



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



# **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ EMSEFUSA E. S. P. INFORME DE GESTION AÑO DE LA PROYECCIÓN Y CRECIMIENTO 2011**



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>2. CELEBRACION DE LOS 46 AÑOS DE EMSEFUSA AL SERVICIO DE LOS FUSAGASUGUEÑOS (1965 – 2011)</b>	<b>7</b>
<b>3. PROCESOS EMSEFUSA E. S. P.</b>	<b>8</b>
3.1 PROCESOS ESTRATEGICOS	8
3.1.1 Direccionamiento Estratégico y Responsabilidad Social	8
<b>3.2 PROCESOS MISIONALES</b>	<b>9</b>
<b>3.2.1 Plantas de Tratamiento</b>	<b>9</b>
3.2.1.1 Indicadores del Proceso	14
<b>3.2.2 Acueducto</b>	<b>16</b>
3.2.2.1 Expansión de Redes de Acueducto	16
3.2.2.2 Reposición y/o rehabilitación de Redes de Acueducto	18
3.2.2.3 Proyectos Especiales	20
3.2.2.4 Indicadores del Proceso	20
<b>3.2.3 Alcantarillado</b>	<b>21</b>
3.2.3.1 Expansión de Redes de Alcantarillado	21
3.2.3.2 Rehabilitación y/o reconstrucción de los sistemas de Alcantarillado del casco urbano del Municipio de Fusagasugá	26
3.2.3.3 Mantenimientos de cuerpos de agua (Quebradas)	28
3.2.3.4 Construcción de 11 unidades sanitarias del sector rural de Fusagasugá	31
3.2.3.5 Mantenimiento de sistemas de Alcantarillado	32
3.2.3.6 Indicadores del Proceso	34
<b>3.2.4 Aseo</b>	<b>35</b>
3.2.4.1 Proyectos Desarrollados	36
3.2.4.2 Modernización del Parque Automotor	38
3.2.4.3 Operación División de Aseo	40
3.2.4.4 No conformidades por componente	42



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



3.2.4.5	Indicadores del Proceso	43
<b>3.2.5</b>	<b>Comercial</b>	<b>45</b>
3.2.5.1	Toma de lecturas Electrónicas y facturación en sitio	45
3.2.5.2	Presentación y aprobación estudio tarifario	45
3.2.5.3	Masificación de medios de pago electrónicos	46
3.2.5.4	Acceso a facturas a través de Página Web	46
3.2.5.5	Actualización información base de datos Sysman	46
3.2.5.6	Programa de reposición de medidores	47
3.2.5.7	Índice de Agua no Contabilizada IANC	47
3.2.5.8	Porcentaje de crecimiento de usuarios	48
3.2.5.9	Porcentaje de reclamaciones año 2011	49
3.2.5.10	Eficiencia en el recaudo año 2011	51
3.2.5.11	Comportamiento de la cartera	51
3.2.5.12	Indicadores del Proceso	52
<b>3.3</b>	<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>57</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Administrativa</b>	<b>57</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Financiera</b>	<b>60</b>
3.3.2.1	Porcentaje de ejecución de gastos	61
3.3.2.2	Periodo promedio de pago	62
3.3.2.3	Normas Internacionales y Costos ABC	62
3.3.2.4	Calificación de riesgo emitido por Fitch Ratings Know Your Risk	63
3.3.2.5	Estados Financieros	64
3.3.2.6	Indicadores Financieros	66
<b>3.3.3</b>	<b>Jurídica</b>	<b>68</b>
<b>3.3.4</b>	<b>Planeación e Informática</b>	<b>69</b>
3.3.4.1	Cumplimiento de las metas del plan de acción 2011	69
3.3.4.2	Seguimiento planes de mejoramiento C0926200595 y C0910000407 Vigencia 2008	71
3.3.4.3	Formación de auditores en la norma NTC-ISO/IEC 17025	82
3.3.4.4	Actualización auditores internos de calidad normas NTCGP: 1000 e ISO 9001:2008.	83
3.3.4.5	Sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integrado SGI	84
3.3.4.6	Indicadores del proceso	85



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



<b>3.3.5 Promoción y Divulgación</b>	<b>87</b>
3.3.5.1 Programa Fusagasugá Limpia	88
3.3.5.2 Programa Corrientes de Vida en la ciudad Jardín	90
<b>4 PROCESOS DE EVALUACION, SEGUIMIENTO Y MEJORA</b>	<b>91</b>
<b>4.1 Control Interno</b>	<b>91</b>
4.1.1 Resultados Auditorias a 31 de Diciembre de 2011	91
4.1.2 Actualización 2011 Manual de Control Interno	123
4.1.3 Reporte de cumplimiento Planes de Mejoramiento	124
4.1.4 Seguimiento estado de Reportes al SUI	131
4.1.4.1 Seguimiento a requerimientos SSPD	133
4.1.5 Actualización cronograma entes de control	146
4.1.6 Publicación en la Página Web de la entidad del informe pormenorizado del Sistema de Control Interno acorde al formato del DAFP	147
4.1.7 Comité de Control Interno	149
4.1.8 Seguimiento a comités 2011	150
4.1.9 Asesoría y Acompañamiento	150
<b>4.2 Control Disciplinario Interno</b>	<b>166</b>



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## LISTA DE ANEXOS

- |                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Anexo No. 1</b>  | Estado Financieros Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá Emserfusa E. S. P, a 31 de Diciembre de 2011.   |
| <b>Anexo No. 2</b>  | Informe calificación del riesgo emitido por la firma Fitch Ratings Know Your Risk.   |
| <b>Anexo No. 3</b>  | Resolución No. 008 de 2011 emitida por el Comité de Hacienda del Municipio de Fusagasugá “Por medio de la cual se expide el presupuesto de rentas y gastos de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E.S.P. para la vigencia fiscal 2012.”  |
| <b>Anexo No. 4</b>  | Resolución de Gerencia No. 347 “Por medio de la cual se presenta la desagregación y solicita la refrendación del presupuesto de rentas y gastos de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E.S.P. expedida mediante Resolución 008 del 22 de Diciembre de 2011 por el Comité de Hacienda Municipal para la vigencia fiscal 2012. |
| <b>Anexo No. 5</b>  | Resolución No. 017 del 27 de diciembre de 2010, “Por la cual se aprueba la refrendación de la desagregación del presupuesto de rentas y gastos y el programa anual Mensualizado de caja (PAC) para la vigencia fiscal 2011 presentado por el Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E.S.P.                           |
| <b>Anexo No. 6</b>  | Informe del IRCA emitido por el Instituto Nacional de Salud para el mes de Diciembre de la vigencia 2011.  |
| <b>Anexo No. 7.</b> | Informe pormenorizado del estado del Control Interno Ley 1474 de 2011 EMSEFUSA E.S.P. vigencia 2011.   |



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá “**EMSEFUSA E. S. P**”, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden Municipal, con personería, autonomía administrativa, capital independiente y tutela administrativa, vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuya finalidad es garantizar a la comunidad en general la prestación eficiente y oportuna de los servicios públicos domiciliarios a su cargo en forma regular, continua e ininterrumpida y permanente, guiada por los principios de economía, eficiencia, efectividad, con plena cobertura y calidad.

**EMSEFUSA E. S. P**, se prepara y se proyecta para enfrentar los nuevos retos del sector, trabajando de manera permanente en el mejoramiento continuo de todos los procesos en busca del liderazgo y reconocimiento, con el firme propósito de convertirse en la mejor empresa del Departamento y orgullo de Fusagasugá, a través de la excelencia de la gestión empresarial, desarrollo y crecimiento sostenido siempre del marco de la Constitución y la Ley.

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá una vez obtuvo la doble certificación de Calidad ha venido trabajando de manera permanente en el mejoramiento continuo de todos los procesos con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario a través de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de manera oportuna y con calidad y de esta manera mantener este importante logro que le permitirá tener un mayor reconocimiento y crecimiento sostenido en el tiempo.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## **2. CELEBRACION DE LOS 46 AÑOS DE EMSERFUSA AL SERVICIO DE LOS FUSAGASUGUEÑOS (1965 – 2011)**

La Empresa de Servicios Públicos en 26 de marzo de 2011 llegó a sus 46 años de fundación, hecho muy importante para la ciudad de Fusagasugá ya que esta empresa constituye uno de los patrimonios más importantes de la ciudad Jardín de Colombia.

Hoy EMSERFUSA E. S. P. a sus 46 años de fundación está preparada para enfrentar importantes retos del sector y contribuir a Fusagasugá como un actor muy importante en el crecimiento y desarrollo, a través de obras de infraestructura que le permitirán a la ciudad la expansión de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y la generación de un número importante de empleos, desarrollo de capacidades profesionales con el equipo humano, adopción e implementación de tecnología y apoyo a otras empresas prestadoras del sector.

EMSERFUSA E. S. P. ha presentado un importante crecimiento administrativo, financiero, técnico y operativo que hoy la posiciona como una de las empresas más reconocidas, grandes e importantes del Departamento, hechos que la comprometen a continuar trabajando por una mejor ciudad.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### **3. PROCESOS EMSEFUSA E. S. P.**

#### **3.1 PROCESOS ESTRATEGICOS**

##### **3.1.1 Direccionamiento Estratégico y Responsabilidad Social**

El Plan de Acción 2008 - 2011, se proyectó con el objetivo de hacer de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá Emsefusa E. S. P, en una entidad pública eficiente y moderna, a través del Direccionamiento Estratégico con el propósito de recuperarla y posicionarla como la mejor empresa del Departamento, de acuerdo a lo anterior se ha venido desarrollando un importante trabajo en busca del mejoramiento de los aspectos administrativos, financieros, técnicos y operativos, que la lleven a su crecimiento y desarrollo sostenido en el tiempo.

El Plan de acción de la entidad se estableció en las siguientes etapas:

AÑO 2008: Recuperación

AÑO 2009: Fortalecimiento

AÑO 2010: Posicionamiento

**AÑO 2011: Proyección y Crecimiento**

Con base en lo anterior el equipo directivo durante el primer trimestre del año 2011 se ha concentrado en lograr la proyección y crecimiento de la entidad adelantando actividades que le permitirán mejorar la calidad de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, mayor cobertura, fortalecimiento de la imagen corporativa de la entidad a través de la atención al usuario y la inversión de importantes recursos a través de proyectos de gran magnitud que contribuirán al cumplimiento del plan de direccionamiento estratégico proyectado para el cuatrienio comprendido entre el año 2008 al 2011.

