



## DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EMCALI EICE ESP

### INFORME MACRO NIVEL DE DESARROLLO E IMPACTO DE LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COMUNITARIA

EMCALI EICE ESP  
VIGENCIA 2010

Julio 7 de 2011



---

Contraloría Visible, Cali Transparente  
Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali  
[www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co)

SG 3895-1  
Servicio de auditoría  
gubernamental con enfoque  
integral (AGEI) al Municipio de  
Santiago de Cali y sus  
Entidades Descentralizadas;  
participación y veeduría  
ciudadana; responsabilidad  
fiscal y jurisdicción coactiva.  
NTC-ISO 9001:2000

**ALMA CARMENZA ERAZO MONTENEGRO**  
Contralora

**DIEGO FERNANDO DURANGO HERNÁNDEZ**  
Sub Contralor

**FIDEL LOZANO RENGIFO**  
Director Técnico ante EMCALI EICE ESP

**MARIA FERNANDA MARTÍNEZ RAMÍREZ**  
Coordinador de Auditoría

**Integrantes Comisión**

**ELIÉCER ISAZA JORDÁN Auditor I**  
**EVERTH CARVAJAL LENIS Auditor I**  
**CRUZ NERY IPIAL CRIOLLO Profesional Especializado**  
**JAIME SUÁREZ CUEVAS Profesional Especializado**  
**JAMES ARROYO BOTERO Profesional Universitario**  
**RODRIGO HURTADO LOZADA Profesional Universitario**  
**JORGE ELIÉCER REYES Profesional Universitario**  
**JUAN CARLOS HERRERA VÁSQUEZ Técnico Operativo**  
**ALONSO ORTIZ CAMPAZ Técnico Operativo**



Contraloría Visible, Cali Transparente

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali  
[www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co)

SG 3895-1  
Servicio de auditoría  
gubernamental con enfoque  
integral (AGEI) al Municipio de  
Santiago de Cali y sus  
Entidades Descentralizadas,  
participación y veeduría  
ciudadana, responsabilidad  
fiscal y jurisdicción coactiva.  
NTC-ISO 9001:2000

INFORME ESTUDIO MACRO “NIVEL DE DESARROLLO E IMPACTO DE LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COMUNITARIA”

Tabla de Contenido del Informe

	Pág.
INTRODUCCION.....	3
1. ANTECEDENTES.....	4
1.1 Reseña Histórica.....	4
1.2 Marco Estratégico.....	5
1.2.1 Energía .....	7
1.2.2 Acueducto y Alcantarillado .....	7
1.2.3 Telecomunicaciones .....	8
2. DESARROLLO.....	9
2.1. Responsabilidad Social Empresarial .....	10
2.1.1 Focos de Responsabilidad Social .....	11
2.2. Marco Normativo .....	12
2.3. Metodología .....	12
2.4. Análisis y Descripción de la información.....	14
2.4.1. Capacitaciones .....	14
2.4.2 Programas Sociales y eventos .....	15
2.4.3 Atención a la Comunidad .....	16
2.5 Resultado del trabajo de campo efectuado por la CGSC.....	18
3. CONCLUSIONES .....	19



## 0. INTRODUCCION

La Contraloría General de Santiago de Cali, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política de Colombia, efectuó un estudio denominado NIVEL DE DESARROLLO E IMPACTO DE LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COMUNITARIA, con el fin de analizar y verificar el impacto generado por las Empresas Municipales de Cali, en la comunidad, así como la socialización, capacitación, grado de participación y satisfacción de la comunidad por la gestión adelantada por la entidad, para aumentar el sentido de apropiación y pertenencia de sus usuarios. Así mismo para conocer como ha contribuido EMCALI EICE E.S.P al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos a través de su política de Responsabilidad Social Empresarial.



## 1. ANTECEDENTES

### 1.1 Reseña Histórica

**Responsabilidad social empresarial (RSE)**, se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido.

La responsabilidad social va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental.

La responsabilidad social persigue un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

### Responsabilidad social en Empresas Municipales de Cali

La ciudad de Santiago de Cali fue fundada en 1536, por su ubicación tiene salida al Pacífico y es el enlace de Colombia con el mundo, imán de inmigrantes, polo comercial, industrial y de servicios. Su desarrollo económico, se constituye en uno de los factores importantes para la atracción de grandes flujos migratorios de población hacia la ciudad, ocasionando crecientes demandas por vivienda y servicios públicos.

