso de los datos, sino porque el autor considera de mayor relieve como se ha propuesto hacerlo, desarrollar una investigación rigurosa que valide no sólo esos datos sino los coloque al corte del fin de la primera década (2010).

Impactos institucionales indirectos al corte de 2010

El artículo expone arriba el papel de la <vigilancia coactiva> como correspondientes, desde lo institucional, al éxito de una estrategia de este tipo. En ese orden de ideas, conviene precisar que en el diseño e incentivos institucionales de la estrategia por parte del agente vigilante, la SUPERSERVICIOS, hacia la empresa ejecutora, ECO-ECA, se llevó a cabo entre 2002-2003, un exigente debate interno en el seno de la Superintendencia relacionado con la conveniencia o no de invertir la proporción de la vigilancia policiva de corte reactivo, propia del marco normativo de 1994, hacia la vigilancia cooperativa de corte preventivo, tímidamente presente en la ley marco pero presente en el aparato constitucional cuando en su artículo 369 estableció que: “La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios (...) y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales (sic) que presten el servicio (...)” (Constitución Política de Colombia (CPC), 1991) y Decreto 1429 de 1995 (arts. 18, 20 y siguientes).

Fruto de estas discusiones surgió la semilla de la estrategia, definida como el Programa de Emergencia para Zonas Críticas de la Costa Atlántica (PEZCA), cuyas primeras actividades se ejecutaron entre marzo-junio 2003 siguiendo este cronograma (SUPERSERVICIOS, 2003 y 2003e).

La estrategia estuvo apalancada en que, comenzando por el sub sector de energía eléctrica en una zona altamente crítica, el agente vigilante también revaluara su papel tradicionalmente reactivo hacia otro propositivo (SSPD, 2003d). De esta forma la estrategia aplicada tuvo por fortaleza inicial también la de asumir caminos alternativos de vigilancia sectorial, pensando que en el mediano o largo plazos, el papel vigilante policivo se viera gradualmente adelgazado, hasta el punto en que las relaciones Empresa-Cliente terminaran por fortalecerse cooperativamente, haciendo inocuo el propio enfoque legal político y, en sustitución, incentivando la vigilancia como un ejercicio imaginativo de soluciones cooperativas a los problemas sectoriales.

Tabla No. 3 Fuente: Archivos del autor del artículo.

CRONOGRAMA ESTRATEGIA VIGILANTE SSPD-2004				
ACTIVIDADES	Marzo	ABRIL	MAY	JUN
	x			
Concepto de Sra Superintendente	x			
Ajustes Actas Compromiso	x			
Concepto de Sra Superintendente y Ofijurídica	x			
Carta modelo convocatoria partes	x			
Procesos previos Empresa	x			
Procesos previos Gobierno	x			
Invitación iniciar negociaciones	x			
Desarrollo negociaciones	x			
Firma Actas Compromiso	x	X		
Diseño proceso monitoreo Actas Compromiso	x			
Ejecución monitoreos		X	X	X
Revisión proceso	X	X	X	X
Ajustes proceso Actas Compromiso		X	X	X
Impulso nuevas Actas Compromiso			X	X

En este orden de ideas, una acción paralela para fortalecer el Programa PEZCA, fue la constitución a partir de 2004 de Comités Interempresariales Permanentes (CIPER) que, sumando 17 en Colombia hacia 2007, por primera vez en la historia sectorial reunieron en sesiones periódicas dedicadas a intercambiar información sobre el mejoramiento de las relaciones Empresa-Cliente, a la mayoría de las empresas prestadoras de servicios públicos, operando en determinada zona, región o ciudad. El experimento, que permitió difundir entre los propios empresarios los éxitos graduales que iba obteniendo la estrategia del PEZCA, no dejaba dudas importantes acerca de que demostraba, por una parte, la viabilidad de establecer relaciones cooperativas Empresa-Clientes y, por la otra, que era por tanto posible establecerlas entre las mismas empresas, dada la circunstancia que el juego sectorial convertía a un mismo ciudadano en cliente simultáneo de todas las empresas prestadoras del servicio.