La Alta Dirección para lograr la proyección y crecimiento durante la vigencia 2011 desarrollo las siguientes actividades:





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



## 3.2 PROCESOS MISIONALES

### 3.2.1 Plantas de Tratamiento

Durante el año 2011 se ha dado continuidad a las obras que tiene como propósito el fortalecimiento de las Plantas de tratamiento a través del mejoramiento de:



- ✦ Compra de 12000 kg de hidroxiclورو de aluminio sustancia química indispensable para el tratamiento y potabilización del agua cruda en la Planta Pekín. Valor de la inversión \$15.381.600 (Recursos Propios).
- ✦ Compra de una planta eléctrica que tenga incorporado un equipo de soldadura con sus respectivos accesorios de reflectores de iluminación estáticos y linternas recargables portátiles para la Planta central debido a su funcionamiento constante las 24 hrs del día. Valor de la inversión \$ 8.367.402 (Recursos Propios).
- ✦ Inscripción anual al Programa Interlaboratorios de Control de Calidad para Agua Potable PICCAP y participación en el curso taller de validación de métodos de laboratorio que se realizaron en el mes de Agosto de 2011. Valor de la inversión \$1.709.000 (Recursos propios).

- ✦ Adquisición de Ph-metros de control para la medición del Ph del agua cruda tratada en las Plantas de Tratamiento, debido al deterioro del existente por uso continuo. Valor de la inversión \$7.598.000 (Recursos propios).



- ✦ Compra de lechos filtrantes para la Planta de Tratamiento de Pekín para el recargue de las capas de las unidades de filtración. Valor de la inversión \$16.020.000 (Recursos propios).



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



- Suministro de materiales necesarios para el mantenimiento estético de pintura y embellecimiento de la estructura física de las Plantas de Tratamiento propiedad de la empresa. Valor de la Inversión \$ 2.179.000 (Recursos Propios).

#### REGISTRO FOTOGRAFICO EMBELLECIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA PLANTA LA VENTA



- ✦ Mantenimiento preventivo y correctivo de la ventanería en las áreas operativas de la Planta de Tratamiento la Venta. Valor de la inversión \$ 1.390.000 (Recursos propios).



- ✦ Compra de tanques plásticos sépticos para ser instalados en las Plantas Pekín y la Venta para su debida disposición técnica. Valor de la Inversión \$ 1.512.640 (Recursos Propios).
- ✦ Mantenimiento correctivo y preventivo de los sistemas de cloración de las Plantas de Tratamiento indispensables para la potabilización del agua. Valor de la inversión \$7.283.408 (Recursos propios).
- ✦ Suministro de 34,680 Kg de cloro gaseoso envasado en cilindros de 68 kg C/U. Valor de la inversión \$ 215.022.936 (Recursos Propios).
- ✦ Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de funcionamiento de las Plantas de Tratamiento de la empresa. Valor de la Inversión \$ 16.024.095 (Recursos Propios).

#### REGISTRO FOTOGRAFICO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS



**Sistema de Bombeo Planta Pekín**



**Floculadores Planta Central**

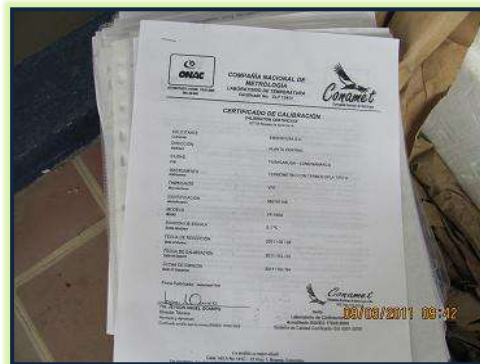


## REGISTRO FOTOGRAFICO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS



Tablero de control lavado de Filtros Planta la Venta

## REGISTRO FOTOGRAFICO MANTENIMIENTO Y CALIBRACION DE EQUIPOS DE LABORATORIO



## DOSIFICADORES DE SULFATO





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



- ✦ Compra de equipo para el control de parámetros fisicoquímicos de dosificación de agente químico floculante/coagulante y aforo de caudal en los procesos de tratamiento y potabilización en las Plantas de Tratamiento de Propiedad de la Empresa. Valor de la inversión \$ 90.596.000 (Recursos Propios).



**Canaleta Parshal aforo de caudal  
Planta la Venta**

#### REGISTRO FOTOGRAFICO COMPRA DE DOSIFICADORES DE SULFATO TIPO TORNILLO



Los dosificadores actuales de sulfato serán utilizados en la dosificación mecánica de cal proceso pre/poscalcinización.

- ✦ Al mes de diciembre del año 2011 el Índice de Riesgo de Calidad del Agua IRCA se mantuvo sin riesgo, es decir, agua 100% potable apta para el consumo humano.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.2.1.1 INDICADORES DEL PROCESO

PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Plantas de Tratamiento	Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano	<p>El IRCA por muestra:</p> $IRCA (\%) = \frac{(\sum \text{puntajes de riesgo asignado a las características no aceptables} / \sum \text{puntajes de riesgo asignados a todas las características analizadas})}{100}$	Producir agua potable sin riesgo apta para el consumo humano.	Cumplir con los requerimientos del decreto 1575 de mayo de 2007 y Resolución No 2115 de junio de 2007, obteniendo un IRCA entre 0 a 5, lo que equivale a un nivel sin riesgo, que indica que el agua es apta para el consumo humano.	<p>Planta Pekín: 1.29 SIN RIESGO</p> <p>Planta Central: 0.80 SIN RIESGO</p> <p>Planta La Venta: 0.80 SIN RIESGO</p> <p>Esta clasificación está entre el 0% y 5% que indica un nivel <b>SIN RIESGO</b> del agua producida.</p>	X	
		<p>El IRCA mensual:</p> $IRCA (\%) = \frac{\sum \text{de los IRCAs obtenidos en cada muestra realizada en el mes}}{\text{Número total de muestras realizadas en el mes.}}$					



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Plantas de Tratamiento	Índice de riesgo por abastecimiento de agua para consumo humano	Calculo del IRABAm, de acuerdo a la Resolución 2115 (Artículo 18) de 2007	Cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia de abastecimiento de agua para consumo humano y continuidad en la prestación del servicio.	Cumplir con los requerimientos del decreto 1575 de mayo de 2007 y Resolución No 2115 de junio de 2007, obteniendo una clasificación de IRABA (%) entre 0 y 10, lo que indica que no hay riesgo en el abastecimiento de agua Municipal.	Planta Pekín: 0 %  Planta Central: 0 %  Planta La Venta: 0 %  El índice de riesgo por abastecimiento de agua para consumo humano para las tres Plantas de Tratamiento corresponde a cero (0), lo que indica que se cumple con las condiciones aceptables para cada uno de los criterios de tratamiento, distribución y continuidad del servicio.	X	
	Calificación desempeño del laboratorio de análisis de agua	(No. de muestras con desempeño satisfactorio/No. de muestras enviadas por el Instituto Nacional de Salud ) * 100%	Obtener la autorización por parte del Ministerio de la Protección Social y el Instituto Nacional de Salud para el funcionamiento del laboratorio de análisis de agua, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1575 de 2007.	Obtener una calificación de desempeño satisfactorio, es decir, mayor o igual al 80% de aceptación en el informe final anual emitido por el Instituto Nacional de Salud.	(12/12) * 100 = 100%  Según el informe final del Programa Interlaboratorios de Control de Calidad para agua potable emitido por el Instituto Nacional de Salud determino que el desempeño del Laboratorio de análisis de agua es Satisfactorio, de acuerdo a las muestras enviadas y analizadas.	X	





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Plantas de Tratamiento	Cumplimiento total del cronograma de mantenimiento	(Órdenes ejecutadas/ órdenes programadas) * 100	Garantizar el estado de las unidades estructurales y/o operativas, equipos y la disponibilidad para la prestación del servicio.	100% de disponibilidad de las unidades estructurales y/o operativas y equipos auxiliares.	Cumplimiento del 100% de las órdenes programadas.	X	

### 3.2.2 Acueducto

La labor del proceso de Acueducto, durante el año 2011 se enfoco en proyectar el servicio para el cumplimiento de este propósito se desarrollo lo siguiente:

#### 3.2.2.1 EXPANSION DE REDES DE ACUEDUCTO

OBRAS DE EXPANSIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN CON FORMALIDADES PLENAS					
No	CONTRATO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
1	7	540	\$ 32,743,572	SGP	Construcción de red de acueducto Ø 2" PVC RDE 21 (L=540 ML) en el barrio Porvenir la Salle para cierre de mallas.
2	9	5719	\$ 79,401,798	SGP	Ampliación de cobertura del sistema de agua potable en la vereda Bóchica
3	31	4576.7	\$ 369,181,271	PDA	Construcción expansión de redes de acueducto sector suburbano de Chinauta municipio de Fusagasugá



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



OBRAS DE EXPANSIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN CON FORMALIDADES PLENAS					
No	CONTRATO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
4	34	710	\$ 75,692,162	RP	Construcción expansión de redes secundarias de acueducto en polietileno de alta densidad en los sectores de Chicalá, las Pirámides y en Maíz Amarillo del municipio de Fusagasugá.
5	52	1870	\$ 191,313,324	SGP	Construcción, expansión de redes secundarias de acueducto en diámetro 2" Tubería polietileno de alta densidad en los sectores de Manila, Aires de Quininí, Llano Verde, Sauces y Balmoral y otros sectores.