Según el censo realizado por el DANE en el año 2005, la ciudad cuenta con 2.530.756 en su área metropolitana.

El área urbana de la ciudad se divide en 22 comunas, éstas a su vez se dividen en barrios y urbanizaciones. En toda la ciudad hay 249 barrios aprobados y 91 urbanizaciones. De acuerdo a la administración pública hay 509.987 casas y apartamentos. La distribución de clases sociales se cuenta en lados de manzana



por estrato, y para finales del 2005 era: bajo-bajo 20,20%, bajo 31,92%, medio-bajo 32,45%, medio 6,72%, medio-alto 7,61% y alto 1,10%.

La zona rural se divide en 15 corregimientos a su vez se dividen en veredas. La zona rural se extiende 43.717,75 ha y en ella viven 48.368 personas según poblaciones proyectadas por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal (DAPM)

De acuerdo con la Consultoría para los Derechos Humanos, Codhes, en el período 1999-2005 llegaron a Cali más de 55.000 personas como resultado de desplazamientos, de los cuales casi 20.000 llegaron solo en el 2005. La mayoría de esta población desplazada se establece en el sureste de la ciudad en el Distrito de Agua Blanca.

Las Empresas Municipales de Cali, EMCALI EICE ESP, se crearon mediante el Acuerdo Municipal No. 50 del 1º de diciembre de 1961, como un organismo autónomo. En atención al mandato contenido en la Ley 142 de 1994, adelantó un proceso de transformación empresarial, es así que, para el año de 1996 por medio del Acuerdo No. 014 proferido por el Concejo de Santiago de Cali, EMCALI se convirtió en una Empresa Industrial y Comercial de Estado, con una estructura Corporativa o holding, que a su vez era dueña del 99% de cuatro empresas prestadoras de servicios.

En enero de 1999, se decidió retornar al esquema anterior de unificación de la empresa, por medio del Acuerdo 34 del Concejo Municipal, se transforma la anterior figura Corporativa con empresas separadas prestadoras de servicios públicos, en una empresa única, prestadora de los mismos servicios públicos domiciliarios - Multiservicios, de carácter Industrial y Comercial del Estado, figura jurídica que prevalece en la actualidad.

**EMCALI EICE ESP**, es la empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones en la ciudad de Santiago de Cali y de al menos uno de los servicios públicos esenciales en las poblaciones vecinas de Jamundí, Yumbo, Puerto Tejada y zonas rurales de municipios anexos como Jamundí y Palmira.

Sin embargo es necesario precisar que de acuerdo con la información financiera de la empresa a diciembre 31 de 2010, se puede analizar que aunque arroja una



mejora, la entidad continúa presentando dificultades, específicamente en la recuperación de pérdidas en energía y agua las cuales están muy lejos de los estándares de otras empresas. La unidad estratégica de Telecomunicaciones está en el proceso de conseguir un socio estratégico que le permita incrementar sus recursos para inversión.

Así mismo, la deuda de EMCALI cuando inició el año 2004 era de dos billones 27.000 millones de pesos, a marzo 31 de 2011 suman un billón 286.838 millones de pesos. El acreedor más grande que tiene la empresa es la Nación, derivado de los créditos para la construcción de la Planta de Tratamiento de aguas residuales Cañaveralejo “PTAR”

## 1.2 Marco Estratégico

### Misión

Contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad, especialmente con la prestación de servicios públicos esenciales y complementarios, comprometidos con el entorno y garantizando rentabilidad y económica y social.

### Visión

Ser una empresa pública ágil, competitiva y orientada al cliente, que nos permita convertirnos y mantenernos como la mejor alternativa en el mercado Colombiano y modelo empresarial en América Latina.

El plan estratégico de EMCALI EICE ESP, esta planeado para el periodo 2008 a 2012 y es el principal instrumento de orientación para la materialización y control de la Gestión en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones en la ciudad de Santiago de Cali y su área de influencia.

Este plan esta orientado por las condiciones establecidas en el Convenio de Ajuste Financiero, operativo y laboral para la reestructuración de acreencias de EMCALI EICE ESP.



El bienestar de la comunidad es la motivación fundamental de la administración de la empresa y busca su materialización a través de la eficiente, oportuna y rentable prestación en su área de influencia de los servicios públicos domiciliarios.