A manera de balance, conviene investigar, primero, si la propia Superintendencia ha preparado auto críticas a su función policiva de atender reclamaciones convirtiéndolas en lo que son, un resultado negativo, antes que en presuntos “logros”, segundo, si en el sub sector de la energía eléctrica el experimento haya sido propulsado hacia otras empresas distintas de ECO-ECA o, tercero, si ha sido implementado en otros subsectores igualmente afectados por una gestión comercial riesgosa (en acueducto, aseo o gas). Si alguna de estas preguntas fuere respondida negativamente, ello podría explicarse, no sólo en la presunta desidia de la empresa gestora de la estrategia, sino también porque el agente vigilante se hubiera engolosinado de nuevo en su micro propósito burocrático, de medir sus éxitos por el número de reclamos que presentan los clientes lo que, los primeros impactos aquí

Artículos

mostrados de una estrategia contraria, desnudaría como un verdadero contrasentido.

Estado del arte de la función vigilante^{26/27}

Con el fin de enriquecer la propuesta del artículo, algunos datos observados de fuente oficial sugieren que actualmente el agente estatal continúe mostrando como “exitoso” el trámite de cada vez más numerosos eventos de quejas y reclamos ciudadanos. La observación del número de reclamaciones anuales tramitadas por la SUPERSERVICIOS en el lapso 2003-2010, muestra que la cantidad pasó de 39.377 a 70.034 anuales en el país, casi que duplicándose y creciendo a una velocidad anual del 8,6% que, en absoluto, se explica por un crecimiento siquiera similar en el número de suscriptores de servicios públicos (SUPERSERVICIOS, 2011. 2010:14. 2010a: 54) / ²⁸.

Cuadro No. 3 Evolución del número de suscriptores a SPD

Servicio	Tasa crecimiento suscriptores
Acueducto y Alcant (2006-2009)	9%
Energía (2006-2008)	6.27%

Fuente: SUPERSERVICIOS 2010 y 2010 a.

Por consiguiente, si las reclamaciones están creciendo anualmente a un 8,6% aproximadamente, va paralela con el número de suscriptores, de modo que todo el sistema estaría haciendo agua, porque mayor número de suscriptores con servicios de mayor calidad, debería mostrar, al contrario, un crecimiento menor en las reclamaciones; ello demostraría que el papel vigilante policivo continúa activo y sin mostrar eficacia probada.

Siendo más rigurosos en relación con la hipótesis del artículo, conviene especular en relación con la existencia de algún cambio en las estadísticas de reclamaciones en la Costa

26 Con base en Leyes 142/ 143 de 1994, y Decreto 548 de 1995 modificado por Decreto 990.

27 Tómese en cuenta que la SSPD, mediante atribuciones expresas de su ley marco (142/94) es el ente inspector y vigilante sectorial de los servicios públicos en Colombia, teniendo como atribuciones unas esencialmente coactivas tanto sobre el prestador como sobre el cliente fenómeno que, sin duda, se opone al cambio estructural en la política vigilante sugerido por el éxito de experimentos como el aquí estudiado.

28 Prueba de lo anterior, lo constituye el hecho de que la página institucional www.superservicios.gov.co, se destaca por hacer referencia audiovisual a todo tipo de anuncios, normas y procedimientos para que el cliente se queje ante las empresas (Consulta de 2011-06-07).

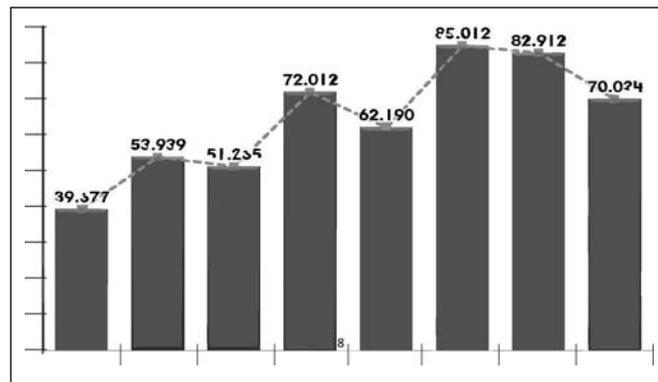


GRÁFICO No. 6 RECLAMACIONES RECIBIDAS POR SUPERSERVICIOS (2003-2010)

