



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO CAUCA  
EMPOCALOTO E.S.P.**

**2019**



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>3</b>
<b>1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS: MISION, VISION Y PRICIPIOS INTITUCIONALES .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 MISION .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. VISION .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....</b>	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE DEL PLAN ANTOCORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.....</b>	<b>6</b>
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>6</b>
<b>3.3. OBJETIVO ESPECIFICOS. ....</b>	<b>6</b>
<b>4. MARCO LEGAL .....</b>	<b>7</b>
<b>5. PROPOSITOS INSTITUCIONALES.....</b>	<b>8</b>
<b>6. MODALIDADES DE CORRUPCION .....</b>	<b>9</b>
<b>7. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL INTERNO ..</b>	<b>10</b>
<b>8. CODIGO DEL BUEN GORBIERNO.....</b>	<b>11</b>
<b>9. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.....</b>	<b>11</b>
<b>10. REVISION DEL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.....</b>	<b>16</b>



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

**INTRODUCCION**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

La Empresa de Servicios Públicos de Caloto “**EMPOCALOTO E.S.P.**”, consiente que el fenómeno de la corrupción ha permeado diferentes entidades de tipo privado y público, y que ninguna entidad o empresa es ajeno a esta, se compromete para con la comunidad del municipio de Caloto en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, en un compromiso de ofrecerle mecanismos de participación ciudadana para el manejo de denuncias, quejas y reclamos en temas de corrupción.

Comprometidos con la cultura de la legalidad, rechazando cualquier acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general, gestionando todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la Ley 1474 de 2011 y sus Decretos reglamentarios para combatir cualquier manifestación de corrupción.

Es por ello que se han definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas en general llevando a cabo seguimiento de sus planes y programas.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” artículo 73, El Coordinador de Control Interno y la gerente de “**EMPOCALOTO E.S.P.**”, elaboraron la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2019.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

**1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS: MISION, VISION Y PRICIPIOS  
INTITUCIONALES**

**1.1 MISION**

Prestación y Comercialización del servicio de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Caloto (C ); de acuerdo a nuestra Constitución Política y Normatividad vigente; utilizando el personal idóneo para así satisfacer las necesidades de los usuarios y mejorar continuamente los procesos y procedimientos.

EMPOCALOTO E.S.P., es una empresa Industrial y Comercial del Estado, constituida como Empresa de Servicios Públicos dedicada a la Producción y Comercialización de agua potable domiciliaria, a la evacuación de aguas servidas y su tratamiento, manteniendo el equilibrio ambiental.

**1.2.VISION**

Ser la Empresa líder de Servicios Públicos del Municipio de Caloto (C), prestando y mejorando los servicios de acueducto y alcantarillado, con un alto sentido de productividad, cobertura, capacidad, continuidad, compromiso y cultura ciudadana, para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

**1.3. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES**

- **Eficacia:** Entendida como la consecución de los objetivos, metas, estándares modelos orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios en general.
- **Eficiencia:** Es la optimización de los resultados alcanzados por la Empresa, con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.
- **Economía:** La Empresa, propenderá, ajustara estrictamente por la óptima utilización de los recursos públicos, conforme a los requerimientos de su funcionamiento para el logro de las metas y objetivos institucionales.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