### 1.2.1 Energía

La empresa adquiere la energía de través de subasta pública, por cuanto no es generadora. Es propietaria de la infraestructura de distribución y conjuntamente con EPSA, son propietarias de las 18 subestaciones de energía conectadas a la red eléctrica nacional.

Atiende la demanda de servicios públicos de la ciudad y gran parte de su área metropolitana, registrando en su base de datos 572.599 usuarios.

Las tendencias a nivel mundial de este sector corresponde a la Integración regional de mercados, las interconexiones internacionales que posibiliten transacciones de compra y venta de energía con otros países y deriven en beneficios para los participantes en cuanto a la venta de excedentes de energía y a la compra de faltantes a precios inferiores a las inversiones que se tendrían que realizar al no tener la posibilidad de intercambio.

La atención de la expansión generada por el crecimiento de la demanda de energía requiere de cuantiosas inversiones que EMCALI, por su proceso de intervención no puede efectuar, por cuanto no cuenta con los recursos suficientes para este tipo de inversiones.

### 1.2.2 Acueducto y Alcantarillado

La empresa se abastece de cuatro plantas de tratamiento de agua potable como son: **Río Cali** que se abastece del Río Cali, con una capacidad de producción de 1,80 m<sup>3</sup>/s, surte de agua potable a 420.000 consumidores en la parte antigua de la ciudad; **La Reforma** que se abastece del Río Meléndez, con un caudal de 1 m<sup>3</sup>/s abastece a 120.000 usuarios en la zona de ladera de la ciudad, **Río Cauca**, se abastece del Río Cauca, tiene una capacidad de 2,5 m<sup>3</sup>/s y **Puerto Mallarino** que se abastece del Río Cauca y tiene un caudal de 6,6 m<sup>3</sup>/s.

EMCALI es responsable del servicio de acueducto y alcantarillado. La distribución esta dividida en zonas de redes alta y baja. La red alta es abastecida por gravedad, la red baja necesita un sistema de bombeo.





Las aguas residuales de la ciudad se recogen por medio de caños colectores que las llevan a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Cañaveralejo (PTAR-C). En la PTAR-C estas aguas son tratadas antes de devolverlas al río Cauca. La PTAR-C maneja un caudal promedio de 7,6 m<sup>3</sup>/s, lo que permite tratar un 70% de las aguas residuales de Cali. A diciembre 31 de 2010 registra para alcantarillado 521.416 usuarios y para acueducto 540.653 usuarios.

La tendencia a nivel mundial esta dada por demandas decrecientes por eficiencia en los consumos y cambio de hábitos, lo cual genera menores ingresos, grandes requerimientos de capital para inversiones por deterioro de la infraestructura actual más la expansión necesaria, altos niveles de agua no contabilizada (pérdidas por razones técnicas y fraudes), falta de cobertura a nivel de agua potable y saneamiento y los índices de cobertura en ciudades grandes e intermedias han mejorado hasta hacerse casi totales en los últimos años, pero en las poblaciones rurales siguen existiendo graves problemas que afectan el desarrollo económico y social y las condiciones de salubridad.

Estos servicios son prestados por EMCALI EICE, como monopolio y para los estratos 1 y 2 aplica los subsidios autorizados por el Estado.

### 1.2.3 Telecomunicaciones

EMCALI es la principal empresa del servicio de telefonía básica conmutada con el 85% local del mercado.

En año 2005 adquirió la red NGN que en Emcali se denomina RMS, con la cual se ha efectuado la expansión buscando ampliar la cobertura de puertos de banda ancha llegando a la fecha a tener cerca de 120000 puertos de banda ancha, 8000 líneas GSM/GPRS, 13000 licencias de IPTV, 10000 licencias de la plataforma de servicios. Hoy se ofrece el servicio de Internet inalámbrico Wi-Fi en los principales centros comerciales de la ciudad, se está implementado con la Alcaldía de Santiago de Cali el proyecto Cali Digital que busca entre otras cosas la conectividad a Internet de todos los centros educativos municipales.



CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SC 3895-1  
Servicio de auditoría gubernamental con enfoque integral (AGEI) al Municipio de Santiago de Cali y sus Entidades Descentralizadas: participación y veeduría ciudadana; responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva.  
NTC-ISO 9001:2000

Actualmente cuenta con 452.392 usuarios, presentando un decremento de 56.493 usuarios entre los años 2009 y 2010, por la competencia de los operadores de Telefonía móvil celular, como: Comcel, Movistar, Telmex y Tigo.