Fuente: Superservicios, 2011. Nota: La omisión de los años base de los datos, es de la fuente

Atlántica, comparado con otras regiones, de modo que se pudiera mostrar que esta estrategia cooperativa sub sectorial en Energía hubiera influido en romper la tendencia nacional. Cifras de diciembre 2003 mostraban que el 35,1% de las reclamaciones tramitadas por la SSPD provenían de la Costa Atlántica, siguiendo a la zona Centro del país (50,5%), por su parte, el consolidado 2003-2010 muestra que el porcentaje de reclamaciones en la Costa pasó de atender el 35,1% al 27,3% del total nacional, pero que lo mismo habría ocurrido en la zona Centro pasando de atender el 50,5% hacia el 42,3% de las reclamaciones.

Cuadro No. 4 Comparación zonal de reclamaciones recibidas por la SSPD (norte/centro 2003 - 2010)

ZONA ADMINISTRATIVA SSPD	2003	2003-2010
Regional Norte	35.1	27.3
Regional Centro	50.5	42.3
Relación Norte/Centro	0.69	0.64

Fuente. SSPD-2011 y 2003f. Cálculos del autor

Con el atenuante de que estas cifras no desagregan datos entre sub sectores, de modo que no se puede observar el grueso nacional, por ejemplo de energía, surge la paradoja de que con estrategia la Costa y sin estrategia el Centro, ambas grandes zonas han disminuido su importancia relativa en el total nacional en forma similar, si bien es cierto que el indicador Costa ha bajado unas décimas comparado con Centro.

A pesar de que algunas casandras invitarían a presentar esta situación como muestra de un presunto bajo impacto de la estrategia aquí esbozada, sería de rigor denunciar la posibilidad

de que reproduciendo errores existentes, comenzando los años 2.000, subsista en la SSPD el impero de erráticos manejos estadísticos consistentes, por ejemplo, en presentar agregados los datos de reclamaciones y mostrar desagregados los datos de sus componentes, Silencios Administrativos Positivos, por ejemplo, lo que impide llegar a algún tipo de inferencia geográfica válida. Lo anterior invitaría mejor a dudar de la consistencia en los cálculos de la SSPD, antes de lanzar juicios apresurados sobre el impacto del proceso rector de relaciones cooperativas en el servicio de energía en la Costa Atlántica, hasta que no se demuestre lo contrario (SSPD, 2003c y 2011. Cálculos del autor).

Vigilancia policiva e hipótesis nula

A pesar de lo anterior, la hipótesis nula del artículo, consistente en que la estrategia no haya incidido en disminuir las reclamaciones sectoriales de energía en la Costa, podría probarse observando que a 2010 la empresa-objetivo, ELECTRICARIBE SA ESP, ocupa ya no el tercer lugar que ocupaba en 2003, sino el primer lugar nacional en las reclamaciones ponderadas por número de clientes (1,72), entre las empresas de las cuatro grandes ciudades. Este fenómeno es de tal contundencia que contraría la posibilidad de que en la zona exista una tendencia “normalizada” en el tratamiento a los clientes y, de paso, obstaculizaría el validar la hipótesis del artículo.

El panorama anterior, se consolidaría observando que también ELECTRICARIBE SA ESP en 2010 ocupa el segundo lugar en el valor de las multas en firme al corte de 2010, sólo por debajo de una empresa de La Guajira.

Bajo esta óptica se percibe que mientras existan dudas sobre la consistencia de los datos de la SSPD, por un lado, por el otro no se observe la existencia al corte de alguna investigación densa, que mida la sostenibilidad del experimento aquí tratado y que, además, la acción vigilante conserve su lastre policivo del que la Superintendencia sigue ufanándose cuando debería generarle pena, vale la pena abstenerse de emitir juicios concluyentes validando o invalidando la hipótesis del artículo.