- **Legalidad:** La Empresa, esta al sometimiento del Estado Social de Derecho por ser una ordenación consciente de las competencias y responsabilidades públicas, mediante la adopción de normas jurídicas que la regulan, con racionalidad y objetividad.
- **Imparcialidad:** En la Empresa, la atención a todos los ciudadanos se realizará con imparcialidad, asegurando que sean tratados con igualdad, sin discriminación por motivos tales como género, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica. En todo asunto le corresponde a la Empresa, la defensa del interés general frente a los intereses particulares.
- **Ética Pública:** Una gestión pública caracterizada implica el acatamiento de los valores éticos que la orientan, como tales a brindar un trato respetuoso y un adecuado uso de los recursos bienes y servicios públicos en beneficio de la comunidad en general.
- **Servicio Público:** La Empresa, está al servicio de los ciudadanos y en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades básicas y prioridades registradas en el plan de desarrollo, plan de saneamiento y manejo de vertimientos, programa de uso eficiente y ahorro del agua.
- **Transparencia Ciudadana:** La Empresa será transparente en su gestión, de puertas abiertas al escrutinio público, tolerante a las críticas y permeable a las propuestas de mejora y de cambio proveniente de la ciudadanía.
- **Legitimidad y Democracia:** La gestión pública está inspirada en los valores democráticos y en tal sentido constituirse en ser un garante y protector de las libertades públicas ofrecidas a los ciudadanos, en un programa de gobierno resultante de un proceso participativo y democrático.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

- **Evaluación y Mejora Continua:** La Empresa, instaurará la evaluación permanente tanto interna como externa, orientada a la identificación de oportunidades para el mejoramiento continuo de los procesos, servicios y prestaciones públicas, centrados en el servicio al ciudadano y para la obtención de mejores resultados en cumplimientos de los objetivos institucionales.

## **2. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Las medidas, estrategias y los mecanismos del plan anticorrupción y Atención al ciudadano deberán ser aplicados por todas las áreas y dependencias de EMPOCALOTO E.S.P. y también será aplicable a cada uno de los funcionarios de la organización ya sea de planta o contratistas por medio OPS, los cuales deberán acatar cada una de las disposiciones que establezca la alta dirección y su gerente.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.2. OBJETIVO GENERAL**

Implementar y adoptar el plan anticorrupción y atención al ciudadano, en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, en el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y a la eficiente atención al ciudadano, esto a través de contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias y actividades específicas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

### **3.3. OBJETIVO ESPECÍFICOS.**

1. Identificar el Riesgo de Corrupción que se puedan presentar dentro de la organización.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

2. Construir Mapa de Riesgos de Corrupción de acorde a las políticas de administración de riesgo de EMPOCALOTO E.S.P., y las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
3. Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción a desarrollar para la empresa EMPOCALOTO E.S.P. aportando a la transformación de condiciones estructurales, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
4. Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, tendientes a fomentar la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en la empresa, realizando para ello un análisis jurídico de las denuncias relacionadas con corrupción administrativa utilizando los medios disponibles para aclarar y documentar los hechos de la denuncia o en su defecto poner en conocimiento a las autoridades competentes.
5. Promover mecanismo, estrategias orientadas a la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la empresa.
6. Brindar espacios para que la ciudadanía pueda participar y sea informada de la gestión de la empresa y se comprometa en la vigilancia del que hacer de la misma.
7. Implementar políticas de información y comunicación.

#### **4. MARCO LEGAL**

Ley 1474 del 12 de julio de 2011 (Nuevo Estatuto Anticorrupción) Dicta normas orientadas a

EL AGUA ES VIDA, LE DAMOS VIDA A CALOTO  
Calle 11 No 5-60 Telefax: 8258284 E-Mai: [empocaloto@yahoo.com](mailto:empocaloto@yahoo.com)



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Define diferentes clases de responsabilidad para los servidores públicos, con el objeto de garantizar transparencia en las actividades que cumple la administración. Define aspectos para continuar atacando los actos de corrupción y endurece las sanciones para algunas conductas.

Decreto 124 de enero de 2016 Señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el art. 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento de “Estrategia para la construcción del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAYAC), anexo a dicho Decreto. Cada entidad deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contemple los seis (6) componentes.