El sector de Telecomunicaciones se caracteriza por ser altamente cambiante debido a las presiones regulatorias y tecnológicas, que genera una competencia abierta y agresiva.

La industria de las telecomunicaciones está inmersa en un proceso de internacionalización y globalización, debido a la liberalización de los mercados que eliminó las barreras, lo que unido al auge de los nuevos servicios posibilitados por el desarrollo tecnológico acelerado, la integración de servicios y redes, la reducción de costos de producción y la aparición cada vez más acelerada de productos sustitutos de los establecidos actualmente, han acercado los diferentes protagonistas de una manera encadenada o integrada.

Los clientes que son cada vez más exigentes y mejor informados, consumen todo tipo de Servicios, prefiriendo que sea una sola empresa la que provea todas sus necesidades de la manera más eficiente posible y al menor costo.

Las empresas de telecomunicaciones que pretendan subsistir, deben prestar un amplio espectro de servicios a sus clientes, con costos que reflejen los avances de la tecnología e invertir en una infraestructura que permita el uso de la ya existente y la convergencia entre todo tipo de redes, racionalizando sustancialmente los costos de inversión. Así mismo, sus procesos deben orientarse al mercado y a los clientes, logrando su satisfacción y fidelidad.

## 2. DESARROLLO

Las ciudades deben adaptarse a las necesidades de sus habitantes de acuerdo con su vocación y desarrollo, las cuales consiguen un crecimiento planificado, consensuado y sistematizado.

En Santiago de Cali, debido al desplazamiento de factores sociales, el crecimiento de la ciudad no ha sido planificado y la prestación de servicios públicos en las subnormales es compleja.



Dotar a estos asentamientos humanos de servicios públicos implica invertir en obras y mejoras en infraestructura donde el Estado, como responsable de garantizar la prestación domiciliaria de éstos, debe desempeñar un rol que asegure el desarrollo sostenible independiente de que los servicios fundamentales lleguen a los consumidores a través de entes públicos o privados.

**En la ciudad de Cali, las empresas Municipales de Cali, han establecido la política social que tiene como finalidad** contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades donde presta sus servicios, cumpliendo con la responsabilidad social de protección al medio ambiente. Desarrollando actividades de pedagogía social sobre los derechos y deberes de los Clientes ciudadanos, la adecuada utilización de los servicios públicos que perciban, el cuidado, la conservación de los recursos que los generan y la forma de pagarlos.

**Igualmente en sus objetivos está la Participación Comunitaria,** diseñando los instrumentos y mecanismos necesarios para elevar el nivel de satisfacción de los clientes y motivar su sentido de pertenencia hacia la empresa, promoviendo una efectiva participación ciudadana para conocer de primera mano las decisiones que se adopten, las inquietudes y recomendaciones de la comunidad en relación con la prestación de los servicios públicos que presta EMCALI. De igual forma la **Orientación al servicio, capacitando a los** funcionarios de EMCALI para satisfacer las necesidades de sus Clientes.

**Otro factor es el Compromiso social,** contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo económico, social y sostenible de las comunidades a las cuales sirve.

## 2.1 Responsabilidad Social Empresarial en EMCALI EICE ESP.

La responsabilidad Social Empresarial en EMCALI EICE ESP está concebida como un compromiso ético que asume la empresa en la toma de decisiones para el beneficio de la sociedad, mediante la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la administración responsable de los recursos y la interlocución permanente y constructiva con las partes interesadas, para lograr el sostenimiento económico, la inclusión social y la protección del ambiente, fundamenta en lineamientos como la Planeación para el desarrollo de la sociedad, el Desarrollo



integral del talento humano, la Protección del ambiente, la Inclusión de las partes interesadas y la Sostenibilidad Económica.

Esta política de responsabilidad social en EMCALI, fue implementada en abril de 2010, a través de la Resolución 000411 de abril 7 de 2010, la cual determinó que la política de responsabilidad social estará presente en todos los planes, programas, proyectos y acciones que realice la empresa y que se orientará hacia una cultura de protección del ambiente asociada con los aspectos y los impactos ambientales significativos relacionados con el manejo integral del recurso hídrico y residuos sólidos, posteriormente con la Resolución No. GG-000951 del 16 de Mayo de 2011, se le cambió a Dirección de Responsabilidad Social y se creó un área funcional de Gestión de Responsabilidad Social.

