

		<b>SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015</b>				<b>VIGENCIA</b>		CÓDIGO 120-F-24 VERSIÓN 01 PÁGINA 1 de 1
No.	ESTRATEGIA	AÑO: 2015 FECHA DE PUBLICACIÓN: DD-01-MM -03-AAAA-2015_	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLES	OBSERVACIONES	
		ACTIVIDADES	30 de Abril	31 de Agosto	31 de Diciembre			
1	Facilitar el acceso a la información de los trámites y servicios con los que cuenta la entidad a través de la página Web, en la Oficina de Planeación e Informática links servicios y trámites de tal manera que se genere mayor confianza y transparencia entre empresa y usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificar los tramites de la Empresa más usados y consultados por los usuarios</li> <li>* Cargar los tramites a la pagina web de la Empresa www.emserfusa.com.co, con el fin de facilitar su acceso a todos los usuarios</li> </ul>	Debido a que la página web se inauguró en el mes de marzo, se solicitaron a cada una de las Dependencias de la Empresa la información relevante, entre esto los tramites que posee cada una.	Los tramites enviados por algunas Dependencias fueron publicados en la página web de la Empresa	Se mantuvo la publicación de los tramites remitidos en la página web de la Empresa	Oficina de Planeación e Informática	Se espera seguir con el procedimiento en la siguiente vigencia	
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.	La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasuga, EMSERFUSA E.S.P., A través de la División Financiera, de acuerdo a las solicitudes realizadas por proveedores, contratistas, y otros a quienes se les realiza los descuentos de Ley a nivel Municipal y Nacional, se les genera el certificado de retenciones y se les entrega de manera física o por dirección electrónica, dando cumplimiento al artículo 381 del Estatuto Tributario	43 Certificados solicitados - 43 certificados entregados	1 Certificado solicitado - 1 certificado entregado	2 Certificados solicitados- 2 Certificados entregados	División Financiera	De acuerdo con las solicitudes de proveedores y contratistas se entregó la totalidad de certificados solicitados	
3	Se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad, para la solicitud de cualquier trámite.	Se contratará el desarrollo del módulo de contratos, con el fin de evitar la duplicación de documentos entre las oficinas que manejan la misma información	Se firmó el contrato entre SYSMAN S.A.S. y EMSERFUSA E.S.P. donde se creará el módulo de contratos y se conectará con los módulos que requieren de información de contratación	Se han llevado a cabo distintas visitas por parte de SYSMAN para el levantamiento de la información y poder desarrollar el módulo en el sistema.	El proveedor de software Sysman, desarrolló y entregó el Módulo de Contratos. La oficina Jurídica realizó la entrega de la información y con ello SYSMAN realizó la instalación y la capacitación de introducción al módulo, el cual se empezará a utilizar como prueba piloto.	Divisiones u Oficinas de la Empresa - Oficina de Planeación e Informática, Jurídica	La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento a la prueba piloto y la puesta en funcionamiento de este módulo.	