<b>COMPONENTE</b>		<b>AREAS QUE INTERVIENEN</b>
1	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Unidad de Cumplimiento / Dirección Ingeniería de Riesgos
2	Racionalización de Trámites s	Unidad Diseño Operaciones Comerciales
3	Rendición de Cuentas	Unidad Diseño Operaciones Comerciales
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gerencia Comunicación Corporativa
5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Unidad Diseño Operaciones Comerciales
6	Iniciativas adicionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de Conducta Empresarial</li> <li>➤ Declaración de Transparencia</li> <li>➤ Declaración de Conflicto de Intereses</li> </ul>	Gerencia Identidad Corporativa

## 5. PROPOSITOS INSTITUCIONALES

- Instaurar y crear conciencia para su aplicación en cada uno de los trabajadores, contratistas, usuarios y comunidad, los conceptos de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.

EL AGUA ES VIDA, LE DAMOS VIDA A CALOTO

Calle 11 No 5-60 Telefax: 8258284 E-Mai: [empocaloto@yahoo.com](mailto:empocaloto@yahoo.com)





**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

- Liderar acciones que fortalezcan a la Empresa en materia de control interno de gestión y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño institucional y el impacto de nuestra labor en la sociedad.
- EMPOCALOTO E.S.P., está comprometido con la cultura de la legalidad, para ello se apoya en su marco de actuación, rechaza cualquier acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general y gestiona todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la Ley 1474 de 2011 y combatir cualquier manifestación de corrupción.
- Socializar en cada uno de los trabajadores, contratistas, usuarios y comunidad en general, los conceptos de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.

## **6. MODALIDADES DE CORRUPCION**

**El código Penal colombiano en su capítulo III hace referencia de los delitos contra la Administración públicas que son:**

- **PECUALDO:** Artículo 133 al 139



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

Este término se emplea en el ámbito del derecho para nombrar al delito que se concreta cuando una persona se queda con el dinero público que debía administrar, por lo tanto, forma parte de lo que se conoce comúnmente como corrupción. Quien comete este delito roba fondos que pertenecen al Estado y que, en teoría, debía gestionar, también puede concretarse cuando el funcionario en cuestión hace uso de ciertos objetos que, en realidad, deberían estar disponibles para el bien.

- **CONCUSIÓN:** Artículo 140

Es un término **legal** que se refiere a un delito llamado *exacción ilegal*, es decir, cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona una contribución, o también al cobrar más de lo que le corresponde por las funciones que realiza. Este delito puede presentar agravantes si se emplea intimidación o si se invoca que son órdenes de un funcionario de mayor jerarquía, y esta exacción es en provecho propio.

- **COHECHO:** Artículo 141 a 143

Es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dadiva a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo.

- **SOBORNO:**

Es la dadiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo con origen en el latín sobornare, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona. El soborno también es conocido como cohecho.

## **7. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL INTERNO**

- La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.
- La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas a la ciudadanía.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

- La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.
- La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas.
- La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.

## **8. CODIGO DEL BUEN GOBIERNO**

EMPOCALOTO E.S.P., cuenta con un código de buen gobierno que es fruto de la activa participación del nivel directivo de la entidad. Como tal, constituye el compromiso institucional con el desempeño de la función pública que le ha sido asignada, hacia el logro de una gestión caracterizada por el lema “Participación para el Desarrollo Diversidad, para la Convivencia” la integridad, transparencia, eficiencia y clara orientación hacia el cumplimiento de los fines del Estado.

## **9. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.**

La empresa está comprometida con la prestación de los servicios de Acueducto y alcantarillado, teniendo como formula la responsabilidad en la prestación de los servicios y a la vez con la finalidad de dar cumplimiento a las políticas institucionales contempladas en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 del estatuto de la Anticorrupción, la Empresa busca desarrollar las siguientes estrategias institucionales y pedagogías de anticorrupción y atención al ciudadano, a través del desarrollo e implementación de los siguientes elementos.