### 2.1.1 Focos de la Responsabilidad Social

La entidad pudo establecer a través del área de Responsabilidad Social, que haría énfasis en los siguientes aspectos.

1. Participación ciudadana y educación ambiental en el uso de los Servicios Públicos.
2. Pérdidas.
3. Manejo integral del recurso hídrico.
4. Asentamientos humanos de desarrollo incompleto.
5. Manejo adecuado de residuos peligrosos.

Es de anotar, que la Empresa, ha incluido en su plan estratégico, la política de Responsabilidad Social, con la finalidad de recuperar reconocimiento y fidelización de los clientes, incrementar la cultura del servicio y el marketing, optimizar el canal de comunicación directa con el cliente, apoyar el programa de recuperación de pérdidas de Acueducto y Energía, lograr la armonización e integración entre el cliente, la empresa y comunidad, desarrollar un posicionamiento de la marca de EMCALI, comunicar adecuadamente la razón de ser de EMCALI, Explorar y ejecutar estrategias de cultura de pago, haciendo presencia en los estamentos de orden municipal.

### 2.2 Marco normativo.



EMCALI EICE ESP., implementó el Departamento de Relaciones Comunitarias, encargado de la gestión de la responsabilidad social de la empresa, fundamentando su estructura en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 142 de 1994 - Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 152 de 1994, ley orgánica del Plan de Desarrollo – Ley de Planeación Participativa.
- Ley 190 de 1995, Estatuto anticorrupción.
- Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la Ley 190 de 1995.
- Decreto 1429 de 1995, reglamentario de la Ley 142 de 1994.
- Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de grupos.
- Ley 689 de 2001, por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.
- Directiva Presidencial No.10 de 2002, relacionada con eficiente participación comunitaria y control social a la gestión administrativa.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamenta las Veedurías ciudadanas.
- Resolución No. 000411 de abril 7 de 2010 de EMCALI EICE ESP.

## 2.3 Metodología

La metodología utilizada para la elaboración de este estudio macro involucró los siguientes aspectos:

1. Recopilación de antecedentes y revisión de Plan estratégico 2008-2012 de Emcali EICE ESP.
2. Análisis comparado de estudios de prestación de servicios públicos de Bogotá.
3. Encuesta de satisfacción sobre prestación de servicio, calidad y oportunidad por parte de Emcali. Para ello se elaboró un papel de trabajo.
4. Diseño y ejecución de reuniones con el Departamento de Gestión Comunitaria de EMCALI para conocer las actividades adelantadas al respecto.



Posteriormente se evaluaron las actividades realizadas por el Departamento de Gestión comunitaria de EMCALI EICE ESP, llevando a cabo un trabajo de revisión de las encuestas con la finalidad para verificar el impacto social, generado a las 22 comunas y los municipios de Candelaria, Yumbo, Puerto Tejada y Jamundí, en materia de servicios públicos.

Se realizó entrevista con los responsables de la oficina de Relaciones Comunitarias y su equipo de trabajo, y se evaluó la documentación presentada por los funcionarios de EMCALI, de la cual se pudo establecer lo siguiente:

### Ficha Técnica

**Tipo de la muestra:** Aleatoria a partir de la información reportada por EMCALI EICE ESP.

**Grupo objetivo:** Hombres y mujeres mayores de 18 años de edad del Distrito de Agua Blanca y residentes de Candelaria y Yumbo.

**Tamaño de la muestra:** 50 encuestas efectivas de 50 previstas.

**Ponderación:** Por zonas.

**Técnica de recolección de datos:** Entrevista personal cara a cara en hogares con aplicación de un cuestionario.

**Tema o temas a los que se refiere:** Satisfacción de la comunidad de las actividades desarrolladas por el Departamento de Relaciones comunitarias de EMCALI EICE ESP.

**Fecha de realización campo:** del 01 de Junio al 30 de junio de 2011

## 2.4 Análisis y Descripción de la información

La Dirección de Relaciones Comunitarias de EMCALI EICE ESP es una dependencia que presta apoyo técnico y financiero a las Gerencias Operativas de



la empresa, para los proyectos de gran magnitud, efectuando el acompañamiento social y la sensibilización de cada uno de estos proyectos.

Para ejecutar sus labores, ésta Dirección cuenta con un área administrativa y tres áreas operativas, a saber: Área de atención a la comunidad, Área de socialización y capacitación y Área de programas sociales y eventos. A través de estas áreas se coordina la atención en las 22 comunas y Barrios, conjuntamente con las redes de apoyo social, creadas voluntariamente para que con un delegado por cada comuna de la Dirección se revisen como mínimo dos (2) veces al mes los requerimientos y necesidades que en materia de servicios públicos tenga la comunidad.