4	Gestionar el acceso a bases de datos ante entidades encargadas de expedir los certificados de existencia y representación legal de las personas jurídicas, los certificados de tradición de bienes inmuebles, naves, aeronaves y vehículos y los certificados tributarios, en las condiciones y con las seguridades requeridas que establezca el reglamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Solicitar a la Superintendencia de Notariado y Registro el acceso a la información de los certificados de libertad y tradición</li> <li>* Solicitar a la Cámara de Comercio acceder a la información que posee dicho ente para evitar solicitar el documento al usuario</li> </ul>	Se solicitó al Supernotariado acceder a la información Registral y este dio respuesta con la firma de un convenio entre la Empresa y el Supernotariado	Se solicitó la capacitación correspondiente para la entrega de los usuarios al Supernotariado y asistió a estos dos funcionarios de la División Comercial, quienes quedaron encargados del manejo de los usuarios y también asistió la Jefe de la Oficina de Planeación e Informática, quien quedó como interventor del convenio	La División Comercial ha venido 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 trámite a nuestros suscriptores.	Comité Antitramites y de Gobierno en línea	Se efectuó verificación del acceso a Supernotariado por parte de la Oficina de Control Interno y de la utilización que le da la División Comercial	
5	A partir de los tramites identificados, revisar las actividades descritas en los procedimientos con el propósito de racionalizarlos en cumplimiento de la Ley antitramites 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	Desde el Comité Antitramites y Gobierno en Línea se trabajará con cada Dependencia de la Empresa en la revisión de los tramites que tiene a cargo y si es el caso solicitará al Comité de calidad su modificación o eliminación	Se modificó el formato 400-F-01 SOLICITUD PARA EL TRAMITE DE PRESTACION DE SERVICIOS AAA, donde se cambiaron los requisitos del ítem 3 (Documentos requeridos para el tramite de la factibilidad de servicios)	Se continua utilizando el formato 400-F-01	Se sigue con la utilización del formato relacionado 400-F-01 con resultados positivos para el fin que fue modificado.	Comité Antitramites y de Gobierno en línea	Se continua con el monitoreo a fin de lograr más cambios, si así se considera necesario, para el mejoramiento de la atención de nuestros suscriptores	

		<b>SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015</b>				<b>VIGENCIA</b>		
							CÓDIGO 120-F-24	
							VERSIÓN 01	
							PÁGINA 1 de 1	
No.	ESTRATEGIA	AÑO: 2015 FECHA DE PUBLICACIÓN: DD-01-MM -03-AAAA-2015_		ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLES	OBSERVACIONES
		ACTIVIDADES		30 de Abril	31 de Agosto	31 de Diciembre		
6	Definir responsable de gestionar la inscripción ante el SUIT de los trámites de EMSERFUSA.	* Revisar informes, actas o algun documento de años anteriores donde se haya definido al Responsable de reportar al SUIT los tramites de la Empresa		De acuerdo a la Resolución No. 361 de 2009 el Comité Antritrmites y de Gobierno en línea es el encargado de realizar el inventario de los tramites y servicios de la entidad y reportarlos ante el SUIT	En Comité Antritrmites y Gobierno en línea se delego a la Jefe de la Oficina de Planeación e Informática para gestionar lo correspondiente al manejo y cargue de información al SUIT	A la fecha aún no se ha logrado contacto para obtener el usuario y demás permisos para acceder a la plataforma	Comité Antritrmites y de Gobierno en línea	En la siguiente vigencia se continuará con el procedimiento
7	Realizar la gestión de inscribir los trámites requeridos de EMSERFUSA, en el SUIT	* Definir el plan de acción para el levantamiento o revisión de la información detallada de tramites y servicios existentes en la entidad para el diligenciamiento de los formatos " Hoja de vida de servicios" suministrado por el DAFP. Estos formatos son los insumos para la inscripción de los tramites y servicios en el sistema único de tramites SUIT * Analizar y autorizar el reporte de los trámites y servicios que entrega el Administrador de Tramites y servicios al Departamento Administrativo de la Función Pública para su respectiva aprobación en inscripción en el SUIT. * Gestionar ante Gobierno en línea el usuario y la contraseña para acceder al SUIT		En Comité Antritrmites se definió como responsable de la revisión de cada uno de los tramites de la Empresa a la Profesional Universitario de Promoción y Divulgación y a la Jefe de la Oficina de Planeación e Informática	Se realizó un seguimiento a los tramites de la Empresa, con el fin de determinar si los requisitos son los necesarios y facilitar al ciudadano la adquisición de los servicios que presta EMSERFUSA E.S.P.	Se efectuó toda la revisión pero no se logró concluir con el levantamiento de la información requerida	Comité Antritrmites y de Gobierno en línea	Se dara continuidad al procedimiento en la siguiente vigencia
8	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		Se llevo a cabo el día 21 de marzo de 2015 en el Salon Comunal del Barrio San Fernando la Rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2014. El informe de gestión se encuentra publicado en la página web <a href="http://www.emserfusa.com.co">www.emserfusa.com.co</a>	Se esta preparando la informacion con crte a Sept-30-15 para la rendicion de cuentas del segundo semestre del 2015 a realizarse en el mes de octubre de 2015	La 2a Audiencia publica de rendicion de cuentas, se llevo a cabo el día viernes 27 de Noviembre de 2015 en el auditorio de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá Emserfusa ESP. Se rindio informe de la gestión del 1er Semestre del 2015, el Informe de gestion se encuentra publicado en la pagina web <a href="http://www.emserfusa.com.co">www.emserfusa.com.co</a>	Oficina de Planeación e Informática - Promoción y Divulgación	La OCI, verifico que se hallan realizado las 2 audiencias durante el año 2015 , bajo los requisitos estipulados por SGI
9	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 tramites 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.		Para el periodo se generaron 211 solicitudes de desvinculacion	Para el periodo se generaron 214 solicitudes de desvinculacion	Para este periodo se generaron 351 solicitudes que tienen que ver con la desvinculacion	Jefe Division Comercial - P.U de PQR	Para la vigencia 2015 la Oficina de PQR se atendieron 776 desvñcuciones según CCU.
