



NIT.890.680.053-6
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES. 0547 – 25 ENR/2002

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



Fusagasugá, 26 de abril de 2022.

Doctor:

René Rolando Romero

Jefe Oficina Control Interno EMSERFUSA E.S.P.

REF: Informe de Rendición de Cuentas

Segundo Semestre del año 2021.

Respetado Doctor René Rolando Romero,

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Informe de Gestión del Segundo Semestre del año 2021, se realizó de forma PRESENCIAL el día 30 de Marzo de 2022 como consta en las actas, aplicando todas las medidas de prevención y el protocolo de bioseguridad establecido por las autoridades sanitarias para evitar la propagación de la COVID-19.

El proceso de convocatoria se inició a partir del día 07 de marzo de 2022 con la elaboración y publicación del **Boletín de Prensa N° 13: “EMSERFUSA E.S.P. realizará Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Informe de Gestión Segundo Semestre Vigencia 2021.”**, este comunicado fue enviado a los diferentes medios de comunicación a través del correo electrónico institucional: prensa@emserfusa.com.co, enviado mediante de listas de difusión masiva vía WhatsApp, publicado en la página web: www.emserfusa.com.co y a través de la FanPage oficial de Facebook de la Empresa. Este Boletín también fue enviado a los Honorables Concejales del municipio de Fusagasugá y a la base de datos correspondiente a los Presidentes de Junta de Acción Comunal (JAC) y Usuarios de las diferentes comunas, haciendo uso de los canales de comunicación anteriormente mencionados. Se contó con la asistencia de 41 personas en el Auditorio.

A continuación relaciono el detalle de la comunicación hacia los actores interesados:

Debemos resaltar el uso de la herramienta WhatsApp, ya que, 141 mensajes fueron enviados de forma directa a través de nuestra línea WhatsApp y 169 personas fueron notificadas a través del grupo de WhatsApp denominado “PRENSA EMSERFUSA”, convirtiéndose ésta en un aliado importante en el proceso de divulgación de información relevante e importante para la ciudadanía.

Concejales notificados: (17) Los miembros del Honorable Concejo Municipal fueron notificados de forma presencial, mediante la entrega de una invitación personalizada, adicionalmente se les notificó vía mensajería de WhatsApp.

Presidentes de Junta de Acción Comunal: () fueron notificados de forma presencial, mediante la entrega de una invitación personalizada, además se les notificó por llamada telefónica y a quienes manifestaron tener correo electrónico se les hizo llegar una invitación virtual.

Ediles: Ediles de las diferentes Comunas y Corregimientos fueron notificados de forma presencial, mediante llamadas telefónicas, mensajes directos Vía WhatsApp y vía correo electrónico.

Medios de comunicación: se notificó a los diferentes medios de comunicación y/o periodistas del municipio de Fusagasugá, mediante invitación vía correo electrónico y vía grupos de WhatsApp.

Funcionarios notificados: Los funcionarios de EMSERFUSA E.S.P. fueron notificados de forma directa, mediante la publicación de Boletín de Prensa en la cartelera institucional y a través de los grupos internos con los que cuenta cada Jefe de Área o División.

WhatsApp (130) mensajes fueron enviados de forma directa a través de la línea WhatsApp y (163) personas fueron notificadas a través del grupo de WhatsApp denominado “PRENSA EMSERFUSA”

Preguntas recibidas previamente a la Rendición de Cuentas:

No, no se recibió ninguna pregunta mediante el formulario de inscripción de propuestas que fue publicado en la Página Web: www.emserfusa.com.co.

