


2018



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Empresa	<b>EMQUILICHAO E.S.P</b>	Vigencia

**Introducción:** En su gestión para el mejoramiento de la calidad en el servicio de Acueducto y Alcantarillado, la Empresa busca satisfacer las necesidades de la comunidad, tanto en mejorar la eficacia y eficiencia del servicio como en la legitimidad y transparencia de todos los procesos operativos que enfrenta la organización, por tal motivo y bajo el marco normativo de la Ley 1474 de 2011 la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, actualizó la metodología para la elaboración del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal, con el fin de evitar el soborno, extorsión y otras formas de corrupción que atenten contra la calidad del servicio e imagen de la empresa, además que ayuden al mejoramiento de la atención al cliente y la racionalización de trámites.

**Objetivo general:** Hacer una contextualización de la empresa, y generar pautas que conlleven a prevenir, controlar y combatir cualquier acto de corrupción presente, además de facilitar a la comunidad la accesibilidad de trámites, y servicios que ofrece la entidad.

**Objetivos específicos:**

- Identificar los riesgos de corrupción, causas y consecuencias
- Implementar las estrategias para el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

- Establecer acciones para prevenir, controlar y combatir los riesgos de corrupción
- Establecer acciones para mejorar la atención al cliente
- Minimizar los mecanismos anti tramites que ayuden a una mejor atención al cliente

### **Reseña histórica**

En Santander de Quilichao en el año de 1936 se empezaron a construir las estructuras básicas de suministro de agua, en el año 1957 se construyó la Planta de Tratamiento, obra adelantada por el ingeniero Gerardo Viafara con recursos del departamento y el municipio y se optimizaron los sistemas de distribución. En 1963 a 1965 se instalaron los medidores de agua. Por aquellos años la operación y administración de los servicios estaba a cargo del Departamento y en la década de los setenta se constituyó la empresa ACUCAUCA para todo el departamento y en Santander existía una oficina con seis funcionarios ubicada en la carrera 10 con calle 2 administrada por el señor José Orozco, contaba también con dos fontaneros, una secretaria y tres operadores de planta. Por aquel entonces ya se medían los consumos y se facturaba y administraba el servicio en el municipio.

En el año 1971 y hasta el año 1982 asume la prestación de los servicios públicos el Instituto para el Fomento Municipal INSFOPAL tiempo en el cual y pese a que hubo algún grado de mejoramiento de los sistemas y en la calidad de los servicios por ser de carácter Nacional, no eran suficientes para la población. En el año 1982 asume o se transfiere la prestación de los servicios públicos del municipio desde INSFOPAL a EMPOCAUCA, pero igualmente el municipio requería una empresa con competencia y responsabilidad local para que fuera posible que el servicio mejorara, que los reclamos y necesidades se resolvieran en forma oportuna y no tuviesen que evaluarse desde el

departamento o la nación. Para esta época el servicio de Acueducto era regular pues era notorio las deficiencias en la calidad, continuidad y cantidad del agua, el sistema del Alcantarillado era precario solo existían algunos colectores principales y el material de las redes estaba en mal estado y existía un botadero de basura a cielo abierto.

Por lo anterior, en el año de 1987 la Administración Municipal y con el apoyo de algunos líderes cívicos priorizaron y se dieron a la tarea de crear su propia empresa de Servicios Públicos que se encargara del manejo integral de los servicios de agua potable y alcantarillado, y se estructuró jurídicamente como establecimiento público del orden municipal con autonomía administrativa y patrimonio independiente, mediante el acuerdo 07 de 1987 del Honorable Concejo Municipal. En este proceso el municipio recibió de la empresa EMPOCAUCA S.A., la administración de servicios y de INSFOPAL la infraestructura sanitaria o redes construidas en la cabecera del municipio.

Fue el primer municipio del departamento del Cauca que descentralizó la prestación de los servicios públicos, y sirvió de ejemplo y modelo en todo el país. Dentro de las personas que lideraron la constitución de EMQUILICHAO ESP se encuentran el Dr. Luciano Echeverri en su calidad de Alcalde Municipal de la época, los Concejales y a otros líderes cívicos. Ya en la administración de la empresa se resalta la gestión de la Ingeniera Sanitaria MARÍA TERESA ESTERLING, quien una vez constituida la empresa logro en forma estratégica identificar los problemas más críticos en la prestación de los servicios públicos en el municipio y gestionar y proyectar los respectivos planes de acción orientados al mejoramiento de los sistemas.

