

		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2022					
						CÓDIGO 120-F-24	
						VERSIÓN 03	
						PÁGINA 1 de 2	
No.	ESTRATEGIA	AÑO: 2022 FECHA DE PUBLICACIÓN: DD-MM -05-AAAA-2022_	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		ACTIVIDADES	30 de Abril / 2022	31 de Agosto/2022	31 de Diciembre 2022		
1	<p>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</p>	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 web de la Empresa https://sedeelectronica.emserfusa.com.co/tramites/			Oficina de Planeación e Informática	se anexa link de la pagina para el ingreso a la informacion de los tramites
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 53 certificados de retención correspondientes al año 2021			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 urbanísticos) 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 junto con la ofician de Planeacion e Informatica realizo los tramites para continuar con la utilizacion del 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	Con el acompañamiento del comite de calidad se han actualizado y racionalizado documentos lo cual permite que los tramites sean mas agiles y eviten la solicitud de documentos innecesarios			Comité Antitrámites y de Gobierno en línea (Jefe Opei)	
6		6) Gestionar la inscripción ante el SUIIT de los trámites requeridos por EMSERFUSA.	se inscribieron ante el SUIIT 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	<p>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 para garantizar el accesos a los servicios, la calidad y la continuidad a los Fusagasugueños.</p>	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 segunda Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del año 2021 correspondiente al segundo semestre , se efectuo el día miércoles 30 de marzo de 2022 en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m. en el auditorio de la Universidad de Cundinamarca.			Oficina de Planeación e Informática - Promoción y Divulgación	
8	<p>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>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</p> <p>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.</p>	Dentro del procedimiento 400-P-01 es registrar y controlar las solicitudes de usuarios nuevos de acuerdo a los lineamientos del proceso de direccionamiento estrategico 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.	en el primer cuatrimestre al 30 abril de 2022 , se presentaron 0 solicitudes de desvinculacion.			Jefe Division Comercial	

		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2022					CÓDIGO 120-F-24
							VERSIÓN 03
							PÁGINA 1 de 2
No.	ESTRATEGIA	AÑO: 2022 FECHA DE PUBLICACIÓN: DD-MM -05-AAAA-2022_	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		ACTIVIDADES	30 de Abril / 2022	31 de Agosto/2022	31 de Diciembre 2022		
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 Públicos de Fusagasuga EMSERFUSA E.S.P. en la actualidad cuenta con la Oficina de P.Q.R. y una ventanilla de atención al cliente en la cual se tramitan P.Q.R.s escritas, verbales, telefónicas y por medio electrónico, para lo cual se deja un registro, diligenciando el formato único de peticiones, quejas, reclamos y recursos del sistema de facturación SYSMAN S.A. junto con el formato de 400-F-15, los cuales deberán reportarse en el SUI.	En el primer cuatrimestre al 30 de Abril de 2022, se generaron 5598 registros por peticiones, quejas o reclamos			Jefe División Comercial- P.U PQR	
10	La página 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 trámites y servicios así como los requisitos para los mismos, horarios y puntos de atención, así como el directorio de funcionarios de la entidad en caso de consultas o reporte de novedades y de 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 electrónico pqr@emserfusa.com.co, en el cual los usuarios o suscriptores de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasuga EMSERFUSA E.S.P. pueden instaurar las peticiones quejas o reclamos que tengan frente a la prestación de los servicios.	En el primer cuatrimestre al 30 de abril de 2022, se presentaron 697 peticiones o reclamaciones por medio electrónico			Jefe División Comercial- P.U PQR	
11	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasuga 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 realizaron 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 tabulación de las encuestas. Para el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Abril de 2022, se realizaron 508 encuestas			Jefe División Comercial- P.U Mercadeo	
12		La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo 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 dos operarios para la labor de suspensiones y reconexiones, liderados por el profesional universitario de Cartera, el promedio de suspensiones 1582 y reconexiones 540 en el primer periodo cuatrimestral de 2022			Jefe División Comercial- P.U Cartera	
13	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasuga 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 Capítulo 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 emitió 138 citaciones de notificación a 30 de Abril de 2022			Jefe División Comercial- P.U PQR	
14		La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo 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 podrá prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador.	En el primer cuatrimestre se presentaron 423 autorizaciones de propietarios o arrendatarios o a una tercera persona, a realizar los trámites para la solicitud de servicios.			Jefe División Comercial	

anexos

Corrupción - x SUI V3 -Detalle de le x Visualización formato x Solicitud de Prestació x racionalizacion

talle_institucion.jsf?_adf.ctrl-state=wsm8etvs_7

Madiba Riddim - Drak Tus Descargas Sin Lim Paso 4: Configura tu E



EMSERFUSA E.S.P. CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ SANCHEZ (CRODRIGUEZ2966)

Administración Formato Integrado Racionalización Autorización de Nuevos Trámites Cadenas de Trámites MI cuenta

Opciones de menú

- Avance institución
- Gestión de usuarios
- Gestión de inventarios
- Gestión de formularios

Avance institución - Gestión de inventarios

Registros para inclusión al inventario de formatos integrados

Ver Exportar a Excel Separar

Propuesto por	Tipo	Fecha de la propuesta	Nombre	Estado	Fecha Estado	Usuario	Acción
No data to display.							

Columnas Ocultas: 3 Total registros: 0

Inventario de "Trámites" y "Otros procedimientos administrativos"

Porcentaje de avance del inventario de trámites: 100% Porcentaje de avance del inventario de otros procedimientos administrativos: 100%

⚠ Para tener una gestión de inscripción de formatos integrados (sean trámites o procedimientos administrativos) al 100%, debe tener todos los formatos integrados en estado "Inscrito".

Ver Separar

Propuesto por	Tipo	Número	Nombre	Fecha de Registro	Usuario	Estado	Acción
DAFP	HT	38810	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	13/09/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	37705	Cambio de tarifa de servicios públicos	25/08/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	37678	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	25/08/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	37078	Cambios en la factura de servicio público	18/08/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	37039	Conexión a los servicios públicos	18/08/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	37070	Denuncio del contrato de arrendamiento	18/08/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	37095	Factibilidad de servicios públicos	18/08/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	37110	Independización del servicio público	18/08/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	39791	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	27/09/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	39864	Instalación temporal del servicio público	28/09/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	37680	Restablecimiento del servicio público	25/08/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	37126	Suspensión del servicio público	18/08/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HT	39881	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	28/09/2016	ycadavid	Inscrito	
DAFP	HO	39867	Certificado de paz y salvo	28/09/2016	ycadavid	Inscrito	

Total registros: 14

Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soporteu3@funcionpublica.gov.co | Telefónico: (57+1) 5667634 | 2013