Preguntas durante el desarrollo de la Audiencia Pública

Se recibieron Cinco (5) preguntas en el desarrollo de la Audiencia Pública y de forma presencial de los asistentes: las cuales estuvieron relacionadas con la prestación del servicio de aseo y fueron contestadas a cabalidad por el Ingeniero Jonathan Córdoba durante la jornada de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Acá el enlace: <https://www.facebook.com/watch/?v=377452580909888>

A continuación, relaciono textualmente las preguntas recibidas de forma presencial:

1. "Felicitar a Emserfusa por su labor, Cual es el avance que han tenido para la poda de árboles. Cual es y con qué frecuencia le hacen mantenimiento a los containers en los sectores donde no se ha cumplido en su totalidad cuales son los tiempos para instalarlos. Cuando empieza el equipo de Cultura Ciudadana para la ubicación de avisos sobre uso de los containers". Esta pregunta fue formulada por la ciudadana **María Virginia Caucalí** del barrio Eben-Ezer.
2. "El manejo de los containers, ubicación y lavado y mantenimiento. ¿Cómo se hace la solicitud a los viveros? El valor del aseo, se incrementa y ¿porque? Hay obras que nunca se entregaron y se siguen cobrando las tarifas de dichas obras". Esta pregunta fue formulada por el ciudadano **Humberto Yate Barrero**, del barrio Cooviprof.
3. "La Planta PTAR, ¿ya está funcionando? Las tarifas de esta obra ¿ya se están cobrando". Esta pregunta fue formulada por el ciudadano **Francisco López** del barrio Olaya.
4. ¿Se realizará alguna acción preventiva para controlar los desbordes de la quebrada de la comuna oriental? Esta pregunta fue formulada por el ciudadano **Enrique Peralta** del barrio Pekín Primer Sector.
5. Queja se instalaron contenedores por colores para reciclaje pero los usuarios no le dan el uso adecuado, depositan muebles, colchones y demás, el carro recolector recoge los desechos sin

seleccionarlos. Rutas de mapache demora mucho por pasar por las zonas verdes de Pekín y se demoran en recoger los desechos de poda”. Esta pregunta fue formulada por el ciudadano **Enrique Peralta** del barrio Pekín Primer Sector.

A continuación, relaciono textualmente las preguntas recibidas a través de las redes sociales:

1. "Como se determina en que area área urbana o rural interviene cada empresa recolectora en el servicio de aseo?". Esta pregunta fue formulada por el ciudadano **Nestor Garzon**.
2. "Cuándo inicio operación el tanque la Venta y a cuántos usuarios beneficia y cuándo iniciará el funcionamiento de la PTAR y qué porcentaje de aguas negras estará depurando". Esta pregunta fue formulada por la ciudadana **María Escobar**.
3. "Se tendrá en cuenta para el nuevo parque de Llano Verde la ubicación de contenedores soterrado?". Esta pregunta fue formulada por el ciudadano **Nestor Garzon**.
4. "Números de contacto, directos para peticiones, por favor". Esta pregunta fue formulada por el ciudadano **Javier Rodríguez Chacon**.
5. "Señores ENSERFUSA cuando van a destapar los sumideros que recogen las aguas LLUVIAS de la av las PALMAS que son las causantes de los daños de la av las PALMAS frente a Mandalay y san Jorge perjudicando las viviendas por la humedad, hay dos fugas del acueducto uno frente a las conchas de microfútbol y el otro diagonal al bomba de gasolina por el lado de la car". Esta pregunta fue formulada por el ciudadano **Luis Gomez**.
6. "El servicio de aseo, es más costos que el acueducto, aún cuando se recicla". Esta pregunta fue formulada por la ciudadana **Luz Albarracin**.
7. "Buenas tarde empresa de servicios publicos EMSERFUSA, Urbanizacion contigo con todo J.A.C. se les agtadece por estar

atentos al corte de cesp d muy bueno.. Como también manifestarles que acuerdo a varias peticiones hechas verbalmente y por escrito el problema de las cajas negras de all  y los malos olores de los primeros pisos y el poco suministro a los 5 pisos por falta de presión a las torres 1 a la 12 ..no lo hemos visto solución. .que hacemos ustedes diran..vocal de control S.P.D". Esta pregunta fue formulada por la ciudadana **Doris Bobadilla**.

