



NIT. 890.680.053-6 SOMOS
AUTORRETENEDORES

RES. 0547 – 25 ENR/2002

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



Fusagasugá, 27 de octubre de 2022.

Doctor:

René Rolando Romero

Jefe Oficina Control Interno EMSERFUSA E.S.P.

REF: Informe de Rendición de Cuentas

Primer Semestre del año 2022.

Respetado Doctor René Rolando Romero,

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Informe de Gestión del Primer Semestre del año 2022, se realizó de forma PRESENCIAL el día 29 de septiembre 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 09 de octubre de 2022 con la elaboración y publicación del **Boletín de Prensa N° 41: “EMSERFUSA E.S.P. realizará Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Informe de Gestión Primer Semestre Vigencia 2022.”**, 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 Fan Page 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, 156 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.



NIT. 890.680.053-6 SOMOS
AUTORRETENEDORES

RES. 0547 – 25 ENR/2002

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



Concejales notificados: 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 y 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 157 personas fueron notificadas a través del grupo de WhatsApp denominado “PRENSA EMSERFUSA”.

Preguntas recibidas previamente a la Rendición de Cuentas:

No se recibió ninguna pregunta mediante el formulario de inscripción de propuestas que fue publicado en la Página Web: www.emserfusa.com.co. Ni tampoco fue allegada ninguna pregunta al Centro de Experiencia.

Preguntas durante el desarrollo de la Audiencia Pública

Se recibieron ocho (8) 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. Aquí el enlace: <https://www.facebook.com/watch/?v=377452580909888>

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

1. Containers (manejo) recolección desechos verdes.
Pregunta del ciudadano: Umberto Barreto.
2. La Vereda Jordan Bajo y las demás afiliadas a Emserfusa con servicio de recolección de residuos sólidos. Tenemos mucho problema con la prestación y cumplimiento del servicio 2,3 y hasta 5 semanas sin recoger residuos y no es por cuestiones de pandemia, logística, etc. Es simple negligencia de Claudia Camelo y falta de compromiso y

responsabilidad, llevamos ya 3 semanas sin recolección.

Pregunta del ciudadano: Luis González.

3. Soy la presidenta de la junta de acción comunal de la cascada la basura se supone que pasa 2 veces y solo esta pasando una y la panamericana se ve muy llena de basura pedir colaboración del cumplimiento de la recolección. Gracias por los contenedores.

Pregunta del ciudadano: Luz Myriam Gómez.

4. Felicitaciones al gerente en representación de la junta de acción presidente Maria Estella Vasquez y el vicepresidente y demás miembros de la junta. Por el embellecimiento del barrio tanto al gerente operarios y grupo de trabajo. La suspensión del servicio en la tarde pasa seguido queremos saber el motivo.

Pregunta del ciudadano: Manuel Guillermo Moreno.

5. Más control del alcantarillado, el robo de las alcantarillas y robo de medidores.

Pregunta del ciudadano: Rocio Sierra.

6. Que se esta haciendo para que las personas que toman lecturas lo hagan con responsabilidad. Con que fundamento arreglan una factura en reclamación para bajar el valor de la misma los señores de servicio al cliente.

Pregunta del ciudadano: Gloria Castro, Vocal de Control.

7.

- a. necesito que den a conocer los planes maestros de acueducto alcantarillado y aseo.
- b. en el p y g que resultado arroja cada servicio que presta Emserfusa?
- c. ¿Cuántos usuarios se han retirado de Emserfusa en el servicio de aseo?
- d. Que convenios se están realizando con Aguas de Cundinamarca?
- e. Según convenio entre aguas de Cundinamarca y Emserfusa N° EPC-CL-032-2021 por 5.863'935.324 ¿qué ha pasado, porque no se ha cristalizado el convenio a fecha 12/11/2021?

Pregunta del ciudadano: Eduardo Cubides.

8. Fecha radicación del pluvial Avenida de las palmas con copia, cuanto costo la modernización del centro de atención, en cuanto esta la cartera de la empresa, cual fue la utilidad de la división de aseo de 2021 vs 2022, porque no reubican los contenedores en la zona céntrica.

Pregunta del ciudadano: Andrés Felipe Porras Piraquive.