El grupo auditor efectuó revisión de las actas y listados de asistencia que soportan cada una de las reuniones realizadas por la Dirección de Relaciones Comunitarias, igualmente, se examinaron varios oficios mediante los cuales la comunidad envía requerimientos a los delegados de las Gerencias Operativas para su solución y/o respuesta y los soportes de las capacitaciones realizadas por EMCALI EICE ESP, en las 22 comunas de Santiago de Cali y los municipios de Candelaria, Yumbo, Puerto Tejada y Jamundí donde la empresa presta sus servicios.

Se examinaron los resultados de las encuestas que se realizaron en cada una de las áreas, después de cada actividad, observándose que los resultados muestran un índice de satisfacción promedio del 93%, superando ampliamente la meta propuesta (25% de percepción positiva de los usuarios sobre la gestión social). A continuación se resumen las actividades realizadas:

#### 2.4.1 Capacitaciones.

Se pudo establecer que EMCALI EICE ESP, a través del Departamento de relaciones Comunitarias, desarrolló capacitaciones a diferentes sectores de la ciudad en temas como el uso racional de los servicios públicos y el tratamiento de aguas residuales.

Estas capacitaciones se brindaron a diferentes actores de las 22 Comunas y Corregimientos de Santiago de Cali; aunque en el caso de la PTAR fueron incluidos los usuarios residentes de los municipio de Candelaria, Yumbo y Puerto





Tejada. La muestra de evaluaciones recogidas durante el periodo estuvo conformada por 241 formatos, diligenciados por algunos de los asistentes a las capacitaciones, estableciéndose que en un 91% del total los usuarios se mostraron satisfechos frente a la logística de las capacitaciones brindadas; en un 92% los usuarios pertenecientes a la muestra consideraron que el contenido de la capacitación fue claro, útil y que respondió a las expectativas que se tenían frente al proceso de capacitación; en un 99% los usuarios consideraron que el contenido de la capacitación ayudaba al uso adecuado de los servicios públicos y como consecuencia a la conservación del medio ambiente; en un 92% los evaluados manifestaron que los orientadores mostraron gran conocimiento del tema y respondieron asertivamente las inquietudes de los asistentes.

#### 2.4.2 Programas sociales y eventos.

Para el proceso de medición del índice de satisfacción de los usuarios en relación a los eventos institucionales realizados durante el periodo la entidad tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

Entre los eventos masivos realizados durante la vigencia 2010 se contó con el lanzamiento del proyecto de recuperación de la laguna del Pondaje, la celebración del día internacional del agua, el día internacional de la mujer, el día de la niñez y la recreación y la celebración del día del adulto mayor tanto en el municipio de Santiago de Cali como en el municipio de Yumbo.

Para efecto de la evaluación fueron diligenciados 382 formatos, distribuidos así: 84 para la celebración del día internacional de la mujer, 35 en el día mundial del agua, 32 en el lanzamiento del proyecto de recuperación de la laguna del Pondaje, 175 en la celebración del adulto mayor tanto en Cali como en Yumbo y 56 en el día de la niñez y la recreación, que un 95% los asistentes se mostraron satisfechos con el contenido del evento, que tenían que ver con información institucional y de interés y manifestaron que el evento ayuda al acercamiento de la institución con sus usuarios, resaltando la labor del departamento de gestión comunitaria y su equipo en las diferentes áreas de trabajo, aclarando el 100% de los encuestados que continuarían haciendo uso de los servicios que presta EMCALI.

#### 2.4.3 Atención a la Comunidad.





De la misma manera, para el proceso de medición del índice de satisfacción de los usuarios pertenecientes a la red de apoyo social en las 22 comunas y asentamientos de desarrollo humano incompleto, se diligenciaron 432 formatos por parte de los asistentes a las reuniones programadas, estableciéndose que en un 96% los participantes en las reuniones de las redes de apoyo social se mostraron satisfechos con la convocatoria a las mismas y en un 100% los asistentes a las redes de apoyo social evaluados consideraron que dentro de las reuniones los temas tratados son pertinentes y ayudan a la identificación de nuevas necesidades de la comunidad, relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios; igualmente el 93% manifiesta quedar satisfecho con el desempeño del funcionario asignado a su Comuna.