8. "Por cuántos años los usuarios fusagasugue os tenemos que pagar en las facturas del servicio de AAA lo decretado por el Concejo Mpal. lo cual después optaron porque teníamos que devolver lo DESCONTADO. Gracias". Esta pregunta fue formulada por la ciudadana **Marthik Ramos Romero**.
9. "Se requiere una revisión al costo del servicio de aseo, pues no se justifica que el cobro por este servicio sea superior al servicio de acueducto que también es muy alto. El servicio de aseo esta siendo prestado en forma deficiente, no hay horario fijo de recolección, no hay servicio de barrido, por lomenos por el sector del Comnoy, desde hacencuatro años se viene formulando esta reclamación y no hay una solución a la fecha". Esta pregunta fue formulada por la ciudadana **Gloria Nelcy Jimenez Garcia**.
10.
la verdad el servicio de aseo es muy costoso vs al servicio que se presta, tengo un inmueble desocupado y pago casi más del 70 % de la factura por este rubro, y otra queja porque no permite el pago de las facturas por PSE, desde diciembre ha sido imposible pagar no todos contamos con el tiempo para hacer cola en un banco pagando o en un corresponsal donde cobran por pagar el recibo, por favor hagan los ajustes necesarios para que se reciban los pagos por medio virtual,". Esta pregunta fue formulada por la ciudadana **Emma Marin Prins**.

Todas las preguntas fueron respondidas mientras se desarrollaba la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por el encargado de cada área o División.

Durante la transmisión se tuvo un pico máximo de 48 espectadores

conectados en vivo.

En cuanto a los funcionarios que se conectaron a la transmisión no tenemos un dato confiable, ya que la plataforma Facebook no permite ver en detalle quienes son los usuarios que se conectan a la transmisión.

La Audiencia Pública de Rendición de cuentas tuvo una duración de 1:46:38 minutos.

Se contó los medios electrónicos y visuales como apoyo a la presentación con el apoyo audiovisual necesario, el auditorio contaba con un video beam, el cual fue esencial para proyectar diapositivas y el video que se elaboró en el marco de la Rendición de Cuentas, también se utilizaron micrófonos inalámbricos para recibir y responder las preguntas de los ciudadanos presentes en el auditorio, adicionalmente se contó con los equipos audiovisuales y tecnológicos necesarios para realizar una transmisión en vivo a través de la red social Facebook de la entidad.

En la presentación de la Rendición participaron los siguientes funcionarios:

-Marlon Jonnatan Rodríguez Gutiérrez: Gerente EMSERFUSA E.S.P.

-Karent Nataly Ospina Puin: Apoyo Promoción y Divulgación, participó como Moderadora de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

-Simón Ricardo Serrano Martínez: P.U. de la Oficina de Promoción y Divulgación, participó como presentador en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

-Jonathan Córdoba: jefe de la División de Acueducto (Intervino respondiendo preguntas de los Usuarios).

-Leonardo Ávila: Profesional encargado de la regulación tarifaria (Intervino dando respuesta a preguntas de los usuarios).

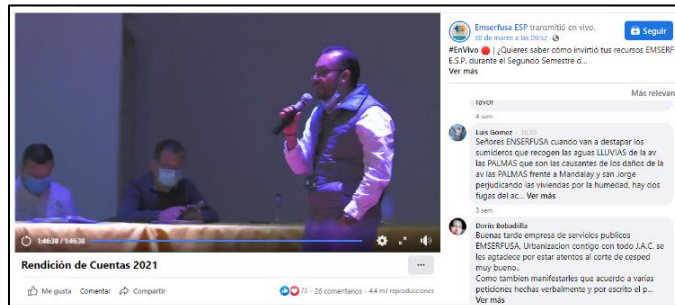
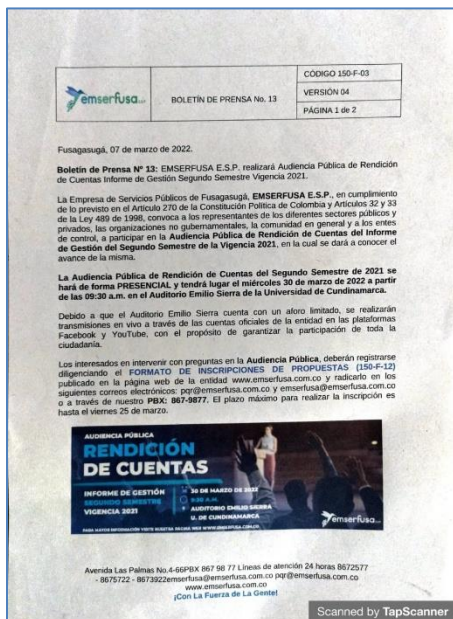
-Claudia Camelo: Jefe de la División de Aseo (Intervino respondiendo preguntas de los Usuarios).