OBRAS DE EXPANSIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN CON FORMALIDADES PLENAS					
No	CONTRATO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
6	62	580	\$ 38,223,667	SGP	Construcción expansión de red de acueducto en diámetro 2" tubería polietileno de alta densidad en la vereda Viena del Municipio de Fusagasugá.
7	65	180	\$ 49,698,301	SGP	Adecuación y mejoramiento de la bocatoma y red de conducción desde la Quebrada la Parroquia hasta la Planta Pekín en el municipio de Fusagasugá.
<b>TOTAL ML EXPANSIÓN</b>		<b>14.175.7</b>	<b>\$ 836,254,095</b>		



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



OBRAS DE EXPANSIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN SIN FORMALIDADES PLENAS					
No	ORDEN DE SERVICIO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
1	47	250	\$ 7,161,420	RP	Construcción de red secundaria de acueducto Ø 2" PVC RDE 21 (L=250 ml) en Chinauta avenida limoncillos con avenida ficus
2	63	252	\$ 10,000,926	RP	Construcción de red secundaria de acueducto Ø 2" PVC RDE 21 (L= 280 ml) en Chinauta avenida eucaliptus frente al conjunto Paraíso Tropical
<b>TOTAL ML EXPANSIÓN</b>		<b>502</b>	<b>\$ 17,162,346</b>		

Durante la vigencia 2011 se adelantaron obras para la expansión de 14.175.7 ML de redes de acueducto con una inversión por un valor de \$836.254.095, de los cuales el 10.88% corresponden a recursos propios y el 89.12% restante proviene de recursos del Sistema General de Participaciones y el Plan Departamental de Aguas PDA.

META PROYECTADA (ML)	META EJECUTADA (ML)	% DE CUMPLIMIENTO
3.500 ML	14.175.7	405%

### 3.2.2.2 REPOSICIÓN Y/O REHABILITACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO

OBRAS DE REHABILITACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN CON FORMALIDADES PLENAS					
No	CONTRATO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
1	13	280	\$ 49,000,000	RP	Entubamiento de la acequia municipal río Cuya longitud 350 m sector Quebrada Seca del municipio de Fusagasugá



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



OBRAS DE REHABILITACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN CON FORMALIDADES PLENAS					
No	CONTRATO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
2	29	1600	\$ 162,217,404	RP	Rehabilitación de red de acueducto en diámetro 2" tubería polietileno de alta densidad ( L=2100 ML) en la vereda Casa de Lata del municipio de Fusagasugá
3	52	155	\$ 157,408,831	SGP	Construcción de bypass para los tanques desarenadores del sistema de captación del río Barro Blanco; optimización y mejoramiento de la red de conducción del sistema principal de acueducto, sistema de captación río Cuja del municipio de Fusagasugá.
4	69	75	\$ 43,391,221	RP	Construcción estructura de contención y estabilización para llevar a cabo la reposición de la red de conducción de la bocatoma del río Cuja hacia la Planta Central en el sector Los Robles del municipio de Fusagasugá.
<b>TOTAL ML REHABILITACIÓN</b>		<b>2.110</b>	<b>\$ 412,017,456</b>		

Durante la vigencia 2011 se adelantaron obras para la reposición y/o rehabilitación de 2.110 ML de redes de acueducto con una inversión por un valor de \$412.017.456, de los cuales el 61.80% corresponden a recursos propios y el 38.20% restante proviene de recursos del Sistema General de Participaciones.

META PROYECTADA (ML)	META EJECUTADA (ML)	% DE CUMPLIMIENTO
1.000 ML	2.110	211%



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.2.2.3 PROYECTOS ESPECIALES

#### RENOVACION DEL PARQUE AUTOMOTOR

Durante el año 2011 se realizó la compra de un vehículo marca chevrolet tipo camión mediano, motor diesel, cilindraje 3.000 CC y carrocería de estacas modelo 2012.



#### 3.2.2.4 INDICADORES DEL PROCESO

PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Acueducto	Ejecución de inversiones	(Inversión realizada/Inversión presupuestada) X 100	Monitorear la ejecución de los rubros asignados para inversión en el servicio de Acueducto.	Ejecutar el 90% de los recursos asignado para inversión en la División de Acueducto.	$\left( \frac{\$1.705.602.115}{\$3.267.671.744} \right) * 100 = 52\%.$ <p>Ejecución del rubro presupuestal asignado para la vigencia 2011 en un 52%.</p>		X
Acueducto	Cobertura del servicio	(Número de suscriptores/Numero de domicilios) * 100	Monitorear la tendencia de la cobertura del servicio de Acueducto para facilitar la identificación de los sectores que necesitan atención especial en lo referente a la prestación de este servicio.	Alcanzar el 100% de cobertura en el sector urbano y suburbano.	99% de cobertura del servicio en el sector urbano y suburbano del municipio.	X	



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Acueducto	Cobertura de medición	(Número de medidores/Número de suscriptores) * 100	Reflejar el grado de cobertura de medidores operando en el área atendida por la Entidad.	Alcanzar un 95% de cobertura en medición.	98% de cobertura de medición en el área atendida por la Entidad.	X	
	Cumplimiento total del cronograma de mantenimiento	(Órdenes ejecutadas/órdenes programadas) * 100	Garantizar el estado de los sistemas de acueducto, equipos y la disponibilidad para la prestación del servicio.	100% de disponibilidad de los sistemas de acueducto.	Cumplimiento del 100% de las órdenes programadas.	X	
	Continuidad del servicio	$1 - \frac{\sum (H_i \times C_i)}{(H \times C_s)} \times 100\%$ <p>H = Horas totales por año  H<sub>i</sub> = Horas suspendidas durante la interrupción i  C<sub>i</sub> = No. de usuarios afectados por la interrupción i  C<sub>s</sub> = No. total de usuarios del sistema.</p>	Monitorear el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se presta el servicio, exceptuando las interrupciones debidas a labores de mantenimiento o reparación de daños.	99% de continuidad del servicio en redes.	El indicador de continuidad del servicio en redes de Acueducto al mes de Diciembre de 2011 corresponde a un 99 %.	X	

### 3.2.3 Alcantarillado

El plan de acción que se había propuesto al comienzo del año 2011 fue replanteado teniendo en cuenta la ejecución de las obras contratadas por la entidad con recursos provenientes del Plan Departamental de Aguas PDA y el Fondo Nacional de Regalías, toda vez que inicialmente se habían planteado unas metas que cambiaron en el curso del año motivadas por la gestión realizada ante las entidades con las que se ha realizado trámite para la financiación de estos proyectos.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



Es pertinente informar que para el **proyecto No 1. Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales el Resguardo** se había planteado inicialmente la construcción de la primera etapa pero con el contrato de consultoría que se suscribió para llevar a cabo la actualización de los estudios, cálculos estructurales según la norma NSR-10 de septiembre 9 de 2010 y ajuste de las cantidades de obra, análisis unitarios de precios y presupuestos de la Planta de tratamiento de aguas residuales El Resguardo del municipio de Fusagasugá por un valor de \$37,553,585.00 de pesos, se obtuvieron todos los detalles de la planta en su totalidad.

Lo anterior permitió realizar la elaboración del presupuesto para la construcción de la totalidad de las unidades de tratamiento de la planta por un valor de \$10.376.660.297, de los cuales \$563.863.805 provienen de la cofinanciamiento del municipio de Fusagasugá y el saldo es el que se solicitó al Fondo Nacional de Regalías por valor de \$9.812.796.492; este proyecto se radica ante la Ventanilla Única del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible el 30 de septiembre del año en curso con todos sus planos de detalle estructural, hidráulicos, presupuesto, cronograma de actividades y fuentes de financiación del cual se espera respuesta en los próximos días.

El cumplimiento de la meta propuesta para este proyecto para la vigencia presenta un avance del 90% al cuarto trimestre del año 2011 consistente en la actualización de estudios y en la radicación para la viabilización de los recursos necesarios para la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales el Resguardo.

### **3.2.3.1 EXPANSIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO.**

Dentro del Plan de Acción para la vigencia 2011, se programó la expansión de 5.500 ml de redes de Alcantarillado en el municipio de Fusagasugá los cuales dieron lugar a los siguientes contratos para dar cumplimiento a esta meta:





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



OBRAS DE EXPANSIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN CON FORMALIDADES PLENAS					
No	CONTRATO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
1	14	235	\$ 169,985,471	RP	Construcción del tramo de alcantarillado del P-01A al P-5A en diámetro (750 mm) 30" (L=220 ml) en PVC perfilado (Sector Estación de Servicio Brío) según diseños del Plan Maestro de Alcantarillado emisario final del municipio de Fusagasugá.
2	23	69.31	\$ 785,062,828	RP	Construcción del colector de alcantarillado sanitario paso por la Estación de Servicio ESSO, vía Arbeláez municipio de Fusagasugá
3	24	167.7	\$ 342,748,627	RP	Construcción colector derecho Quebrada Sabaneta (P69 al P85 B) longitud 395.5 m, desde la Manuel Humberto Cárdenas hasta la Avenida Las Palmas municipio de Fusagasugá.
4	30	1444.39	\$ 1,573,362,907	PDA	Construcción del colector derecho Quebrada Sabaneta, del municipio de Fusagasugá.
5	44	1769	\$ 2,391,168,657	FONDO NACIONAL DE REGALIAS	Construcción Emisario final del municipio de Fusagasugá Departamento de Cundinamarca.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



OBRAS DE EXPANSIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN CON FORMALIDADES PLENAS					
No	CONTRATO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
6	53	429.9	\$ 187,277,157	SGP	Mejoramiento alcantarillado combinado carrera 8 entre calles 6 y 7 en diámetro 24", carrera 7 entre la calle 4 y 5 en diámetro 10" en el barrio Centro; construcción colector Quebrada la Chacha en diámetro 20" fase II; construcción alcantarillado sanitario carrera 1 este entre calles 18 y escorrentía Balmoral en diámetro 8" en el barrio los Sauces; mejoramiento y construcción del sistema de alcantarillado del sector Resguardo Bajo del municipio de Fusagasugá
7	57	97	\$ 39,817,275	SGP	Construcción alcantarillado sanitario ubicado en la quebrada manila en el barrio manila y construcción de 11 unidades sanitarias básicas en el sector rural del municipio de Fusagasugá.
8	63	597.5	\$ 284,021,640	SGP	Construcción de alcantarillado colector sanitario calle 23 barrió Manila.
<b>TOTAL ML EXPANSIÓN</b>		<b>4809.8</b>	<b>\$5,773,444,562</b>		



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



OBRAS DE EXPANSIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN SIN FORMALIDADES PLENAS					
No	ORDEN DE SERVICIO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
1	75	5.9	\$ 4,953,600	RP	Construcción de sumidero transversal en la diagonal 4 norte con carrera 16A del Barrio Santa Librada del municipio de Fusagasugá.
2	148	31	\$ 14,852,526	RP	Construcción de alcantarillado sanitario 8" (L=31 ML) en el barrio el progreso parte alta del municipio de Fusagasugá.
3	169	32	\$ 17,136,264	RP	Construcción de sumidero y manejo de agua calle 16 entre carreras 15 y 14 (12M) Barrio Santa Anita del municipio de Fusagasugá
4	323	18	\$ 14,931,490	SGP	Construcción de sumideros en el área urbana del municipio de Fusagasugá dentro del convenio interadministrativo 004 - 2011
5	325	200	\$ 11,104,844	RP	Construcción de cunetas de conducción de alcantarillado de aguas lluvias referentes al movimiento de tierras de la urbanización Monteverde
6	328	18.8	\$ 14,917,615	SGP	Construcción de sumideros transversales ubicados en los barrios Andes, Fundadores y Esperanza del municipio de Fusagasugá
9	393	7.5	\$ 13,741,593	RP	construcción de sumideros en el área urbana del municipio de Fusagasugá ubicados en los barrios Gaitán y Antonio Nariño
<b>TOTAL ML EXPANSIÓN</b>		<b>313.2</b>	<b>\$ 91,637,932</b>		

Durante el año 2011 se realizó la contratación para la expansión de 5.123 ML de redes de Alcantarillado por valor de \$5.865.082.494, de los cuales el 23% corresponde a inversión con recursos propios, mientras que el 77% de los recursos provienen del Sistema General



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



de Participaciones SGP, el Plan Departamental de Aguas PDA y el Fondo Nacional de Regalías.