Dentro de los problemas más críticos de la empresa en sus inicios se encontraban el precario y deficiente servicio de Acueducto y Alcantarillado, la estructura orgánica de la empresa no era acorde a las necesidades de la población, las fugas y pérdidas en las redes no garantizaban la sostenibilidad

de la empresa por causa del deterioro en las redes, etc. Por ello se gestionó el apoyo de la Corporación Ambiental del valle del Cauca CVC, la empresa regional de servicios públicos del Valle ACUAVALLE S.A., y la Empresa de servicios públicos de Cali EMCALI, el apoyo y asistencia en la optimización de la planta de tratamiento de agua y de la bocatoma y la renovación de las redes de Acueducto y Alcantarillado; inicialmente la financiación de dicha optimización se realizó con un ingente esfuerzo del municipio y aún con el enorme esfuerzo por parte de los usuarios quienes vía tarifa han contribuido con las inversiones prioritarias determinadas por la empresa.

Ya alcanzados algunos niveles de eficiencia básicos en la prestación los servicios públicos de Acueducto y alcantarillado asociados a cobertura y calidad, en el mes de julio de 1996 se fusiona a EMQUILICHAO ESP, la empresa ASQUILICHAO la cual venía prestando el servicio de Aseo en el municipio, quedando la prestación de este nuevo servicio bajo la responsabilidad de EMQUILICHAO ESP.

Actualmente la empresa cuenta con 73 funcionarios de planta de los cuales el 62% son operativos y el 38% administrativos, además de los empleos indirectos que genera la empresa (aproximadamente 20) en el cumplimiento de su objeto social. En la Junta Directiva de la empresa participan además del Alcalde, los secretarios de Salud, Planeación, y Obras Públicas, y los dos Vocales de Control que representan a los usuarios. Sus coberturas del 98% en el servicio de Acueducto, 96% de Alcantarillado y 105% en el servicio de Aseo superan ampliamente las medias nacionales, al igual que cuenta con unos indicadores técnicos y de gestión aceptables los cuales como es obvio hay que seguir mejorando. Hoy en día estamos posicionados en la región como una empresa de carácter público eficiente patrimonio de todos los Quilichagueños.

## Marco normativo

---

<b>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción</b>	Art. 73	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
<b>Decreto 124 del 26 de Enero de 2016</b>	Art.1 Titulo 4	Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.

---

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓANAL CIUDADANO

---

La empresa prestadora de servicios públicos de Santander de Quilichao EMQUILICHAO E.S.P, en su gestión para el mejoramiento de la calidad en el servicio de Acueducto y Alcantarillado, busca satisfacer las necesidades de la comunidad tanto en mejorar la eficacia y eficiencia del servicio como en la legitimidad y transparencia de todos los procesos operativos que enfrenta la organización, por tal motivo y bajo el marco normativo y en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al

Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal, con el fin de evitar el soborno, extorsión y otras formas de corrupción que atenten contra la calidad del servicio e imagen de la empresa, de igual manera su compromiso es también el mejoramiento en la atención al cliente, como en la optimización y automatización de los tramites ya existentes.

## **COMPONENTES**

---

### **Primer componente**

#### **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:**

En el cual se pretende determinar los actos de corrupción presentes en la Entidad, identificarlos, analizarlos y establecer medidas para controlarlos. Desarrollar el mapa de riesgos de corrupción.

### **Segundo componente**

#### **Racionalización de Trámites:**

Esta herramienta permite simplificar, reducir, agilizar los trámites ya existentes, ofreciéndole a la ciudadanía y también a los servidores públicos la optimización de los tiempos a la hora de realizar cualquier tipo de procedimiento.

### **Tercer componente**

#### **Rendición de cuentas:**

Busca que la entidad desarrolle acciones o espacios donde intervengan o interactúen actores interesados como los servidores públicos de la entidad y la ciudadanía en general, para dar a conocer la información sobre la gestión que se realiza dentro de la organización contemplando la política de la rendición de cuentas.

#### **Cuarto componente**

##### **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:**

Cuenta con elementos para garantizar el acceso a los trámites y servicios de Emquilichao E.S.P, desarrollando herramientas de servicio al ciudadano que cumplan con las necesidades, realidades y expectativas del usuario, mejorando la calidad del servicio, tanto en las oficinas físicas de la entidad como en la actualización de la información proporcionada a través de la página web de la empresa; [www.emquilichao.gov.co](http://www.emquilichao.gov.co)

#### **Quinto componente**

##### **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:**

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, bajo la Ley 1712 de 2014; regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía para el derecho y las excepciones a la publicidad de la información.