EMSERFUSA E.S.P. Juntos en paz, podemos más	**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2019**	OCI Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá	CÓDIGO 120-F-24 VERSIÓN 02 PÁGINA 1 de 2

No.	ESTRATEGIA	AÑO: 2019 FECHA DE PUBLICACIÓN: DD-16-MM -05-AAAA-2019_	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		ACTIVIDADES	30 de Abril	31 de Agosto	31 de Diciembre		
1	La identificación de los trámites y servicios de la entidad se realizó por parte del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea a partir de los procesos, procedimientos e instructivos documentados y controlados a través del Sistema de Gestión Integrado SGI de la entidad	1) Continuar con el acceso a la información de los trámites y servicios con los que cuenta la entidad a través de la página Web, en los links servicios y trámites de tal manera que se genere mayor confianza y transparencia entre empresa y usuarios.	Los tramites se encuentran publicados en la página del SUIT http://tramites1.suit.gov.co/registro-web/faces/home.jsf?_adf.ctrl-state=3kpina6w0_7			Oficina de Planeación e Informática	
2		2) Por ser una entidad pública que presta servicios públicos y paga o abona en una cuenta a favor de cualquier persona una obligación a su cargo, debe certificar los descuentos o las retenciones que le hayan sido practicados al beneficiario con indicación precisa de la norma legal con que se haya procedido, se enviarán los comprobantes de descuentos y retenciones a la dirección electrónica que haya registrado el beneficiario.	De Enero a Abril se remitieron via correo electrónico **63** certificados de retención correspondientes al año 2019			División Financiera	
3		3) Continuar con la prohibición de exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad, para la solicitud de cualquier trámite.	Cuando se realiza un tramite en EMSERFUSA se le solicita una unica vez (factibilidades, proyectos urbanisticos) los documentos soportes los cuales tiene un periodo de validez (decreto 3050 de 2013)			Divisiones u Oficinas de la Empresa. Oficina de Planeación.	
4		4) Gestionar el acceso a bases de datos ante entidades encargadas de expedir los certificados de existencia y representación legal de las personas jurídicas y los certificados tributarios, en las condiciones y con las seguridades requeridas que establezca el reglamento.	La División Comercial continua utilizando el acceso a la base de datos de la Superintendencia de Notariado y registro para las consultas requeridas en aras de minimizar los tiempos de tramite a nuestros suscriptores.			Jefe Division Comercial	
5		5) A partir de los tramites identificados, revisar las actividades descritas en los procedimientos con el propósito de racionalizarlos en cumplimiento de la Ley antitrámites identificando aquellas actividades o pasos que son innecesarios o que se pueden simplificar o automatizar de tal manera que estos sean más eficientes en tiempo y economía para el usuario y para la entidad	la oficina de planeacion e informatica esta efectuando la actualizacion y racionalizacion de los documentos lo cual permite que los tramites sean mas agiles y eviten la solicitud de documentos innecesarios, se esta realizando la operatividad de los tramites atravez de la empresa NEXURA para que el usuario pueda realizar los tramites a travez de el medio electronico.			Comité Antitrámites y de Gobierno en línea (Jefe Opei)	
6		6) Gestionar la inscripción ante el SUIT de los trámites requeridos por EMSERFUSA.	se inscribieron ante el SUIT 14 tramites y formatos integrados los cuales fueron avalados y racionalizados de acuerdo a la normatividad Anexo			Comité Antitrámites y de Gobierno en línea (Jefe Opei)	
7	RENDICIÓN DE CUENTAS: La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá a través del Comité de Calidad de la Alta Dirección No. 3 efectuado el día 23 de Marzo de 2011, creo el instructivo de Audiencias Públicas (150-I-01), en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 489 de 1998, en este documento se establecen las actividades que permitirán a EMSERFUSA E. S. P, rendir cuentas con relación a la gestión, la situación administrativa, financiera, técnica y operativa así como la información relacionada con los planes programas y proyectos que se van a adelantar o que se encuentran en desarrollo	Realizar dos veces al año Rendición de cuentas ante la comunidad dando a conocer la gestión realizada y las actividades desarrolladas por la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P. cumpliendo con la normatividad vigente y el instructivo 150-I-01 Instructivo de Audiencias Públicas	La Primera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se efectúo el día Viernes 29 de Marzo de 2019, en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m., en el Auditorio del Hotel Santa Monica de Fusagasugá			Oficina de Planeación e Informática - Promoción y Divulgación	

EMSERFUSA E.S.P.	**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2019**	OCI	CÓDIGO 120-F-24
			VERSIÓN 02
			PÁGINA 1 de 2