Se pudo evidenciar por parte de los funcionarios de la Contraloría General de Cali, que para el cumplimiento de los lineamientos anteriormente descritos la empresa ha desarrollado entre otras, las siguientes actividades:

1. Recuperación socio ambiental de la laguna del Pondaje y Charco Azul para aumentar su capacidad de drenaje y almacenamiento de agua, disminuyendo las probabilidades de inundación y las condiciones de salud en la ciudad. Inversión de \$21.500 millones de pesos, que beneficiara a 150.000 habitantes de la zona Nororiental de la ciudad.
2. Recubrimiento del canal de aguas lluvias, Cauquita Norte, para evitar la contaminación ambiental, mejorando la circulación y drenaje de las lluvias, además de disminuir los riesgos de salubridad en el sector. Inversión por valor de \$24.614.662.659 beneficiando a 60.000 habitantes de los barrios Marroquín II y III, los Naranjos y Comuneros III.
3. Se entrega conectividad de Banda Ancha a Internet (Wimax/ WiFi, ADSL) a las 323 instituciones educativas del municipio de Santiago de Cali, Ciudadela Nuevo Latir, para promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de la comunidad estudiantil, para lo cual EMCALI aporta \$5,400 millones de pesos mcte. De los cuales \$1.200 millones de pesos se destinan para la educación de 167.200 estudiantes de 161 de escuelas públicas.



4. Adecuación de redes de energía en asentamientos humanos de desarrollo incompleto. A través del Programa “ENERGIA PARA TODOS”, se realizan adecuaciones a las Redes, que permiten el uso seguro, racional y eficiente de la energía, acompañado de la instalación de un Macro medidor. Para lo que va corrido del año se han firmado 10 Convenios comunitarios, de un total de 30 convenios por año. De estos proyectos vale la pena resaltar el caso del asentamiento “Nueva Florida” el cual quedó plasmado en un video en el que se registran los beneficios que obtuvo la comunidad de este sector con las obras realizadas por EMCALI, entregándole a la comunidad las instalaciones internas y externas que le permitieron a la empresa reducir las pérdidas de energía lográndose canalizar el pago del servicio prestado, a través de un “Suscriptor Comunitario” y quedando evidenciado el alto grado de satisfacción de la Comunidad por la labor social realizada por EMCALI.

EMCALI EICE ESP, tiene proyectado con una inversión de \$1.215. millones anuales, beneficiar a 14.000 familias de los Asentamientos Humanos de Desarrollo incompleto y reducir significativamente las pérdidas de energía.

5. EMCALI EICE ESP realiza la subterranización de las redes de acceso en troncales y pretroncales del proyecto MIO, en las comunas 2, 6, 9, 11, 12 y 13, con la ejecución de estas obras EMCALI Invierte \$ 19 mil millones de pesos.

6. Participación e inclusión ciudadana.- Acompañamiento Social permanente a sus usuarios, a través de las Redes de apoyo Social conformadas, para entender y atender las necesidades de la comunidad frente a la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, desde la Dirección de Relaciones Comunitarias. 448.074 personas atendidas por año, con un índice de satisfacción del 93%.

7. Programa de auto construcción de obras para los Servicios Públicos Domiciliarios, el cual le entrega a la comunidad materiales y asesoría técnica para el diseño y construcción de redes de acueducto y alcantarillado. El programa reduce el 40% de los costos. Se han construido 7.9 Km. de acueducto y alcantarillado beneficiando a 1.247 familias por año.

8. Capacitación y socialización.- Programas de Capacitación sobre uso adecuado de los Servicios Públicos Domiciliarios, cuidado de los recursos naturales, la lectura y comprensión de la factura; educando al usuario, fortaleciendo una



cultura de pago y sensibilizando a la comunidad en general sobre el cuidado del medio ambiente. Se alcanzó una cobertura de 19.836 líderes multiplicadores con un índice de satisfacción del 94%.

9. Reservorios Puerto Mallarino y Río Cauca, con la finalidad de mitigar el impacto por la turbiedad del río Cauca. El reservorio entró en funcionamiento en el mes de octubre del 2009 y ha mostrado resultados satisfactorios como medida de control del riesgo sanitario asociado a las paradas de las plantas de tratamiento, de tal forma que de 20 cierres de bocatoma en lo corrido del año 2010, 19 han sido atendidos con el reservorio.