10	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.		Del 1 de enero al 30 de abril de hogaño se generaron 3.419 registros por peticiones quejas o reclamos	Del 1 mayo al 31 de agosto de hogaño se registrarom 3.472 registros por peticiones quejas o reclamos	Del 1 septiembre al 31 de diciembre de 2015 se registrarom 3.613 registros por peticiones quejas o reclamos	Jefe Division Comercial - P.U de PQR	Para la vigencia 2015 la Oficina de PQR se atendio 10.504 PQR de acuerdo a los procedimientos de SGI.

		<b>SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>2015</b>				<b>VIGENCIA</b>		CÓDIGO 120-F-24 VERSIÓN 01 PÁGINA 1 de 1
No.	ESTRATEGIA	AÑO: 2015 FECHA DE PUBLICACIÓN: DD-01-MM -03-AAAA-2015_	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLES	OBSERVACIONES	
		ACTIVIDADES	30 de Abril	31 de Agosto	31 de Diciembre			
11	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 EMSEFUSA 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 2015, se presentaron 87 peticiones o reclamaciones por medio electronico	con corte 31 de agosto de 2015, se presentaron 107 peticiones o reclamaciones por medio electronico	con corte 31 de diciembre de 2015, se presentaron 118 peticiones o reclamaciones por medio electronico	Jefe Division Comercial - P.U de PQR - Oficina de Planeación e Informática	Para la vigencia 2015 la Oficina de PQR atendio 312 PQR por el canal de comunicación correo electronico	
12	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. de conformidad con lo establecido en el articulo 68 de la Ley 1437 de 2011, en el momento de expedir la correspondiente respuesta de la peticiones escritas incoadas por los usuarios o suscriptores de la Empresa de Servicios Publicos de Fusagasuga EMSEFUSA E.S.P. expide la citacion de notificacion personal de acuerdo con lo preceptuado en el articulo 66 y 67 ibidem; en caso de no poderse efectuar la notificacion personal se da cumplimiento a lo establecido en el articulo 69 de la precitada Ley.	La oficina de P.Q.R. emitió 476 citaciones de notificacion	La oficina de P.Q.R. emitió 762 citaciones de notificacion	La oficina de P.Q.R. emitió 748 citaciones de notificacion	Jefe Division Comercial - P.U de PQR	Para la vigencia 2015 la Oficina de PQR emitió 1.986 citaciones de notificacion	
13	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.	La Division Comercial cuenta con una ventanilla de matriculas y factibilidades en la cual el potencial suscritor debe diligenciar el formato 400-F-01, adjuntando una serie de documentos, con el fin de solicitar la prestacion de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo, entre ellos el original de la carta de autorizacion del propietario (en caso de contrato de arrendamiento).	Se recibieron 38 solicitudes de servicios con autorizacion previa del arrendador	Se recibieron 39 solicitudes de servicios con autorizacion previa del arrendador	Durante este periodo no se presento este evento	Jefe Division Comercial	Este procedimiento se está cumpliendo de acuerdo con la normatividad.	