No.	ESTRATEGIA	AÑO: 2019 FECHA DE PUBLICACIÓN: DD-16-MM -05-AAAA-2019_	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		ACTIVIDADES	30 de Abril	31 de Agosto	31 de Diciembre		
8	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, con el propósito de garantizar la atención al ciudadano cuenta con los siguientes mecanismos Dentro del sistema de Gestión Integrado de la entidad se establecieron los procesos, procedimientos e instructivos que detallan cada una de las actividades necesarias para llevar a cabo la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y demás servicios especiales, en estos documentos se incluyen y soportan legalmente los trámites y servicios necesarios para acceder a los mismos así como su desvinculación.	Dentro del procedimiento 400-P-01 es registrar y controlar las solicitudes de usuarios nuevos de acuerdo a los lineamientos del proceso de direccionamiento estratégico de EMSERFUSA E.S.P, Contratos de Condiciones Uniformes y las normas legales establecidas. Igualmente para estandarizar conceptos y requisitos de las respuestas para la desvinculación de suscriptores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a través de mecanismos autorizados por la normatividad y de conformidad con lo establecido en los contratos de condiciones uniformes.	Del 1 de enero al 30 de abril de 2019, se presentaron **959** solicitudes de desvinculacion.			Jefe Division Comercial	
9	Manual de Procedimiento para la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, Adscrito a la División Comercial (400-MA-01). Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. De cualquier forma la empresa dispondrá de los formatos para su presentación. Se exceptúa los documentos de acceso restringido a los que se refiere el reglamento interno (Resolución No. 521 de 2006 en su artículo vigésimo segundo y numeral 2.2.6 de este manual).	La Empresa de Servicios Publicos de Fusagasuga EMSERFUSA E.S.P. en la actualidad cuenta con la Oicina de P.Q.R. y una ventanilla de de atencion al cliente en la cual se tramitan P.Q.R.s escritas, verbales, telefonicas y por medio electronico, para lo cual se deja un registro, diligenciando el formato unico de peticiones, quejas, reclamos y recursos del sistema de facturacion SYSMAN S.A. junto con el formato de 400-F-15, los cuales deberan reportarsen al SUI.	Del 1 de enero al 30 de abril de 2019 se generaron **5149** registros por peticiones, quejas o reclamos			Jefe Division Comercial- P.U PQR	
10	La pagina Web www.emserfusa.com.co, constituye una modalidad de comunicación e información con la que cuenta la entidad para la divulgación de información sobre los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, descripción de procedimientos para los tramites y servicios así como los requisitos para los mismos, horarios y puntos atención, así como el directorio de funcionarios de la entidad en caso de consultas o reporte de novedades y de mas temas de interés del usuario y la comunidad en general, por lo tanto deberá actualizarse de manera permanente de conformidad con el Instructivo para la actualización para la página Web (140-I-05).	La oficina de P.Q.R. diariamente revisa el correo electronico pqr@emserfusa.com.co, en el cual los usuarios o suscriptores de la La Empresa de Servicios Publicos de Fusagasuga EMSERFUSA E.S.P. pueden instaurar las peticiones quejas o reclamos que tengan frente a la prestacion de los servicios.	Con corte 30 de abril de 2019, se presentaron **101** peticiones o reclamaciones por medio electronico			Jefe Division Comercial - P.U PQR	
11	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, con el propósito de garantizar la atención al ciudadano cuenta con los siguientes mecanismos: EMSERFUSA E. S. P, cuenta con el Instructivo de Enfoque de Satisfacción del Usuario (400-I-04)	EMSERFUSA E. S. P, cuenta con el Instructivo de Enfoque de Satisfacción del Usuario (400-I-04) El Profesional Universitario de P.Q.R, junto con el personal de Ventanilla de la División Comercial realizaran la Encuesta de Satisfacción semestralmente que permitan conocer el nivel de satisfacción del cliente, de acuerdo al formato (400-F-18) La información resultante será procesada por el Profesional Universitario de MERDADEO, revisada por el Jefe de la División Comercial y deberá comunicarse al Comité de Calidad de la Alta Dirección y a la Gerencia para que esta información constituya un instrumento para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los procesos y la prestación de los servicios	La profesional U. de Mercadeo realiza la tabulacion de las encuentas. Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2019,se realizaron **146** encuestas			Jefe Division Comercial- P.U Mercadeo	

	SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2019	CÓDIGO 120-F-24
EMSERFUSA E.S.P. Juntos en paz, podemos más		VERSIÓN 02
		PÁGINA 1 de 2

No.	ESTRATEGIA	AÑO: 2019 FECHA DE PUBLICACIÓN: DD-16-MM -05-AAAA-2019_	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		ACTIVIDADES	30 de Abril	31 de Agosto	31 de Diciembre		
12	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, con el propósito de garantizar la atención al ciudadano cuenta con los siguientes mecanismos: Instructivo de Enfoque de Satisfacción del Usuario (400-I-04)	La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capitulo II, artículo 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.	Se cuenta con un grupo de **TRES** operarios para la labor de suspenciones y reconexiones, liderados por la profesional universitaria de Cartera, el promedio de suspenciones **2.263** y reconexiones **424** en el periodo cuatrimestral.			Jefe Division Comercial- P.U Cartera	
13		La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capitulo II, artículo 43. NOTIFICACIONES. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado o por correo electrónico en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De ello quedará constancia en el respectivo expediente.	La oficina de P.Q.R emitio **1400** citaciones de notificacion			Jefe Division Comercial- P.U PQR	
14		La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capitulo II, artículo 44. AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR. El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio, deberá obtener la autorización previa del arrendador. La empresa no podrán prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador.	En el cuatrimestre se presentaron **495** autorizaciones de propietarios a arrendatarios o a una tercera persona, a realizar los tramites para la solicitud de servicios.			Jefe Division Comercial	

anexos


El servicio público es de todos
Función Pública
EMSERFUSA E.S.P. CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ SANCHEZ (CRODRIGUEZ966)
Cerrar sesión
Administración
Formato integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites
Mi cuenta
Opciones de menú
Inicio
Gestionar puntos de atención
Búsqueda de formatos integrados
Gestión de formatos integrados
Sin gestión (0)
En creación (0)
Tareas pendientes (0)
Enviados para revisión (0)
Inscritos (14)
Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soportesuit@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017
ESP
8:47 AM
04/07/2019