NIT. 890.680.053-6 SOMOS
AUTORRETENEDORES

RES. 0547 – 25 ENR/2002

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



9. Aclarar algunas cosas dichas por los medios de comunicación ya que la doctora Yolima se dedica a hacer las rifas de tablets y no establece que es lo que hace el área comercial. Que han hecho para mantener a los usuarios para que no se vayan de la empresa.
Pregunta del ciudadano: Derly Parra.

¿Se recibieron preguntas durante la transmisión?

No se recibieron preguntas durante la transmisión en vivo.

Durante la transmisión se tuvo un pico máximo de 21 espectadores conectados en vivo.

¿Cuántos funcionarios se conectaron?

En este punto no tenemos un dato exacto, ya que la plataforma Facebook no permite ver en detalle quienes son los usuarios que se conectan a la transmisión.

¿Cuánto duró la Audiencia Pública?

La Audiencia Pública de Rendición de cuentas tuvo una duración de 1h:16 minutos.

Se contó los medios electrónicos y visuales como apoyo a la presentación con el apoyo audiovisual necesario, el auditorio contaba con un vídeo beam, el cual fue esencial para proyectar diapositivas y el vídeo 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.

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

-Oscar Julián Moreno: jefe de la División de Acueducto (Intervino respondiendo preguntas de los Usuarios).

NIT.890.680.053-6 SOMOS
AUTORRETENEDORES

RES. 0547 – 25 ENR/2002



-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).

-Edwin Montilla: Jefe de la División Financiera (Intervino respondiendo preguntas de los Usuarios).

-Yolima Solano: Jefe de la División Comercial (Intervino respondiendo preguntas de los Usuarios).

¿Quedó grabada la Rendición? Si, la Rendición quedó grabada y guardada en la Fan Page de EMSERFUSA E.S.P. y puede consultarse en el siguiente enlace:

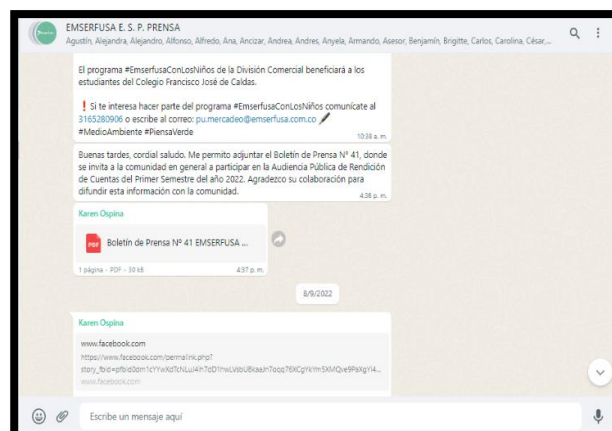
<https://www.facebook.com/100069929215680/videos/652120519576820>

¿Cuántos ciudadanos asistieron de forma presencial?

Según las listas de asistencia, de forma presencial asistieron 59 personas.

Nota: adjunto pantallazos de las redes sociales y evidencias.

1. **Boletín de Prensa N° 41.** “Asunto: *EMSERFUSA E.S.P. realizará Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Informe de Gestión Primer Semestre Vigencia 2022*”, como se observa en la imagen este boletín fue enviado el día 07 de septiembre de 2022 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.:

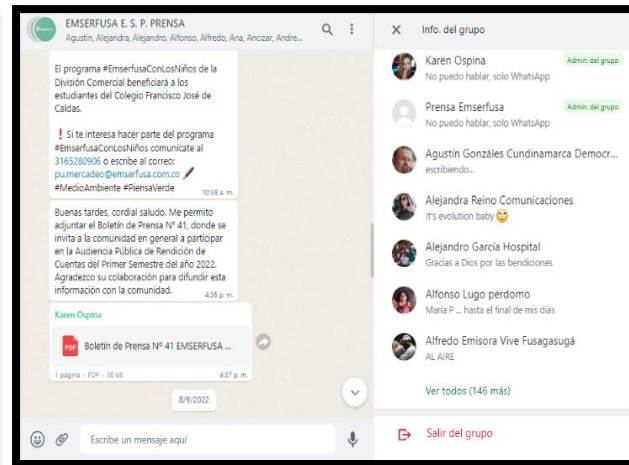
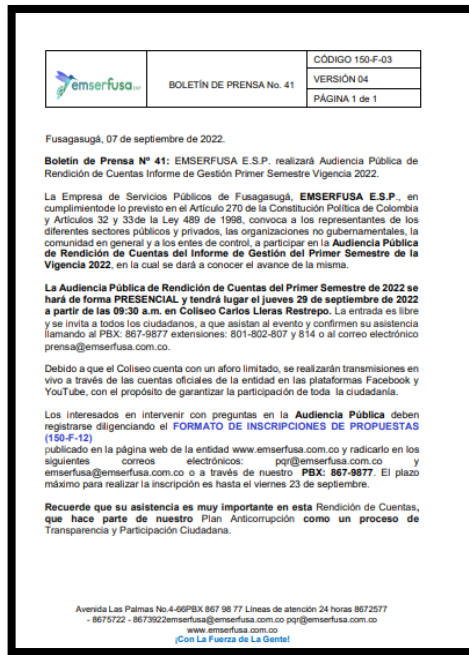