A manera de conclusiones preliminares

Lo aquí mostrado permite inferir, entre otros asuntos:

- A) Que en plazos sorprendentemente cortos la zona-objetivo pasó de un total de 108 municipios que se encontraban en “lista de devolución” al Estado por parte de la empresa operadora finalizando 2002, a comprometer en 2004 a 77

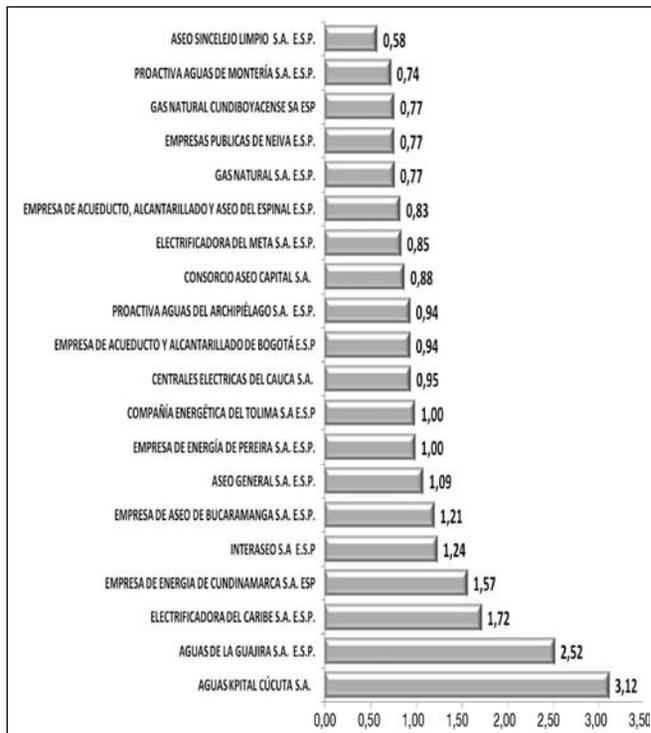


Gráfico No. 7. Número de reclamaciones ponderado por número de suscriptores. Colombia 2010

Fuente: Superservicios, 2011. Inferencias del autor

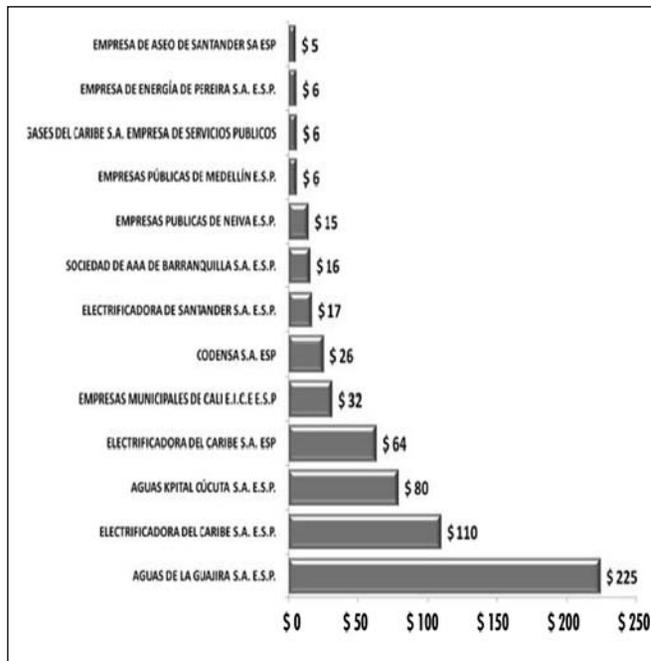


Gráfico No. 8. Valor de multas en firme por empresa de energía. Colombia 2010.

Fuente: Superservicios, 2011. La fuente no especifica el patrón de medida monetaria de los datos.