ORIGEN DE LOS RECURSOS	VALOR (\$)
RECURSOS PROPIOS	1,359,585,753
SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES SGP	540,965,177
PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUAS PDA	1,573,362,907
FONDO NACIONAL DE REGALIAS FNR	2,391,168,657
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>\$ 5,865,082,494</b>

### 3.2.3.2 REHABILITACIÓN Y/O RECONSTRUCCIÓN DE SISTEMAS DE ALCANTARILLADO DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE FUSAGASUGÁ.

Durante la vigencia 2011 se rehabilitaron y/o reconstruyeron 603 ML de redes de Alcantarillado por contratación en diferentes sectores de la ciudad, los cuales se relacionan a continuación:

OBRAS DE REHABILITACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN CON FORMALIDADES PLENAS					
No	CONTRATO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
1	27	48	\$ 34,933,096	RP	Reconstrucción Alcantarillado sanitario carrera 2 este entre calles 23 y 24 en diámetro de 10" (L=48 ML) en el barrio Prados de Altagracia del municipio de Fusagasugá.
2	28	45	\$ 44,445,222	RP	Rehabilitación Alcantarillado sanitario 12" carrera 5 este entre calle 5 y 6 en diámetro de 12" (L=45 ML) en el barrio el Lucero del municipio de Fusagasugá.
3	37	63.1	\$ 45,475,291	RP	Reconstrucción Alcantarillado sanitario calle 15 entre carrera 2B Y 2 en diámetro 10" (L= 63.1 ML) en el barrio Sutagao del municipio de Fusagasugá.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



OBRAS DE REHABILITACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN CON FORMALIDADES PLENAS					
No	CONTRATO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
4	40	101.6	\$ 55,208,852	RP	Reconstrucción alcantarillado combinado calle13 entre carrera 1 y 2 en diámetro 8" (L=101.6 ml) en el barrio Bonnet del municipio de Fusagasugá.
5	53	172	\$ 93,640,377	SGP	Mejoramiento alcantarillado combinado carrera 8 entre calles 6 y 7 en diámetro 24", carrera 7 entre la calle 4 y 5 en diámetro 10" en el barrio Centro; mejoramiento y construcción del sistema de alcantarillado del sector Resguardo Bajo del municipio de Fusagasugá
<b>TOTAL ML REHABILITACIÓN</b>		<b>429.7</b>	<b>\$ 273,702,838</b>		

OBRAS DE REHABILITACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN SIN FORMALIDADES PLENAS					
No	ORDEN DE SERVICIO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
1	164	80	\$ 11,757,200	RP	Rehabilitación y reparación de rejillas tipo quiebra patas que se encuentran ubicadas en diferentes sitios de la ciudad para evitar traumatismos y posibles taponamientos por residuos sólidos.
2	329	30	\$ 4,938,576	RP	Reposición de alcantarillado sanitario en diámetro de 10" ubicado en la transversal segunda en el barrio Villa de los Sutagaos.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



OBRAS DE REHABILITACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO AÑO 2011					
CONTRATACIÓN SIN FORMALIDADES PLENAS					
No	ORDEN DE SERVICIO No	ML EJECUTADOS	VALOR DEL CONTRATO	ORIGEN DE LOS RECURSOS	OBJETO DEL CONTRATO
3	347	64	\$ 6,874,046	RP	Reposición de alcantarillado sanitario en diámetro de 16" PVC, en el sector del matadero municipal en el Barrio Bosques de Bonet del municipio de Fusagasugá.
TOTAL ML REHABILITACIÓN		174	\$ 23,569,822		

Para la vigencia 2011 se rehabilitaron 306 ML de redes de Alcantarillado por administración directa en varios sectores de la ciudad, los cuales se describen a continuación:

OBRAS DE REPOSICIÓN Y/O REHABILITACIÓN POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA				
No.	ML	Ø Tubería	Sector o barrios beneficiados	Población Beneficiada (estimada)
1	200	8" y 10"	Ciudalcampo	10 % de la población
2	48	10"	Barrio la Independencia	25 % de la población
3	20	20"	Sector de la Autopista antes del sitio denominado la Perrera	50 % de la población
4	30	10"	Prados de Altagracia	10 % de la población
5	8	12"	Santa Barbará	20 % de la población
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>			

En resumen se han rehabilitado y/o recuperado 909.7 ML de redes de Alcantarillado de una meta de 600 ML, lo que indica que la meta fue superada con porcentaje de cumplimiento del 151%.

### 3.2.3.3 MANTENIMIENTO DE CUERPOS DE AGUA (QUEBRADAS).

**RECUPERAR 500 M DEL CAUCE NATURAL DE LAS QUEBRADAS QUE ATRAVIESAN EL MUNICIPIO.**

**Corrientes de vida en la Ciudad Jardín:** Durante la vigencia 2011 se adelantaron varias jornadas de limpieza y sensibilización con apoyo de la comunidad y la División de Aseo.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



La meta de quebradas recuperadas fue superada en un 1.660%, ya que el proceso de Alcantarillado como medida preventiva para enfrentar la ola invernal que durante todo el año afectó el territorio nacional realizó actividades de mantenimiento para evitar posibles taponamientos o emergencias en los sistemas de alcantarillado que pudieran ocasionar inundaciones y deslizamientos en las laderas de las Quebradas.

En cumplimiento del cronograma de mantenimiento de sistemas de alcantarillado se realizaron actividades de limpieza general como: retiro de los objetos o residuos sólidos que son arrojados a los cuerpos de agua, revisión, poda y mantenimiento al cauce de estos cuerpos con guadaña y retiro de escombros en las siguientes Quebradas:

BARRIO	QUEBRADA	KM RECUPERADOS	ACTIVIDAD
Independencia	Verdebel	1	Limpieza y sensibilización con los habitantes de la ronda de la quebrada y con apoyo del colegio Acción Comunal.
Luxemburgo	Sabaneta	2	El Día de la Tierra con apoyo de la CAR y la Inspección de Policía se llevó a cabo un operativo para identificar los infractores que vienen contaminando la quebrada Sabaneta. Se impusieron dos comparendos ambientales por parte de la Policía.
Ebenezer	Limonos y San Antonio	1	Con apoyo de la JAC y del COASU se adelantó la jornada de limpieza y sensibilización.
Manila - Teresita	Manila	4	Jornada de limpieza y sensibilización. Combo Triple A.
Santa María de los Ángeles	La Parroquia	2	Limpieza y sensibilización con los habitantes de la ronda de la quebrada y con apoyo del colegio Acción Comunal.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



BARRIO	QUEBRADA	KM RECUPERADOS	ACTIVIDAD
Los Robles y Paraíso de los Sauces	El Arrastradero	1.5	Limpieza sobre el lecho y ronda de Quebrada con el personal de la División de Alcantarillado.
Sauces y Altos de Fusa	Balmoral	0.3	
Cooviprof - Villa Patricia	Lagañosa	0.8	
Pekín - Cedritos	Los curos	1	
La Independencia y Esperanza	La Chacha	1	
Guaduales, Villa Natalia	Los Guaduales	2	
<b>Total de Km Recuperados</b>		<b>16.6 Km</b>	

#### REGISTRO FOTOGRÁFICO RECUPERACIÓN DE QUEBRADAS



## REGISTRO FOTOGRÁFICO RECUPERACIÓN DE QUEBRADAS



### 3.2.3.4 CONSTRUCCIÓN DE 11 UNIDADES SANITARIAS DEL SECTOR RURAL DE FUSAGASUGÁ.

Durante el año 2011, se suscribió el contrato No 57 de 2011 el cual se derivó del convenio No 004 de 2011 con el municipio de Fusagasugá el cual incluyo en su objeto contractual la construcción de once (11) unidades sanitarias básicas por un valor de \$82.176.556 el cual se encuentra a la fecha ejecutado al 100%.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.2.3.5 MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE ALCANTARILLADO

En cumplimiento del cronograma de mantenimiento de sistemas de alcantarillado programado para la vigencia 2011 se realizaron las actividades de mantenimiento preventivo a sumideros transversales y longitudinales, pozos de inspección y tubería de Alcantarillado, en los siguientes barrios:

- |                             |                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| ✓ CEDRITOS                  | ✓ LOS GUADUALES                      |
| ✓ MI TESORO                 | ✓ LOS ANDES                          |
| ✓ VILLA ARMERITA            | ✓ ANTONIO GALAN - SANTA LIBRADA      |
| ✓ LA ESMERALDA I Y II ETAPA | ✓ GAITAN I Y II                      |
| ✓ CARLOS LLERAS             | ✓ MONTE VERDE                        |
| ✓ SAN DIEGO II              | ✓ OLAYA                              |
| ✓ SAN ANTONIO               | ✓ LUXEMBURGO                         |
| ✓ LA INDEPENDENCIA          | ✓ POTOSI                             |
| ✓ LUCERO                    | ✓ FONTANAR                           |
| ✓ EL ROSAL - LA ESPERANZA   | ✓ CIUDAD DEL CAMPO                   |
| ✓ PROGRESO                  | ✓ CANEY - CARIBE - SANTA ANITA       |
| ✓ LAS MARGARITAS            | ✓ CIUADELA COOTRANSFUSA-<br>MANDALAY |
| ✓ CABAÑA                    | ✓ VILLA NATALIA                      |
| ✓ FLORIDA                   | ✓ SAN JORGE - TERMINAL               |
| ✓ LOS FUNDADORES            | ✓ ABADIA DE SANJORGE - EL PORTAL     |
| ✓ PORVENIR NORTE            | ✓ PIEDRA GRANDE - VILLA COUNTRY      |

#### REGISTRO FOTOGRÁFICO MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE ALCANTARILLADO



Descarga y retiro de lodos de sumideros longitudinales.