NIT.890.680.053-6 SOMOS
AUTORRETENEDORES

RES. 0547 – 25 ENR/2002

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



Adicionalmente se realizó la publicación del comunicado de prensa el día 08 de octubre 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/698/emserfusa-esp-realizara-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-informe-de-gestion-primsemestre-vigencia-2022/>

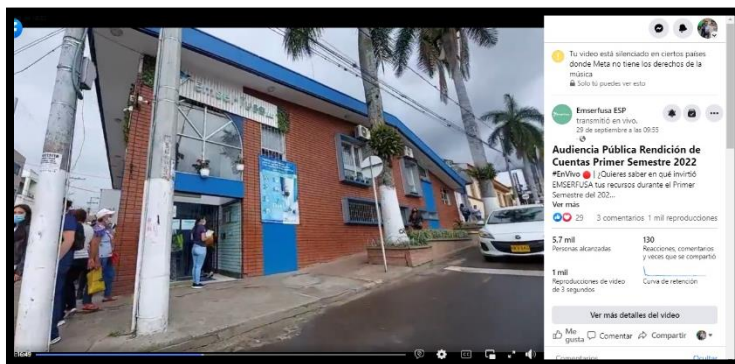




NIT.890.680.053-6 SOMOS
AUTORRETENEDORES

RES. 0547 – 25 ENR/2002

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



3. A partir de la segunda semana del mes de octubre del año 2022, se realizó la entrega de 30 invitaciones físicas a líderes en el municipio de Fusagasugá, estas invitaciones fueron entregadas por el P.U. de Promoción y Divulgación y por el señor gerente Marlon Jonnatan Rodríguez Gutiérrez en el marco de diferentes actividades locales.

4. Se realizaron en distintas jornadas 348 llamadas a ediles, concejales, presidentes de JAC en el sector urbano y rural, invitándolos a participar de la Rendición de Cuentas Virtual correspondiente al Primer Semestre del 2022, de estas solo fueron atendidas 118.

Google Drive - DIRECTORIO JAC 2022 Definitivo

docs.google.com/spreadsheets/d/1_y208FBx4NW0F9v6SdVf59v0ey2zZPGN8kvtk9qpo/

DIRECTORIO JAC 2022 Definitivo

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

50% Arial 10

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	ASISTENCIA Y DE SERVICIOS
1	CADENA OJEDA ANGEL LEONARDO	3121230951	no contesta
2	CAGUA ROMERO CARLOS HORACIO	3103461789	
3	HERNANDEZ ROMERO CARLOS ALBERTO	3041201778	
4	HERRERA GIL LUIS ALIRIO	3051727677	
5	PAEZ BELTRAN RAQUEL EDITH	3106135109	apagada
6	NAN DARIO PARRADO DIAZ	3143326554	apagada
7	REYES CARRILLO BLANCA YOLY	3123969749	
8	RODRIGUEZ BELTRAN LUIS GABRIEL	3142070939	tal vez tienen un evento en chinauta
9	RODRIGUEZ LEON EDILBERTO HERNANDO		
10	ROJAS MARTINEZ CARLOS ALBERTO	3182801870	
11	ROJAS RUIZ JEISON DAVID	3102569139	
12	SAENZ ALZATE JORGE ANDRES	3004436857	no contesta
13	TORRES CARMONA JORGE MARIO	3163921445	no contesta
14	VARGAS ACEVEDO SANDRA BIBIANA	3123969749	
15	WILKINSON HORTUJA	3123969749	
16	JILSON ORTEGON	3123969749	