-Javier Rojas Félix: Jefe de la División de Alcantarillado (Intervino respondiendo preguntas de los Usuarios).

La Rendición quedó grabada y guardada en la Fan Page de EMSERFUSA E.S.P. y puede consultarse en el siguiente enlace: <https://fb.watch/cGchH9bMXjn/>, y de acuerdo a las listas de asistencia, de forma presencial asistieron 41 personas.

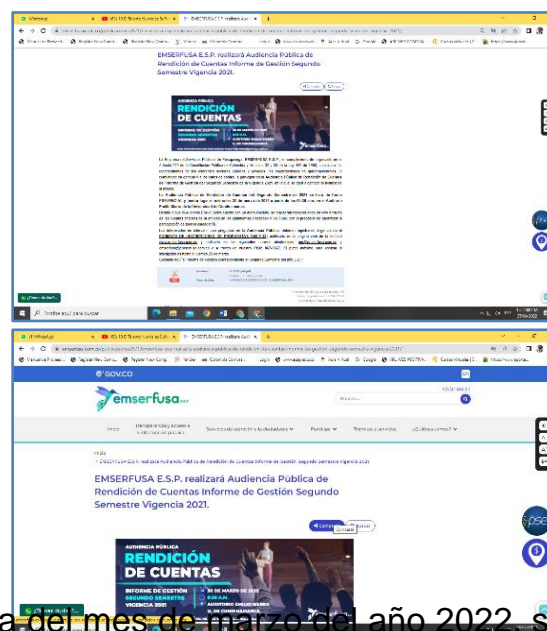
Nota, adjunto pantallazos de las redes sociales y evidencias.

1. “Boletín de Prensa N° 13. Asunto: EMSERFUSA E.S.P. realizará Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Informe de Gestión segundo semestre Vigencia 2021”, como se observa en la imagen este boletín fue enviado el día 31 de agosto de 2021 vía WhatsApp a concejales, funcionarios de EMSERFUSA E.S.P. y ciudadanos que se encuentran activos en nuestro grupo de difusión denominado EMSERFUSA E.S.P.:



Adicionalmente se realizó la publicación del comunicado de prensa el día 07 de marzo de 2022 a través de nuestra página web www.emserfusa.com.co, donde ha obtenido un total de 493 vistas como se puede observar en el pantallazo, el artículo puede ser consultado en el siguiente enlace:

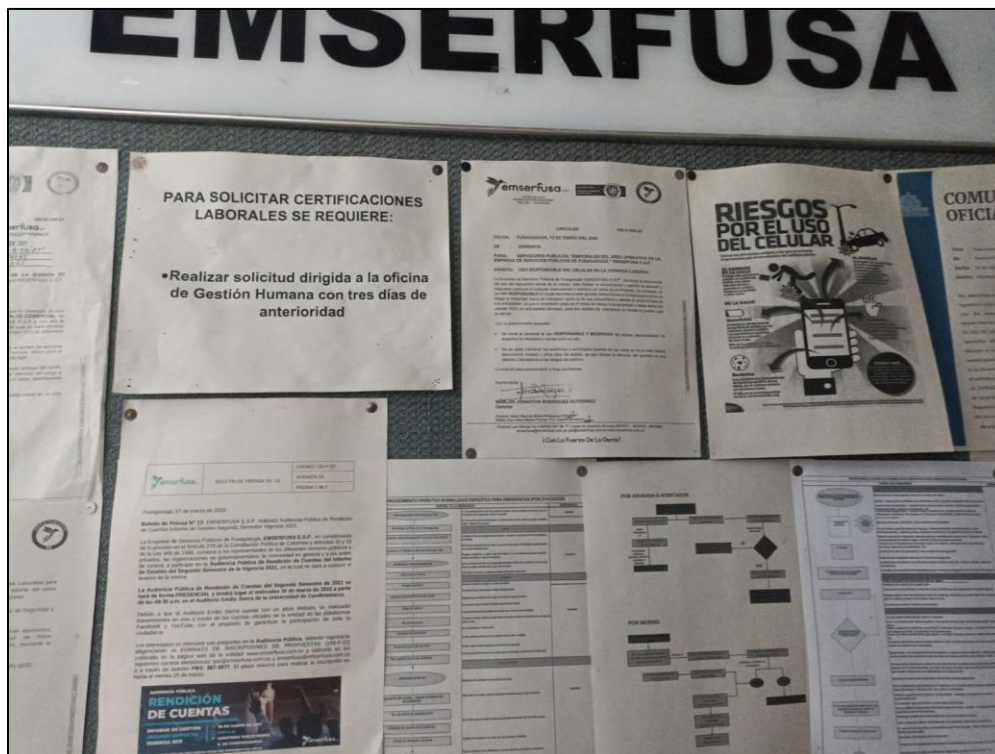
<https://www.emserfusa.com.co/publicaciones/671/emserfusa-esp-realizara-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-informe-de-gestion-segundo- semestre-vigencia-2021/>



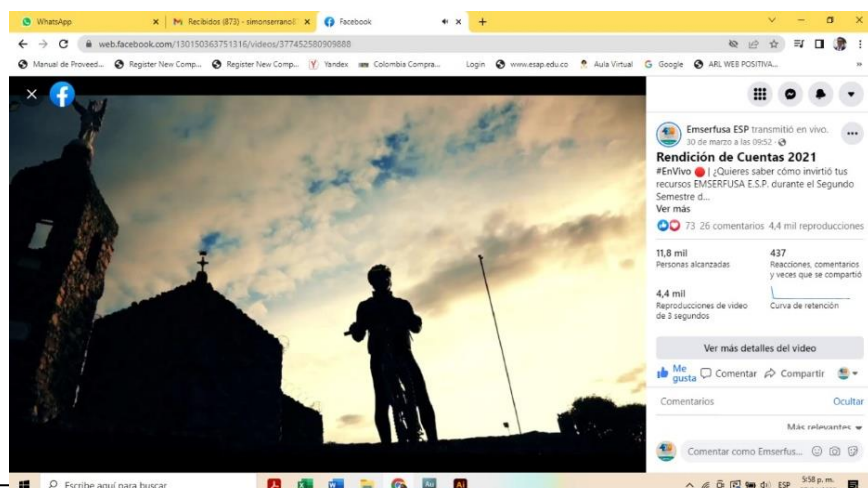
3. A partir de la segunda semana del mes de marzo del año 2022 se realizó la entrega de invitaciones físicas a presidentes de Junta de Acción Comunal, Ediles y concejales del municipio de Fusagasugá, estas invitaciones fueron entregadas por el P.U. de Promoción y Divulgación y por técnico Fredy Parra de la División Comercial.

4. Se realizaron en distintas jornadas 50 llamadas a Ediles y 110 Presidentes de JAC en el sector urbano y rural, invitándolos a participar de la Rendición de Cuentas Virtual correspondiente al Segundo Semestre del 2021, de estas solo fueron atendidas 55.