NIT.890.680.053-6  
 GRANDES CONTRIBUYENTES  
 SOMOS AUTORRETENEDORES  
 RES.11076-14 DIC/2001



## REGISTRO FOTOGRÁFICO MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE ALCANTARILLADO



Limpieza general de sumideros transversales.



Limpieza general de pozos de inspección





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.2.3.6 INDICADORES DEL PROCESO

PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Alcantarillado	Cobertura del servicio de Alcantarillado	(Número de suscriptores/Numero de domicilios en el casco urbano) * 100	Monitorear la tendencia de la cobertura del servicio de Alcantarillado para facilitar la identificación de los sectores que necesitan atención especial en lo referente a la prestación de este servicio.	Alcanzar el 97% de cobertura en el sector urbano.	El indicador de cobertura del servicio de Alcantarillado en el sector urbano corresponde al 97 %.	X	
	Reposición y optimización de redes existentes (aplicación de nuevas tecnologías)	(No de ML realizados /No de ML proyectados)* 100	Mejorar el alcantarillado pluvial, reduciendo los índices de contaminación y el control de inundaciones en la prestación del servicio de alcantarillado.	Cumplimiento del 95% de la meta establecida en el Plan de Acción para la vigencia con relación a la reposición y/o optimización de redes existentes de Alcantarillado.	(909.7/600) * 100 = 151%  En reposición y optimización de redes de Alcantarillado se presenta un cumplimiento del 151% de la meta propuesta para la vigencia.	X	
	Expansión de redes de Alcantarillado	(No de ML realizados /No de ML proyectados)* 100	Ejecutar el Plan Maestro de Alcantarillado, de acuerdo a lo proyectado para cada vigencia.	Cumplimiento del 85% de la meta establecida en el Plan de Acción para la vigencia con relación a la expansión de redes de Alcantarillado.	(5.123/5.500) * 100 = 93.14%  En expansión de redes de Alcantarillado se presenta un cumplimiento del 93.14% de la meta propuesta para la vigencia.	X	



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Alcantarillado	Cumplimiento del cronograma de mantenimiento	(No. Mantenimientos ejecutados/ No. Mantenimientos programados) * 100	Garantizar el estado de los sistemas de alcantarillado, equipos y la disponibilidad para la prestación del servicio.	100% de disponibilidad de los sistemas de alcantarillado.	(48/48) * 100 = 100 % Se han realizado todos los mantenimientos preventivos de los sistemas de alcantarillado hasta el mes de mayo de 2011, no se encontró el cronograma para el resto del año.		X
	Ejecución de inversiones	(Inversión realizada/ inversión presupuestada) * 100	Monitorear la ejecución de los rubros asignados para inversión en el servicio de Alcantarillado.	Ejecutar el 90% de los recursos asignado para inversión en la División Alcantarillado.	(\$3.734.471.943/ \$7.660.797.121) * 100 = 48.74%. Ejecución de inversiones asignado para la vigencia 2011 en un 48.74%.		X

### 3.2.4 ASEO

Actividades realizadas en cumplimiento del plan de acción dentro del marco del direccionamiento estratégico emprendido por la Gerencia de EMSEFUSA E.S.P, para el año 2011.

En concordancia con el Plan de Acción 2008 - 2011 de la alta dirección estableció que el año 2011 es el año de la proyección y crecimiento, las acciones emprendidas por la División de Aseo durante la vigencia, se encaminaron en alcanzar los objetivos empresariales.

Dentro de las principales acciones desarrolladas se encuentran las siguientes:



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.2.4.1 PROYECTOS DESARROLLADOS

#### RESTRUCTURACIÓN RUTAS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE FUSAGASUGÁ

Uno de los principales problemas con el que contaba la División de Aseo de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E.S.P, era la falta de proyección operativa frente a la demanda de prestación del servicio público domiciliario de aseo. Es decir que mientras aumentaba la vinculación de nuevos usuarios a la entidad y la generación de residuos sólidos, la infraestructura de la división quedo rezagada para atender de manera eficiente la prestación del servicio de recolección, contando con un parque automotor obsoleto el cual tiene más de 15 años de servicio en algunos casos y en su mayoría cumplieron el tiempo de vida de los mismos.

Lo anterior genero que las actuales rutas de recolección de residuos, que fueron diseñadas en el año 2004, a la fecha sean insuficientes para atender la demanda de generación de residuos sólidos, dado a que las mismas sobrepasaron la capacidad de transporte de los vehículos recolectores, haciendo necesario extender las jornadas de trabajo y el esfuerzo de cada vehículo con el propósito de culminar satisfactoriamente las rutas de recolección.

#### Descripción de Micro Rutas de Recolección

RUTAS	CAPACIDAD TONELADAS	POBLACIÓN ACTUAL ATENDIDA	CAPACIDAD POBLACIÓN	DIFERENCIA
1R100	24	13024	12122	-902
1R101	14	9772	7071	-2701
1R102	20	13600	10102	-3498
1R103	24	20044	12122	-7922
2R200	24	13684	12122	-1562
2R201	14	13352	7071	-6281
2R202	20	9068	10102	1034
2R203	24	11168	12122	954
TOTAL		103712	82834	-20878





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



En la anterior tabla se muestra la población actual atendida por cada vehículo en cada micro ruta de recolección y se señala la capacidad que tiene el mismo vehículo para atender población, comparando la diferencia que existe entre la población atendida y la capacidad a atender.

Es así como al final de la tabla se evidencia como la población atendida actualmente sobrepasa la capacidad de los vehículos en 20.878 usuarios. Esto trae consigo una serie de inconvenientes relacionados con el incumplimiento de horarios de recolección.

De acuerdo a lo anterior la Jefatura de la División de Aseo, en convenio con la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, realiza la evaluación y actualización de las rutas de recolección de residuos en el municipio de Fusagasugá, acorde a las características y necesidades actuales del mismo, el resultado de este trabajo arroja que es necesario ampliar de 8 a 10 las micro rutas de recolección, por otra parte se evidencio que para poder cumplir con las mismas se requiere la adquisición de un vehículo recolector compactador de 25 Y<sup>3</sup>.

### Redistribución de Usuarios y Ampliación Rutas de Recolección

RUTAS	CAPACIDAD TONELADAS/DÍA DE RECOLECCIÓN	CAPACIDAD		POSIBLE PRODUCCIÓN
		USUARIOS	POBLACIÓN	
1R100	24	2922	11668	7714.08
1R101	14	1785	7140	4712.4
1R102	20	2666	10664	7038.24
1R103	24	3179	12716	8392.56
<b>1R104</b>	<b>24</b>	<b>3075</b>	<b>12300</b>	<b>8118</b>
2R200	24	3044	12176	9036.16
2R201	14	1708	6832	4509.12
2R202	20	2506	10024	6615.84
2R203	24	2923	11692	7716.72
<b>2R204</b>	<b>24</b>	<b>3042</b>	<b>12168</b>	<b>8030.88</b>
	<b>TOTAL</b>		107400	70884

Esta actualización de las rutas de recolección permitirá mejorar significativamente la prestación del servicio de recolección, con un cumplimiento exacto en las frecuencias y horarios del servicio.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001:2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



### 3.2.4.2 MODERNIZACIÓN PARQUE AUTOMOTOR

La falta de proyección de la División de Aseo de la empresa de servicios públicos de Fusagasugá, ocasiono que la misma contara con un parque automotor obsoleto con un tiempo de servicio mayor a 15 años, es decir excediendo su vida útil en casi 3 veces.

Es así como la actual administración y con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos dentro del plan de acción 2008 – 2011, dio inicio a un plan de modernización del parque automotor.

En el año 2009 se da inicio al plan y se realiza la adquisición de dos vehículos recolectores de 25 Y<sup>3</sup>, marca chevrolet Kodiak, con los cuales se mejoro de manera importante la operatividad y la calidad en la prestación del servicio.



Vehículos adquiridos año 2010.

Es así como para el primer trimestre del año 2011 y con el propósito de continuar con el mencionado plan de renovación y en atención a las recomendaciones arrojadas en el proyecto de actualización de las rutas de recolección, se realizo el trámite correspondiente por la modalidad de Leasing para adquirir el vehículo Mercedes Benz, Freightliner con caja compactadora FANALCA F-125 con capacidad de 25 Y<sup>3</sup>,



Vehículo adquirido vigencia 2011.



El vehículo adquirido es marca Mercedes Benz, Freightliner con caja compactadora FANALCA F-125 con capacidad de 25 Y<sup>3</sup>.

Por otro lado para la recolección de los residuos generados por el mantenimiento de las zonas verdes, residuos de construcción y la prestación de servicios especiales, la empresa contaba con una volqueta Chevrolet C-70 modelo 1994, la cual se encontraba en muy mal estado mecánico, dificultando el cumplimiento en la recolección de los mencionado residuos y aumentando los costos operativos de la división por concepto de mantenimiento.

Es así como se presento a la honorable Junta Directiva de la empresa el proyecto para la renovación de la mencionada volqueta, el cual fue aprobado por unanimidad y a la fecha ya se encuentra trabajando.