PRESIDENTES JAC COMUNAS Hoja1 JAC CORREGIMIENTOS

NOMBRE	CELULAR	
1	CADENA OJEDA ANGEL LEONARDO PARTIDO DE LA U	no contesta
2	CAGUA ROMERO CARLOS HORACIO CONSERVADOR	
3	HERNANDEZ ROMERO CARLOS ALBERTO PARTIDO VERDE	
4	HERRERA GIL LUIS ALIRIO PARTIDO POLO DEMOCRATICO	
5	PAEZ BELTRAN RAQUEL EDITH PARTIDO LIBERAL	
6	NAN DARIO PARRADO DIAZ PARTIDO CAMBIO RADICAL	apagada
7	REYES CARRILLO BLANCA YOLY PARTIDO CONSERVADOR	
8	RODRIGUEZ BELTRAN LUIS GABRIEL PARTIDO CENTRO DEMOCRATICO	tal vez tienen un evento en chinauta
9	RODRIGUEZ LEON EDILBERTO HERNANDO PARTIDO ASI	
10	ROJAS MARTINEZ CARLOS ALBERTO PARTIDO DE LA U	
11	ROJAS RUIZ JEISON DAVID PARTIDO CENTRO DEMOCRATICO	
12	SAENZ ALZATE JORGE ANDRES PARTIDO DE LA U	no contesta
13	TORRES CARMONA JORGE MARIO PARTIDO VERDE	no contesta
14	VARGAS ACEVEDO SANDRA BIBIANA PARTIDO MIRA	
15	WILKINSON HORTUJA	
16	JILSON ORTEGON	
17		

Google Drive - DIRECTORIO JAC 2022 Definitivo

docs.google.com/spreadsheets/d/1_y208FBx4NW0F9v6SdVf59v0ey2zZPGN8kvtk9qpo/

DIRECTORIO JAC 2022 Definitivo

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

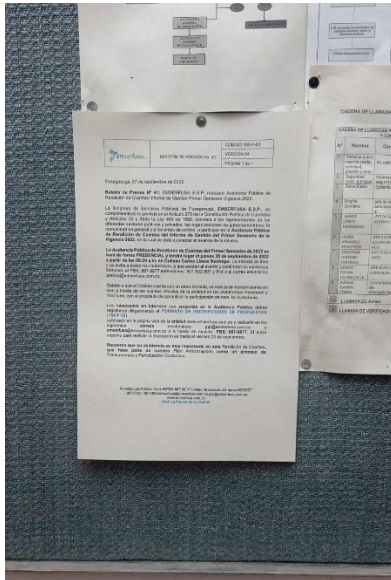
50% Arial 10

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	ASISTENCIA Y DE SERVICIOS
1	CADENA OJEDA ANGEL LEONARDO	3121230951	no contesta
2	CAGUA ROMERO CARLOS HORACIO	3103461789	
3	HERNANDEZ ROMERO CARLOS ALBERTO	3041201778	
4	HERRERA GIL LUIS ALIRIO	3051727677	
5	PAEZ BELTRAN RAQUEL EDITH	3106135109	apagada
6	NAN DARIO PARRADO DIAZ	3143326554	apagada
7	REYES CARRILLO BLANCA YOLY	3123969749	
8	RODRIGUEZ BELTRAN LUIS GABRIEL	3142070939	tal vez tienen un evento en chinauta
9	RODRIGUEZ LEON EDILBERTO HERNANDO		
10	ROJAS MARTINEZ CARLOS ALBERTO	3182801870	
11	ROJAS RUIZ JEISON DAVID	3102569139	
12	SAENZ ALZATE JORGE ANDRES	3004436857	no contesta
13	TORRES CARMONA JORGE MARIO	3163921445	no contesta
14	VARGAS ACEVEDO SANDRA BIBIANA	3123969749	
15	WILKINSON HORTUJA	3123969749	
16	JILSON ORTEGON	3123969749	