6. Para informar a los funcionarios de EMSERFUSA E.S.P. sobre la Rendición de Cuentas, se dispuso de un espacio de cartelera visible en las instalaciones de la empresa, además de las invitación dispuesta a través de WhatsApp.



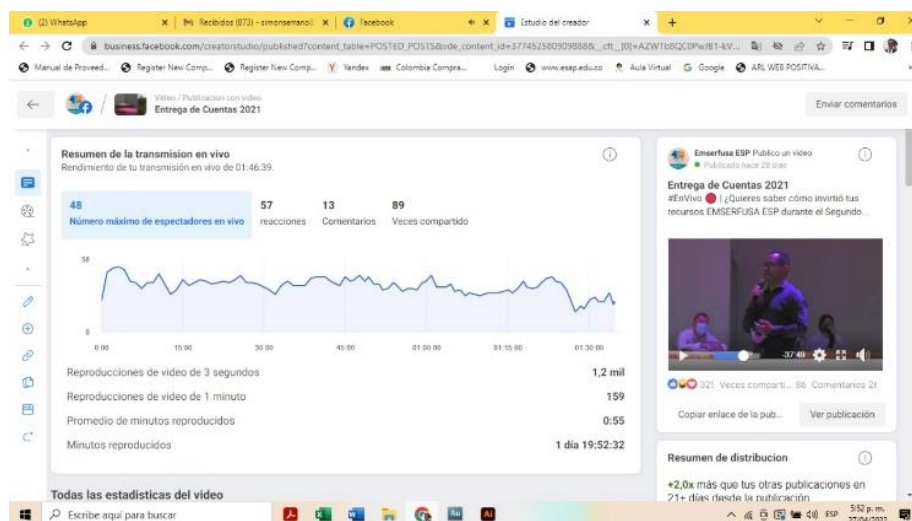
8. Se realizó transmisión en vivo a través de la Fan Page de Facebook de la entidad y se obtuvieron las siguientes estadísticas:



Avenida Las Palmas No.4-66PBX 867 98 77 Líneas de atención 24 horas 8672577 - 8675722 - 8673922
emserfusa@emserfusa.com.co pqr@emserfusa.com.co www.emserfusa.com.co

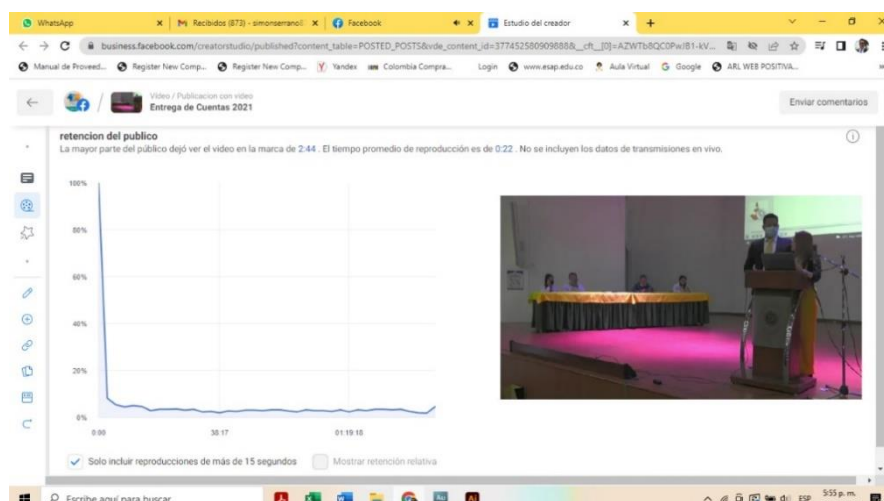
¡Con La Fuerza De La Gente!