#### VEHÍCULO REMPLAZADO



#### VEHÍCULO NUEVO



Renovación volqueta División de Aseo vigencia 2011

El vehículo adquirido es marca Chevrolet FVR con capacidad para 7 M<sup>3</sup>.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001

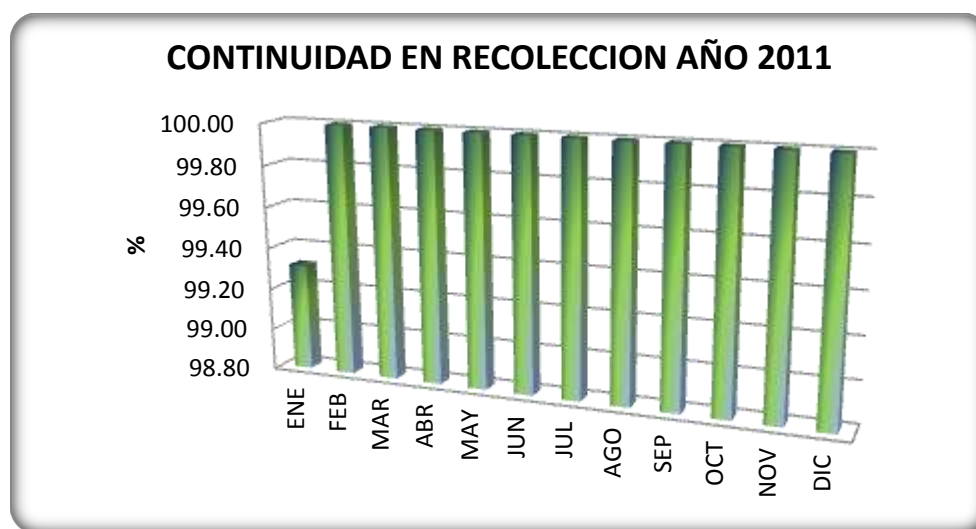


### 3.2.4.3 OPERACIÓN DIVISION ASEO

#### CONTINUIDAD DE RECOLECCION

Durante el año 2011 se mantuvo un control estricto sobre cada uno de los recorridos de residuos sólidos con sus frecuencias y horarios con el propósito de prestar un servicio eficiente y con calidad, logrando satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Es así como se alcanzo el objetivo del indicador de continuidad propuesto por la empresa durante el periodo de análisis con un porcentaje de continuidad del 99.94%. En la siguiente grafica se evidencia el comportamiento que presento el indicador de continuidad en la prestación del servicio de recolección durante el año 2011.



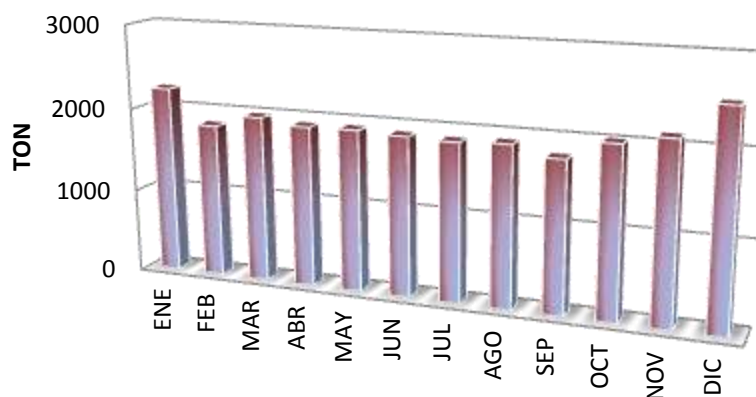
Es importante mencionar que para el año 2011 en comparación con el año inmediatamente anterior, se ha presentado un incremento en la generación de residuos sólidos del 46.27% aproximadamente. Esto demuestra que la División de Aseo está comprometida y trabaja arduamente para garantizar la prestación del servicio de aseo en el municipio. En la siguiente grafica se detalla la generación de residuos sólidos durante el año.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## GENERACION RESIDUOS AÑO 2011



Es así como el valor del indicador de continuidad cobra importancia, puesto que a pesar del aumento significativo en la generación de residuos y manteniendo el mismo parque automotor se atendió de manera oportuna las necesidades de recolección del municipio, acorde a las políticas de calidad dadas por la alta dirección de la empresa y la normatividad vigente.

## CONTINUIDAD EN BARRIDO

La continuidad en el servicio de barrido de vías y áreas públicas presenta un comportamiento constante en el año 2011, y en donde el porcentaje de cumplimiento está acorde con los objetivos propuestos por la organización con una continuidad del 100%, tal y como se muestra en la siguiente gráfica.

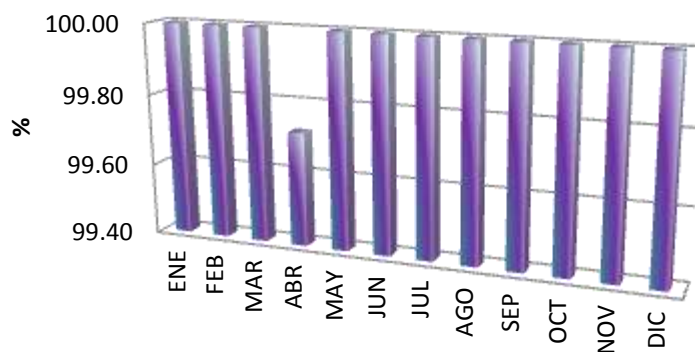




NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### CONTINUIDAD EN BARRIDO AÑO 2011

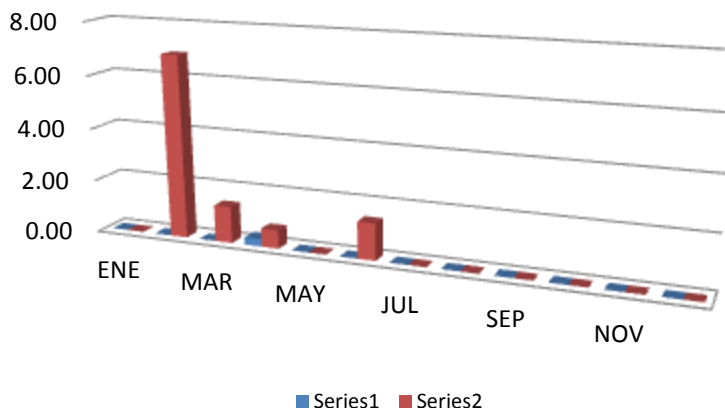


### 3.2.4.4 NO CONFORMIDADES POR COMPONENTE

Este indicador tiene como propósito mostrar la calidad con la que se está prestando el servicio de aseo en la ciudad de Fusagasugá, mediante un seguimiento al cumplimiento de cada una de las micro rutas de recolección y barrido establecidas por la empresa para el municipio.

En el seguimiento se miden factores como la calidad de barrido, cumplimiento del barrido y recolección en la totalidad de la ruta, que no exista presencia de residuos diseminados después de la recolección de los residuos, cumplimiento de horarios entre otros. Para este indicador se fijó una meta de 5% como máximo de no conformidades levantadas sobre la totalidad de las rutas de recolección y barrido establecidas por la empresa. Los resultados de evidencian en la siguiente gráfica.

### NO CONFORMIDADES POR COMPONENTES AÑO 2011



Como se puede observar en el grafico en el mes de Febrero el porcentaje de no conformidades alcanzo un valor del 6%, encontrándose en un nivel aceptable, según las metas establecidas por la organización. Este valor se alcanzo debido a múltiples problemas mecánicos presentados en los vehículos recolectores, lo que origino retrasos e incumplimientos en los horarios de recolección.

En promedio el porcentaje de no conformidades en el año para el componente de barrido y recolección es del 0.8, alcanzando las metas establecidas por la organización.

### 3.2.4.5 INDICADORES DEL PROCESO

PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Aseo	Continuidad en Barrido	(No. de Interrupciones al mes / No. Frecuencias estipuladas en el Contrato de Condiciones Uniformes) * 100	Verificar el cumplimiento de las frecuencias de barrido estipuladas para el municipio de Fusagasugá	Continuidad en la prestación del servicio de barrido mayor o igual al 98%.	100% de continuidad en el servicio de barrido.	X	



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Aseo	Continuidad en Recolección	(No. de Interrupciones al mes / No. Frecuencias estipuladas en el Contrato de Condiciones Uniformes) * 100	Verificar el cumplimiento de las frecuencias de recolección estipuladas para el municipio de Fusagasugá.	Continuidad en la prestación del servicio de recolección mayor o igual al 99%.	99.94% de continuidad en el servicio de recolección.	X	
Aseo	No conformidad es por Componente	(No. de No conformidad es al mes / Frecuencias estipuladas por componente en el mes) * 100	Indicar el numero de no conformidad es generadas por componente del servicio de aseo, con el fin de determinar la calidad del servicio.	Menor o igual al 5% de no conformidad es sobre el total de frecuencias estipuladas.	0.8% de no conformidades por componente.	X	



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## 3.2.5 Comercial

### 3.2.5.1 Toma de Lecturas Electrónicas y Facturación en Sitio

El proceso se ha mantenido de forma normal con algunos ajustes en los procedimientos de acuerdo a las auditorías realizadas y al crecimiento que ha tenido la Empresa en el número de usuarios de los diferentes servicios; con el objeto de disminuir los errores en la facturación que se pueden generar en cada una de las rutas y disminuir las reclamaciones de los usuarios; se enviaron a mantenimiento otras dos maquinas impresoras quedando pendiente el mantenimiento de otras dos para el próximo trimestre.



Se realizó la rotación de lectores en las diferentes rutas para que cada uno, realice el reconocimiento de cada ruta por un lapso de cinco períodos de facturación, y de esta manera se llegue a optimizar el trabajo de los mismos a raíz del conocimiento completo de cada una de las rutas.

Los cinco lectores de la División Comercial realizan el proceso de facturación en sitio y pre critica en un tiempo aproximado de veinticinco (25) días al mes y el resto de días se dedican a realizar visitas a predios de los usuarios que lo soliciten o se requiera como consecuencia de la pre critica realizada. Los usuarios están distribuidos en cuatro ciclos a los cuales se les genera la factura al momento de la lectura de acuerdo a una programación mensual que inicia en la zona norte de la ciudad y termina en el sector de Chinauta.

### 3.2.5.2 Presentación y Aprobación Estudio Tarifario

A pesar de ser un proyecto prioritario de la División Comercial, aún no se ha definido las fechas de elaboración y presentación del mismo por cuanto la



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA no ha realizado la expedición y publicación de los Actos Administrativos definitivos relacionados con la metodología tarifaria.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001:2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



### 3.2.5.3 Masificación de Medios de Pago Electrónicos.

Actualmente se reciben pagos electrónicos a través de la red de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) y Redeban Multicolor y se está estudiando una propuesta con el fin de generar pagos electrónicos online con diferentes plataformas virtuales como son PSE, Sistema bancario y pagos [www.online.com](http://www.online.com).