Artículos

- municipios, donde por la vía de Actas de Compromiso se recompuso la contratación con terceros, para gestionar comercialmente el servicio los mismos que, potencialmente, calificaron para constituirse en micro empresas de gestión comercial del servicio de energía.
- B) Que la concepción represora del problema encontrada al comienzo del año 2002, se trocó en un clima propositivo, producto de que en plazos cortos, un idéntico número de Actas de Compromiso suscritas como condición previa del experimento le ofrecieran a la comunidad la oportunidad de verificar su capacidad para elevar el pago de su facturación, disminuir el volumen de cartera vencida y auto remunerarse por ambos resultados.
- C) Que la política policivo-represora que venía siendo aplicada en la zona por la empresa prestadora bajo el auspicio complaciente de la Superservicios, pronto se vio sustituida por una política cooperativa, mediante la cual pequeños pero sostenidos pagos en el recaudo y disminución de cartera por cobrar se tradujeron en también pequeños y sostenidas mejoras en los indicadores de calidad del servicio (DES-FES).
- D) Que la zona-objetivo en un plazo no superior a doce meses después de iniciada la estrategia en marzo 2003, comenzó a generar empleos directos e indirectos acerca de cuya magnitud específica conviene emprender investigación rigurosa.
- E) Que la zona-objetivo hizo que en un lapso estimado de un año, hasta trece microempresas fueran puestas en marcha haciendo que aproximadamente 300.000 clientes sectoriales que hacía muy poco estaban enfrascados en una relación conflictiva con la empresa prestadora, se hubieran convertido, los unos, en microempresarios proactivos, y los otros, en ciudadanos contribuyentes a una más adecuada gestión comercial del servicio en sus zonas.
- F) Que la estrategia pudo lanzarse sin temores a una vasta cobertura geográfica, de modo que en plazos cortos, estos primeros resultados mostraron impactos directos sobre municipios ubicados en los siete departamentos de la Costa Atlántica.
- G) Que el papel pasivo del agente vigilante estatal, reducido a tramitar ingentes volúmenes de reclamos zonales, se trocó por uno cooperativo propositivo que puso en tela de juicio, entre otras, la inspiración reactivo- policiva de la vigilancia estatal, inspirada para mal, en los preceptos de la ley marco (CC, 1994).
- H) Que acuerdos cooperativos entre la empresa las comunidades y el agente vigilante, pudieron ser construidos gracias a la implementación de una estrategia basada en el principio de que la confianza puede ser un pilar insustituible en la generación de impactos novedosos sobre viejos modelos mal llamados de “gestión”, en el sector de los servicios públicos domiciliarios.
- I) Que esta sucinta descripción de impactos, ha mostrado que con el paso de la década, la SUPERSERVICIOS habría cerrado estos innovadores retos vigilantes, regresando a su viejo marco policivo deteniendo contra fácticamente la expansión de un modelo, cuyos primeros impactos aparecían incontrastables hacia 2004.
- J) Que el papel del agente estatal vigilante, conviene ser criticado por cuanto sigue mostrando como presuntos éxitos estar concentrado burocráticamente en atender reclamaciones de los clientes cuando, al contrario, la estrategia aquí esbozada comenzó a mostrar cómo, por iniciativa del mismo agente vigilante comenzando la década, podría ser más propositivo, exitoso y sostenible todo lo contrario.
- K) El balance preliminar sobre las precariedades que muestran los datos de la acción vigilante de la SUPERSERVICIOS, a la par de este experimento, invita a ver frustradas las expectativas propositivas que inspiraron la estrategia aquí esbozada, fenómeno que convendría atribuirle también a los daños colaterales producidos por la extensión del período presidencial, que influyó en la extensión del período gubernativo en la SUPERSERVICIOS.
- L) Que este experimento, hasta ahora concentrado en el sub sector de energía eléctrica, sólo encuentra argumentos favorables para que sea extendido temprano que tarde hacia otros sub sectores como Acueducto, Aseo y Gas domiciliario.
- M) Que muy posiblemente, decisiones estratégicas como la aquí esbozada, han dado algunas pruebas de que la función interventora del Estado podría habilitar no sólo en servicios públicos sino en cada uno de los otros sectores económicos bajo el cuidado de diverso tipo de Superintendencias, estrategias innovadoras que, para mencionar sólo casos notorios, bien hubieran evitado el colapso del sistema de salud o el colapso de la contratación de infraestructura pública que se vinieron cociendo en este mismo lapso de 2002-2010.
- N) Que se hace urgente hacer viable la posibilidad de que una investigación rigurosa pueda medir mediante la captura de

datos primarios y secundarios, el estado del arte de este experimento comparando la situación “sin hacer nada” señalada propia de lo visto en 2002, con la situación “hacer algo” cortada, de ser posible, al año 2010.