Alcance: 11.800 personas alcanzadas por la publicación

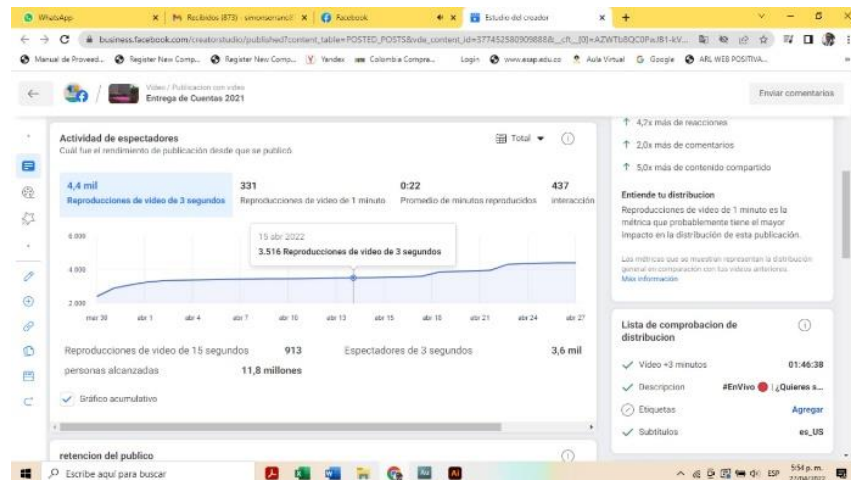


Durante la transmisión en vivo tuvimos un pico de interacción de 48 espectadores, 57 reacciones, 134 comentarios y 89 veces compartido.

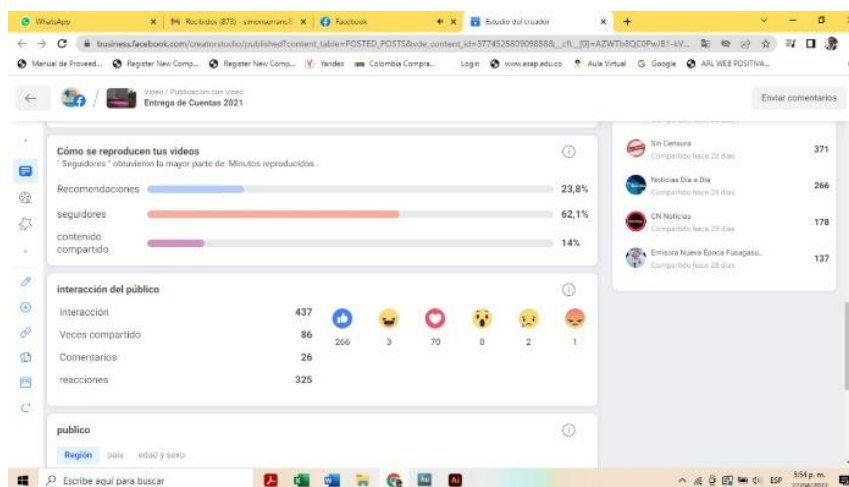
Adicionalmente, se logró un tope de reproducciones de video de más de 3 segundos de 1.200 espectadores; 159 reproducciones de más de 1 minuto; y un promedio de reproducción de 0:55 minutos.



Retención de público: más de 2:40 minutos el 5% del público.



Actividad de los espectadores: 4.400 Reproducciones de 3 seg; 331 reproducciones de 1 minuto; promedio reproducción 0.22 seg.



Podemos determinar que el flujo de espectadores de la página está determinado por un 23,8% de Recomendaciones de los usuarios, 62,1% de



NIT.890.680.053-6
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES. 0547 – 25 ENR/2002

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



seguidores de nuestra página lo que se traduce en fidelización; 14 % de nuestra transmisión fue compartida por los seguidores.

Es importante tener en cuenta que los medios o portales contratados COMPARTIERON la transmisión que realizó EMSERFUSA E.S.P., dando cumplimiento a una de las obligaciones específicas de cada contrato, por lo que no se generaron unas estadísticas propias en cada medio, ya que éstas se sumaron al total de usuarios conectados y el alcance que tuvo la transmisión realizada a través de EMSERFUSA.

Atentamente,

SIMÓN RICARDO SERRANO MARTÍNEZ

P.U Promoción y Divulgación

Emserfusa E.S.P.