PRESIDENTES JAC COMUNAS Hoja1 JAC CORREGIMIENTOS

Escribe aquí para buscar

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



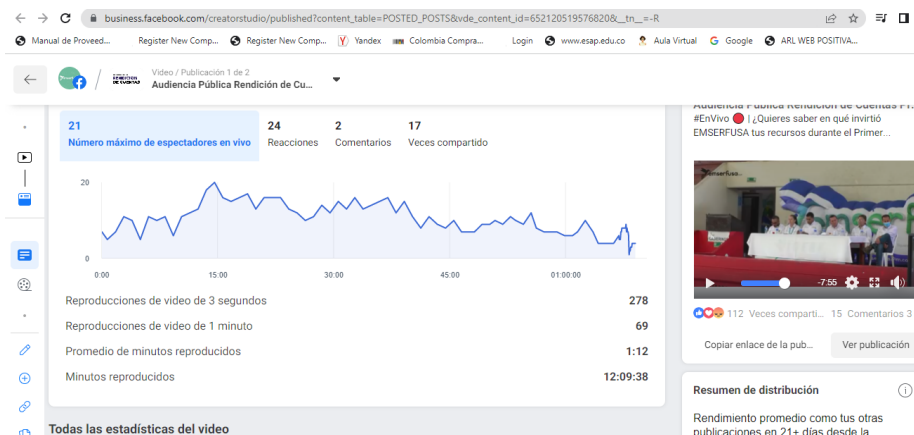
6. Se realizó transmisión en vivo a través de la Fan Page de Facebook de la entidad y se obtuvieron las siguientes estadísticas:



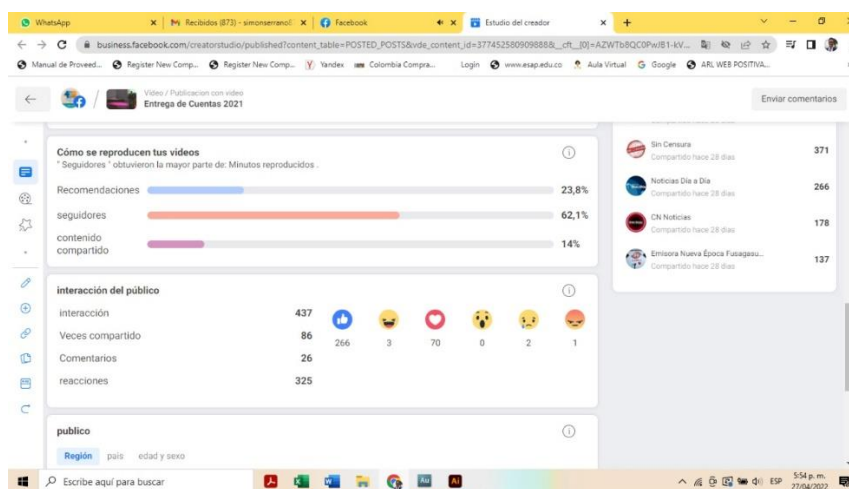
Alcance: 5.700 personas alcanzadas por la publicación y cerca de mil reproducciones.

Durante la transmisión en vivo tuvimos un pico de interacción de 21 espectadores, 29 reacciones, 1.000 reproducciones, 2 comentarios y 18 veces compartido.

Adicionalmente, se logró un tope de reproducciones de video de más de 3 segundos de 278 espectadores; 69 reproducciones de más de 1 minuto; y un promedio de reproducción de 1:12 minutos.



Retención de público: Más de 1:58 minutos el 14% del público.



Podemos determinar que el flujo de espectadores de la página está determinado por un 18,1 % de Recomendaciones de los usuarios, 73,6 % de seguidores de nuestra página lo que se traduce en fidelización; 8,32% 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



NIT. 890.680.053-6 SOMOS
AUTORRETENEDORES

RES. 0547 – 25 ENR/2002

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



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.

ASPECTOS DE MEJORA:

- Durante la transmisión en vivo se presentaron fallas en la conectividad, algo que nos parece importante tener en cuenta para mejora en la próxima audiencia pública de Rendición de Cuentas
- Las invitaciones físicas se deben programar para entrega por lo menos 20 días antes de la actividad por lo que su producción debe estar en el mismo tiempo.
- Consideramos importante actualizar el manual de Rendición de Cuentas antes de la siguiente Audiencia Pública, con el fin de determinar algunos puntos débiles del manual actual.
- La preproducción de la audiencia pública debe contemplar ensayos tanto del material video grafico como de la logística de presentación del evento.
- Se debe contemplar en el contrato de logística la inclusión de ítems que contribuyan al desarrollo de esta.

Atentamente,

SIMÓN RICARDO SERRANO MARTÍNEZ

P.U. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

GESTIÓN DOCUMENTAL:

Elaboró: SIMON RICARDO SERRANO MARTINEZ
P.U. Promoción Y Divulgación