Bibliografía

- Axelrod, R. (1998). *Evolución de la cooperación*. Madrid: Alianza.
- Congreso de Colombia (CC). (1994) Ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial*. 41433
- CIAYA, 2011. 3º congreso de agua y medio ambiente. Bogotá: Universidad Distrital.
- Congote, B. (2011). “Evaluación del impacto sostenible del montaje de microempresas para la gestión comercial del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la creación de relaciones cooperativas entre prestadores y clientes. El caso de las microempresas de gestión comercial de energía eléctrica en la Costa Atlántica colombiana (2002-2010)”. Bogotá: Universidad Distrital. Disponible como Proyecto de Investigación en proceso de admisión (UD-CIDC).
- _____ - (2006). “La ética católica y el espíritu de la guerra en Colombia”. Santander (España): Ponencia XII Congreso de Latinoamericanistas españoles. Disponible en <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00103930/>.
- _____ - (2005). “¿Se pueden construir relaciones cooperativas en el sector de Servicios Públicos? La Teoría de Juegos en el caso de Colombia”. Washington: Biblioteca Digital de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo
- _____ - (2003), “Estado Comunitario en servicios públicos, ¿una nueva dimensión de “lo social”? El caso Costa Atlántica”. Bogotá: SSPD- Boletín Jurídico, Diciembre 2003 y *Revista sectorial Andesco* (Asociación Nacional de Empresas prestadoras de servicios públicos y afines), Diciembre 2003.
- Constitución Política de Colombia(CPC), 1991.
- Davis, M. (1998). *Introducción a la teoría de juegos*. Madrid: Alianza.
- Elster, J. (1989). *Ulises y las sirenas. Estudios sobre racionalidad e irracionalidad*. México: FCE.
- ECO-ECA, _____ - (2007), “Evolución de la contratación mypime”. Barranquilla: Informe a la SSPD. (Fecha estimada).
- _____ - (2002). “Propuesta para el Suministro de (Servicio Público) en Zonas Rojas de la Costa Atlántica”. Barranquilla: Septiembre 2002.
- Inman, R. (1987). “Markets, Governments, and the ‘New’ Political Economy”, en
- Auerbach, A.J. and M.S. Feldstein (eds.), *Handbook of Public Economics*, vol. 2
- Amsterdam: North-Holland
- North, D. (1993). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. México: FCE.
- Rapoport, A. (1966). *Two person game theory the essential ideas*. Ann Arbor: Univ. of Michigan Press.
- Shepsle, et. al., (1997). *Analyzing politics: Rationality, Behavior and Institutions*. New York: WW Norton.
- SUPERSERVICIOS(2011). “Informe Estadístico de Reclamos. Consolidado 2003-2010”. Bogotá: www.superservicios.gov.co.
- _____ -2010. “Estudio Sectorial de Acueducto y Alcantarillado 2006-2009”. Bogotá: SSPD, disponible en www.superservicios.gov.co
- _____ - 2010 a “Estudio Sectorial de Energía, Gas natural...”. Bogotá: SSPD, disponible en www.superservicios.gov.co
- _____ -2003, Documento CONPES, revisión octubre 2003, “Lineamientos de política para la promoción y creación de MIPYME de gestión comunitaria en zonas con dificultades en la prestación de servicios públicos domiciliarios”, No. 1.”Antecedentes”.
- _____ - 2003a, “Archivo Triton/DGTE/ Seguimiento Actas”
- _____ - 2003b, Documento CONPES, 2003,

Artículos

“Lineamientos de política para la promoción y creación de mipyme de gestión comunitaria en zonas con dificultades en la prestación de servicios públicos domiciliarios”, No. 1. “Antecedentes”.

_____ - 2003c, Dirección General Territorial, “Estadísticas desagregadas” Septiembre 2003.

_____ - 2003d, “Contrato calibración muestral de medidores Costa Atlántica”, Mayo 2003.

_____ - 2003e, “Diagnóstico final orientado al mejoramiento de las relaciones prestador – cliente

enmarcadas dentro del principio de la participación ciudadana. Informe ejecutivo final”. “Bogotá: CONTRATO 153-02.

_____ - 2003f, “Información consolidada del año 2003”. Bogotá: www.superservicios.gov.co

_____ - 2003g, “Contrato calibración muestral de medidores Costa Atlántica”, Mayo 2003).

TSEBELIS, 1990. *Nested games. Rational choice in comparative politics*. Berkeley: University of California Press.