Hoy en día de los 32.588 usuarios que tiene nuestra Empresa en el servicio de Acueducto 1067 cancelan sus servicios por medios electrónicos, lo que representa un 3% de los mismos. A partir del mes de Diciembre del año 2.011 en las instalaciones de la Empresa área de atención al usuario ya se encuentra debidamente instalado y funcionando un punto de pago para el uso de nuestros usuarios.

### 3.2.5.4 Acceso a facturas a través de la Página Web

Actualmente recibieron propuestas tecnológicas para la implementación de este sistema así como se solicitó tener en cuenta esta necesidad en el presupuesto para el año 2012 de tal forma que la empresa pueda disponer de los recursos necesarios para que el proveedor del software desarrolle el programa requerido con base en la cotización realizada por ellos para el manejo e implementación de dicho proceso.

### 3.2.5.5 Actualización Información Base de Datos Sysman

La empresa a través de la División Comercial, ventanilla de PQRs actualizó constantemente información de los usuarios que lo solicitaron acreditando los respectivos documentos, a la vez se realizaron jornadas de actualización en los diferentes barrios de la ciudad donde se adelantaron los combos Triple A. Por otra parte se diligenció el formato de novedades en ruta por parte de los lectores lo que permite también actualizar permanentemente de la base de datos.







NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



### 3.2.5.6 Programa de Reposición de Medidores

Para el año 2011 la empresa cambió 857 medidores que se encontraban dañados y/o detenidos de acuerdo a los informes y estadísticas generadas por el *software* de facturación y a la información Suministrada por los lectores al momento de reportar los diferentes problemas de aforo en especial los códigos 29 y 35 que corresponden a medidor dañado y medidor detenido, respectivamente.



Durante el año 2011 se instalaron en total de 857 medidores por reposición y se retiraron un total de 598 medidores para envío al banco de pruebas con el propósito de verificar su estado.

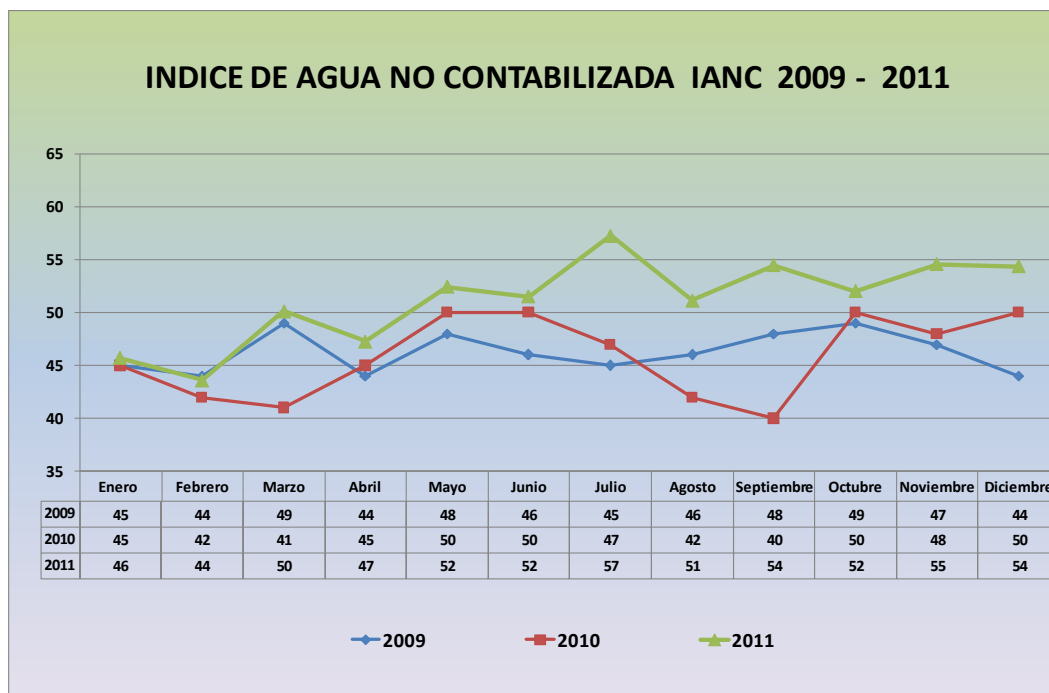
### 3.2.5.7 Índice de Agua No Contabilizada IANC

El promedio del Índice de Agua No Contabilizada durante el año 2011 fue del 51%, el comportamiento ascendente de este indicador se debe básicamente a los problemas ocasionados por el invierno en las plantas de tratamiento durante los meses de Marzo, Octubre y Noviembre del año en donde la Empresa se vio en la necesidad de abastecer a los usuarios con el suministro de agua potable de manera gratuita a través de carro tanques.

MES	IANC								M3	PROD NETA
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	FACTURADO	PLANTAS
ENERO	41	39	55	53	50	45	45	46	437.238	807.775
FEBRERO	35	36	45	37	48	44	42	44	402.640	715.559
MARZO	37	35	54	56	53	49	41	50	370.954	743.648
ABRIL	38	43	46	49	50	44	45	47	411,192	780,312
MAYO	38	34	52	49	46	48	50	52	390,402	820,816
JUNIO	36	39	43	44	48	46	50	52	404,532	834,462
JULIO	35	45	50	48	48	45	47	57	373,868	874,979
AGOSTO	43	36	50	42	45	46	42	51	418,530	856,764
SEPTIEMBRE	34	36	52	49	47	48	40	54	394,249	866,046
OCTUBRE	32	45	48	48	48	49	50	52	415,610	866,533
NOVIEMBRE	22	36	49	55	49	47	48	55	388,145	854,363
DICIEMBRE	24	39	42	50	48	44	50	54	408,760	895,970
PROMEDIO	35	39	49	48	48	46	46	51	4,817,962	9,917,227



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.2.5.8 Porcentaje de Crecimiento de Usuarios

#### Número de Suscriptores de Diciembre 2010 a Diciembre de 2011

SERVICIO	DICIEMBRE DE 2010.	DICIEMBRE DE 2011	INCREMENTO. USUARIOS	Incremento Usuarios %
ACUEDUCTO	30.537	32.994	2.457	8.05%
ALCANTARILLADO	28.112	30.265	2.153	7.66%
ASEO	28.612	30.570	1.958	6.84%

Incremento promedio/mes

Usuarios Acueducto, 205  
Usuarios Alcantarillado, 179  
Usuarios Aseo. 163



El crecimiento de usuarios para los tres servicios durante el año 2011 se mantuvo en un promedio del 7%.

### 3.2.5.9 Porcentaje de Reclamaciones Año 2011

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS				
ITEM	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
ACUEDUCTO	1,628	1,513	1,194	1,460
AFORO	79	170	208	177
ALCANTARILLADO	86	100	62	82
ASEO	124	50	61	37
AAA	855	152	293	192
<b>TOTAL</b>	<b>2,772</b>	<b>1,985</b>	<b>1,818</b>	<b>1,948</b>

El porcentaje del total de reclamaciones frente al primer trimestre del año presento una disminución del 29.7% durante el año 2011 la entidad recibió 8523 reclamaciones, correspondientes a los tres servicios de las cuales se dio respuesta al 100% en los términos establecido por la Ley.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## Porcentaje de Reclamos por el total de facturas expedidas

RECLAMOS POR EXPEDICION DE FACTURAS VIGENCIA 2011										
CONCEPTO	ACUEDUCTO	No DE FACTURAS	%	ALCANTARILLADO	No DE FACTURAS	%	ASEO	No DE FACTURAS	%	PROMEDIO DE LOS TRES SERVICIOS
ENERO	412	30,902	1%	13	28,446	0.05%	45	28,950	0.2%	0.51%
FEBRERO	538	31,003	2%	36	28,541	0.1%	36	29,051	0.1%	0.66%
MARZO	618	31,136	2%	35	28,592	0.1%	39	29,103	0.1%	0.75%
ABRIL	632	31,315	2%	32	28,723	0.1%	42	29,015	0.1%	0.76%
MAYO	648	31,544	2%	29	28,884	0.1%	45	29,180	0.2%	0.77%
JUNIO	653	31,824	2%	27	29,150	0.1%	50	29,449	0.2%	0.77%
JULIO	618	32,004	2%	29	29,330	0.1%	37	29,629	0.1%	0.72%
AGOSTO	596	32,016	2%	26	29,346	0.1%	41	29,644	0.1%	0.70%
SEPTIEMBRE	608	32,133	2%	27	29,429	0.1%	52	29,729	0.2%	0.72%
OCTUBRE	602	32,664	2%	25	29,943	0.1%	46	30,247	0.2%	0.69%
NOVIEMBRE	591	32,921	2%	22	30,193	0.1%	42	30,495	0.1%	0.67%
DICIEMBRE	582	33,111	2%	20	30,381	0.1%	38	30,687	0.1%	0.65%

En promedio los reclamos por facturación durante la vigencia 2011 correspondieron al 0.7% dando cumplimiento al indicador del proceso el cual tiene como meta no superar los reclamos por facturación de un 1% del total de suscriptores mensualmente.