- Mapas de Riesgo
- Estrategia Anti tramite
- Redención de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

**9.2. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO. “ELABORACION Y ADOPCION DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.**

En EMPOCALOTO E.S.P., podemos encontrar factores que pueden permitir que los focos de corrupción se incrementen, entre estos factores podemos mencionar la falta de sensibilización hacia el servidor público, el temor a la denuncia, la falta de claridad, transparencia y oportunidad de la información, por ello la empresa desde su direccionamiento estratégico tiene claro que la función pública debe desarrollarse de conformidad a los principios constitucionales y legales, propendiendo la eficacia, eficiencia, la responsabilidad y la transparencia, para ello se diseñaron y se ejecutaron actividades tendientes a fortalecer los diferentes procesos en la gestión administrativa.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos empresariales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla, además de la experiencia propia y de otras entidades del sector público. En la matriz de riesgos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a nuestra Empresa a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad. Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.

- Implementación de jornadas de inducción y re-inducción del personal en la cultura de la transparencia.
- Implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el Manual de Funciones, Procesos y Procedimientos de la Empresa.
- La Empresa EMPOCALOTO E.S.P., revisara constantemente el mapa de riesgos en todas sus áreas.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

- Implementación de un proceso de capacitación en transparencia y en las nuevas normas en materia contractual.
- Implementación del Manual de Supervisión e interventoría para la Empresa
- Establecimiento e implementación de medidas anticorrupción
- Implementación de un plan de capacitación institucional
- Establecer políticas para atender a la comunidad

La publicación de la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, se realizara en la página Web [www.empocaloto.com](http://www.empocaloto.com).

### **9.3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.**

La Empresa de Servicios Públicos EMPOCALOTO E.S.P., pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa y procedimientos orientados a facilitar la gestión administrativa. La meta de la Empresa para la vigencia 2019, es tener definido al 100% los procesos conforme al MECI. Estrategia: Mejora procesos y tramites.

Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de solicitar información sobre un trámite o de las dependencias en la Empresa, se actualizara y reformara la página Web [www.empocaloto.com](http://www.empocaloto.com). sus respectivos accesos de información y en este caso el link para atención a los usuarios PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) y denuncias respectivas.

Además de la línea telefónica 8258284, buzón de sugerencias y oficina de PQR. La meta es implementar y publicar en la página web, los formatos, documentos para información de la comunidad y los trámites correspondientes para la solicitud de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado que presta la Empresa

En el desarrollo de este componente, EMPOCALOTO E.S.P., efectuó el siguiente análisis:

- Revisión de los procesos para identificar trámites: EMPOCALOTO E.S.P., ha definido los nombres de los procesos empresariales con fundamento en el objeto y las funciones asignadas por la Ley 142 de 1994 y demás normas que la complementan, así como las definidas por la



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

- Análisis Normativo: Se revisaron los procesos de la Empresa y la normatividad vigente y se determinó que la EMPOCALOTO E.S.P., adelanta trámites a los usuarios, potenciales suscriptores y ciudadanía en general, de la cual registra información en el Sistema Único de Información SUI diseñado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En la actualidad se cuenta con la página web empresarial en el link [www.empocaloto.com](http://www.empocaloto.com), la cual a partir del presente plan Anticorrupción y Atención al ciudadano se vendrá actualizando constantemente.

#### **9.4. RENDICION DE CUENTAS**

La rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

La EMPRESA DE ACUEDUCTO, Y ALCANTARILLADO DE CALOTO, con la adopción de este plan Anticorrupción y atención al ciudadano se compromete anualmente a consolidar la información de gestión financiera y de resultados operativos, y a realizar la exposición de los mismos en la audiencia que se estipule para la rendición de cuentas anuales a la comunidad en general que para tal fin diseñara la empresa, toda vez que hacemos parte del sector descentralizado de la municipalidad.

