

		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023					CÓDIGO 120-F-24
							VERSIÓN 03
							PÁGINA 1 de 2
No.	ESTRATEGIA	AÑO: 2022 FECHA DE PUBLICACIÓN: 31-01-2023	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		ACTIVIDADES	30 de Abril / 2023	31 de Agosto/2023	31 de Diciembre 2023		
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) Garantizar el acceso de la comunidad 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; con el fin de generar mayor confianza y transparencia entre la empresa y usuarios.				Oficina de Planeación e Informática	
2		2) 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, enviar los comprobantes de descuentos y retenciones a la dirección electrónica que haya registrado el beneficiario, lo anterior 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.				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.				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.				Jefe Division Comercial	
5		5) Revisar las actividades descritas en los procedimientos a partir de los tramites identificados con el propósito de racionalizarlos, 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, en cumplimiento de la Ley antitrámites				Comité Antitrámites y de Gobierno en línea (Jefe Opei)	
6		6) Inscribir ante el SUI, los trámites requeridos por EMSERFUSA.				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 para garantizar el accesos a los servicios, la calidad y la continuidad a los Fusagasugueños.	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				Oficina de Planeación e Informática - Promoción y Divulgación	
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.				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 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 al SUI.				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.				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 realizarán 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.				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.				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.				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.				Jefe División Comercial	