## **2.5 Resultado del trabajo de campo efectuado por la Contraloría General de Santiago de Cali.**

De cincuenta (50) encuestas efectuadas en el Distrito de Agua Blanca, (Asentamiento Nueva Florida), Yumbo y Candelaria (Juanchito), los encuestados calificaron las actividades desarrolladas por EMCALI EICE ESP, así:

### **Pregunta No. 1 ¿Como Califica el Servicio Prestado?**

El 90% de los encuestados lo califico como bueno, un 6% como regular y un 4% lo califica como malo.

### **Pregunta No. 2 ¿Fue oportuno el servicio prestado?**

El 80% de los encuestados lo califico como oportuno, un 8% como regular y el 12% malo.

### **Pregunta No. 3 ¿El servicio ha mejorado su calidad de vida?**

El 94% de los encuestados manifestó haber mejorado su calidad de vida, frente a un 6% que manifiestan que no.

## **3. CONCLUSIONES**



Los servicios públicos domiciliarios son inherentes a la finalidad social del Estado y en consecuencia, EMCALI EICE ESP contribuye a dicha finalidad en el marco de sus estatutos y de su política de responsabilidad social.

Emcali EICE ESP, implementó su política de responsabilidad social, en el año 2010 y desde esa fecha ha efectuado actividades tendientes a cumplir con lo planeado a pesar de los escasos recursos con que cuenta la entidad.

EMCALI EICE ESP, realizó diagnóstico de las 22 comunas de Cali y le permitió identificar a la Comuna 20 como la más importante por cuanto en ella se encuentra la mayor cantidad de sedes educativas, tanto públicas como privadas, que cubren población urbana y de ladera.

Con fundamento en la revisión practicada, la documentación soporte puesta a disposición de los funcionarios comisionados, las aclaraciones obtenidas en la mesa de trabajo del día 9 de junio de 2011, las encuestas realizadas en el trabajo de campo en el Distrito de Agua Blanca, (Asentamiento Nueva Florida), Yumbo y Candelaria (Juanchito), se pudo establecer que EMCALI EICE ESP ha implementado y puesto en práctica su política de responsabilidad, de acuerdo a la normatividad establecida, que ha generado un impacto social y ambiental favorable en la comunidad, como se puede apreciar en las obras realizadas en la recuperación de la laguna del Pondaje y Charco Azul y las capacitaciones sobre el proceso de tratamiento del agua y sistema de alcantarillado, racionalización de servicios públicos y el cuidado de los recursos naturales, lectura de la factura, pago anticipado de servicio de energía, las cuales han contado con un alto grado de participación por parte de la comunidad.

Lo anterior indudablemente ha contribuido al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y a generar un importante sentido de pertenencia por parte de los usuarios de la empresa.

Los resultados presentados, dan cuenta de la planeación efectuada desde la adopción de la política de responsabilidad social, pero esta no se pudo apreciar en el resultado final de la entidad, por cuanto los indicadores de pérdidas de energía y de agua potable se han incrementado, debido al crecimiento demográfico por la población inmigrante, apareciendo nuevos barrios legales e ilegales los cuales generaron gran demanda en servicios públicos.



Actualmente EMCALI EICE ESP, que fue la gestora del desarrollo urbano y social de Cali, está intervenida desde hace 11 años por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, lo que no le permite destinar los recursos adicionales necesarios para la práctica de su política de responsabilidad social, puesto que los recursos con que cuenta la entidad son para cumplir con su cobertura actual.

Es de anotar que el mejoramiento de la calidad de vida de los caleños no solamente depende de las políticas adoptadas por EMCALI EICE ESP, si no de las actividades coordinadas con la Oficina de Planeación del Municipio de Santiago de Cali, para atender los problemas que presenta la ciudad de superpoblación, pérdida de industrias, niveles de desempleo que han ampliado los cinturones de miseria, desplazamiento, altos costos en los servicios públicos, altos índices de inseguridad, falencias de alumbrado público y carencia del servicio telefónico.

EMCALI EICE ESP, para dar continuidad a este proceso requiere la coordinación de actividades conjuntas, para seguir sensibilizando a la comunidad, al igual que documentar los procesos que le permitan tener fuentes de verificación de avances y logros e indicadores para la asignación de los recursos de forma oportuna y eficaz.

Final informe

**FIDEL LOZANO RENGIFO**  
Director Técnico ante EMCALI EICE E.S.P