Adicionalmente, el Art. 1, 3, 4, 6 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece el Control Social a las personas prestadoras de servicios. Con el fin de permitir el control social a las personas prestadoras de los servicios de agua potable y saneamiento básico, de promover la competencia en la prestación de los mismos y de impedir que las ineficiencias de la gestión se trasladen a los usuarios, las personas prestadoras a las que se refiere la presente resolución publicarán, dentro de los tres primeros meses de cada año, con fecha de corte a 31 de diciembre del año mediatamente anterior, como mínimo la información relacionada a continuación:



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

- ❖ Número de usuarios por servicio, sector y estrato socioeconómico;
- ❖ Número de micro -medidores por sector y estrato socioeconómico;
- ❖ Consumo promedio por sector y estrato para el servicio de acueducto;
- ❖ Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas;
- ❖ Valor facturado por servicio, sector y estrato socioeconómico;
- ❖ Variación porcentual de la tarifa en el período respectivo por servicio, sector y estrato;
- ❖ Niveles de subsidio y contribución;
- ❖ Niveles de continuidad del servicio;
- ❖ Tiempos de suspensión promedio del servicio de acueducto;
- ❖ Número de quejas formuladas y atendidas;
- ❖ Índice de agua no contabilizada durante el período, especificando pérdidas técnicas y comerciales;
- ❖ Número de trabajadores por cada 1000 usuarios;
- ❖ Calidad del agua (turbiedad, coliformes y color);
- ❖ Área de intención de Cobertura (AIC);
- ❖ Cobertura real en su AIC;
- ❖ Eficiencia en el nivel de recaudo;
- ❖ Costo unitario del metro cúbico de agua;
- ❖ Costo unitario del metro cúbico vertido;
- ❖ Costo unitario del metro cúbico de agua residual tratada;
- ❖ Fuentes de abastecimiento que se están utilizando para captar el recurso hídrico;
- ❖ Los indicadores de gestión a que se comprometió y el nivel de cumplimiento de los mismos.

## **9.5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION DEL CIUDADANO**

EMPOCALOTO E.S.P., para brindar mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos y denuncias ha establecido los siguientes mecanismos:

EL AGUA ES VIDA, LE DAMOS VIDA A CALOTO  
Calle 11 No 5-60 Telefax: 8258284 E-Mai: [empocaloto@yahoo.com](mailto:empocaloto@yahoo.com)



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

- Página Web: [www.empocaloto.com](http://www.empocaloto.com) contará con actualización permanente sobre la información de todos los actos de la empresa.
- Presentación de las consultas, peticiones, quejas y reclamos, a través de la página web [www.empocaloto.com](http://www.empocaloto.com), el correo electrónico [empocaloto@yahoo.com](mailto:empocaloto@yahoo.com) y a través de nuestra red social Facebook: <https://www.facebook.com/Empocaloto.Esp>, acudiendo de forma directa o personal a la oficina de PQR o llamando a la línea telefónica 8258284.
- Se Habilitara un Buzón de Sugerencias en la empresa el cual estará ubicado en la oficina de P.Q.R, para que toda la ciudadanía en general trasmita todas sus inquietudes por prestación del servicio.
- Medir la Satisfacción del Usuario, Cliente o Suscriptor: A partir del momento en que la Entidad cuente con los respectivos procesos y una vez se tenga un insumo para que los usuarios, clientes o suscriptores puedan ingresar a la entidad por cualquiera de los canales de información, se realizará la respectiva encuesta de satisfacción de los servicios.
- Afianzar la cultura de servicio al cliente, suscriptor o usuario: Durante el año 2019, se piensa certificar por parte del SENA a los Funcionarios de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCATARILLADO – EMPOCALOTO E.S.P. en ATENCION AL CLIENTE, lo cual nos garantizara un trato amable, cortés y oportuno a todos nuestros usuarios.

## **10. REVISION DEL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

El presente Programa deberá revisarse y ajustarse con una periodicidad mínima anual, que contendrá, entre otras.

- a). El mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos.
- b). Las medidas anti tramites.
- c). La rendición de Cuentas.
- d). los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y asegurar su conveniencia, adecuación,





**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CALOTO  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
“EMPOCALOTO E.S.P.”**

eficacia, eficiencia y efectividad continua frente a la lucha contra la corrupción.

MARIA AMPARO VERA CAICEDO  
Gerente