## Tiempo de Respuesta de los P. Q.R, Vigencia 2011

MES	TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO PQRS (DÍAS)
ENERO	10
FEBRERO	07
MARZO	06
ABRIL	12
MAYO	11
JUNIO	13
JULIO	12
AGOSTO	12
SEPTIEMBRE	08
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	08
DICIEMBRE	09
<b>PROMEDIO</b>	<b>9.8 (Días)</b>

El tiempo de respuesta de los P.Q.Rs durante el año en promedio corresponde a 10 días hábiles a partir del momento de radicación en la entidad de acuerdo al control que lleva el Profesional Universitario de P. Q. R.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.2.5.10 Eficiencia del Recaudo Año 2011

#### Recaudos por prestación de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo año 2011

EFICIENCIA DEL RECAUDO VIGENCIA 2011			
PERIODO	FACTURADO PERIODO	RECAUDO PERIODO	% RECAUDO POR MES
ENERO	1,106,203,215	886,236,622	80%
FEBRERO	1,115,295,261	828,718,375	74%
MARZO	1,074,709,030	841,756,863	78%
ABRIL	1,124,345,436	892,073,380	79%
MAYO	1,059,173,801	784,116,591	74%
JUNIO	1,115,327,175	903,664,703	81%
JULIO	1,060,938,460	843,655,152	80%
AGOSTO	1,194,230,607	975,190,207	82%
SEPTIEMBRE	1,193,968,613	944,773,368	79%
OCTUBRE	1,184,558,884	933,119,691	79%
NOVIEMBRE	1,152,133,557	907,515,664	79%
DICIEMBRE	1,195,052,680	810,683,057	68%
<b>TOTAL</b>	<b>13,575,936,719</b>	<b>10,551,503,673</b>	<b>78%</b>

TOTAL RECAUDO PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2011 \$10.551.503.673  
TOTAL RECAUDO PROMEDIO POR MES 2011 \$ 879.291.973

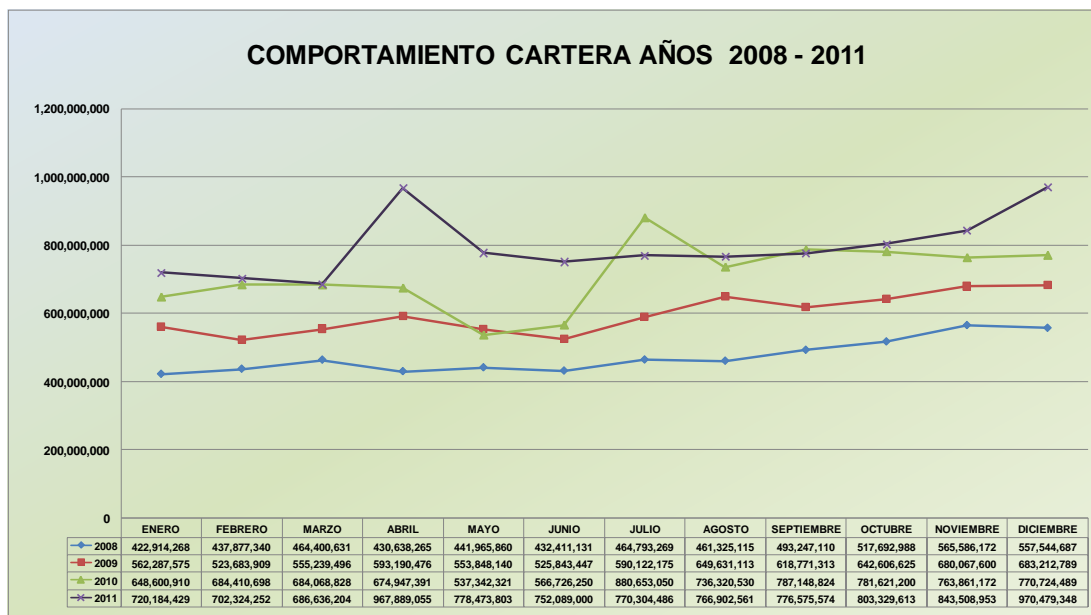
### 3.2.5.11 Comportamiento de la Cartera

La cartera al mes de Diciembre de 2011 ha tenido un incremento con respecto al mismo período del año anterior de un 26% y respecto al mes de Noviembre del año 2011 el incremento ha sido del 20%, el incremento de la misma obedece básicamente a las acometidas adeudadas por los usuarios de Bosques de Oriente los cuales no han cancelado el valor de las mismas por que los apartamentos apenas están siendo entregados por la constructora y los valores de la acometida fueron cargados con anterioridad.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## Rotación de la Cartera

El tiempo que la empresa tardó en recaudar el valor facturado al mes de Diciembre fue de 15 días y el promedio del año es de 18 días, es importante tener en cuenta que el servicio no se suspende si no después del segundo periodo atrasó.

### 3.2.5.12 Indicadores del Proceso

PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Comercial	Porcentaje de Crecimiento de Usuarios	(Número de usuarios finales - Número de usuarios iniciales) / Número de usuarios finales	Obtener estadísticas mensuales de usuarios nuevos para su análisis.	Aumentar el número de usuarios entre un 4% y 5% anual.	<p><b>Acueducto</b> = <math>(33.111 - 30.537) / 33.111 = 7.7 \%</math></p> <p><b>Alcantarillado</b> = <math>(30.381 - 28.112) / 30.381 = 7.4 \%</math></p> <p><b>Aseo</b> = <math>(30.687 / 28.612) / 30.687 = 6.7 \%</math></p> <p>El porcentaje de crecimiento de usuarios para los tres servicios corresponde en promedio a 7% anual, teniendo en cuenta los datos reportados al mes de Diciembre del año 2010.</p>	X	



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Comercial	Reclamos por errores en la facturación.	(Número de reclamos presentados por errores en la facturación / Número de facturas emitidas) * 100	Controlar el porcentaje de reclamaciones por errores en la facturación	No superar los reclamos por facturación de un 1% del total de suscriptores mensualmente.	<b>Acueducto</b> = $(529/31.315) * 100 = 1.7 \%$ <b>Alcantarillado</b> = $(26.75/30.381) * 100 = 0.08 \%$ <b>Aseo</b> = $(42.75/30.687) * 100 = 0.1 \%$ Los reclamos por facturación para los tres servicios corresponde en promedio a 0.6%, lo que indica un cumplimiento de la meta propuesta para el indicador al no superar el 1% de los reclamos por facturación.	X	
	Eficiencia del Recaudo	(Valor recaudado del período/Valor facturado del período)*100	Reflejar el comportamiento del recaudo, calidad del proceso de facturación y efectividad de cobro.	Mantener la eficiencia del recaudo como mínimo en un 85% mensualmente.	$(\$10.551.503.673/\$13.575.936.719)*100 = 78 \%$ Los datos corresponden al total recaudado frente al total facturado de la vigencia 2011, sin embargo es pertinente tener en cuenta que en ningún mes del año se logro la meta establecida para el indicador		X
	Valor de cartera por periodo de facturación	Total facturado por periodo - Total recaudado por periodo	Alcanzar un nivel de eficiencia sostenido del recaudo.	Disminución del valor de la cartera en un 2% anualmente.	<b>Diciembre 2010</b> = 770.724.489 <b>Diciembre de 2011</b> = 970.479.348 Se evidencia un incremento del 26%, generando incumplimiento a la meta propuesta de disminuir el del 2% anual al mes de Diciembre del año 2011.		X



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Comercial	Rotación de Cartera	(Total recaudado del periodo/Total facturado del periodo) * 30 días	Reflejar el comportamiento de saldos de cartera.	Disminuir anualmente 2 días de rotación de cartera.	<p><b>Datos Diciembre de 2010</b></p> <p>(1.062.231.002 /1.833.045.491 ) * 30 días = 17 días</p> <p><b>Datos Diciembre 2011</b></p> <p>(\$1.023.964.759/1.994.444.107) * 30 días = 15 días</p> <p>Los resultados evidencian un cumplimiento de la meta propuesta, disminuyendo dos días de rotación de la cartera para el mes de Diciembre del 2011 con relación al mismo periodo del año 2010.</p>	X	



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Comercial	Índice de Agua no Contabilizada	$\frac{(\text{Volumen producido-volumen facturado})}{(\text{volumen producido})} \times 100$	Disminuir el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.	Disminuir de forma continua y sostenida anualmente 2 puntos de I.A.N.C.	$\frac{(895.970 - 408.760)}{895.970} \times 100 = 54 \%$ <p>Con relación al IANC presentado en el mes de Diciembre del año 2010 el cual fue del 50%, este indicador aumento en cuatro puntos, incumpliendo la meta establecida.</p>		X
	Tiempo de respuesta a PQR's	Fecha de respuesta del PQR - Fecha de recibido del PQR	Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente relacionada con los tiempos de respuesta a las Peticiones, Quejas y Recursos.	Dar respuesta dentro del término establecido por la Ley.	$\frac{(8.523/8.523)}{100} = 100\%$ <p>Durante la vigencia 2011 Se recibieron 8.523 P.Q.R, de los cuales se les dio respuesta al 100% en los términos establecidos por la Ley.</p>	X	



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	RESULTADO A DICIEMBRE DE 2011	CUMPLE LA META	
						SI	NO
Comercial	Satisfacción del cliente	(Total de clientes con una calificación superior o igual a 4/Total de clientes encuestados)*100	Prestar el servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de acuerdo a los requisitos establecidos en los Contratos de Condiciones Uniformes y normatividad aplicable.	Asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente en un 80%.	<p><b>Resultados a Mayo de 2011</b></p> <p>(156+185/ 379) * 100 = 90%</p> <p><b>Resultados a Diciembre de 2011</b></p> <p>(153+176/390) * 100 = 84%</p> <p><b>Promedio de los resultados</b></p> <p>(90%+84%)/2= 87%</p> <p>Como resultado de la aplicación de las encuestas de satisfacción para el año 2011 se obtuvo que el nivel de satisfacción del cliente con relación a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo fue del 87%, evidenciando un cumplimiento de la meta propuesta para el indicador.</p>	X	





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.3 PROCESOS DE APOYO

#### 3.3.1 Administrativa

Durante el año 2011 el proceso se enfoco en el desarrollo de las siguientes actividades:

##### Bienes dados de Baja a través de Permuta o Subasta

Se concluyo la entrega de los vehículos subastados a través del martillo del Banco Popular, una vez cumplidos los requisitos formales se entregaron la Volqueta OIE 111, los recolectores OIE 133 y el OIE 061. Se recibieron los recursos provenientes de la reclamación a Seguros del Estado por la Pérdida total de Vehículo recolector de placas SVA 468, por valor de \$ 50.823.000.00 los cuales fueron consignados en el Banco Popular sucursal Fusagasugá.



Con referencia al vehículo tracto camión OJF 689, se solicito certificado de tradición el cual ya aparece sin medida alguna y se tramito ante el martillo de Banco Popular subasta de la cual fue rematado por valor de \$ 56.000.000.00 mediante acta No C001913111161-8 de 16 de Noviembre de 2011, recursos que fueron recibidos en la cuenta Banco Popular con las respectivas comisiones por un valor de \$ 51.302.078.00 el día 15 de Diciembre de 2011. A su vez una vez cumplidos los requisitos formales este automotor fue entregado a su adjudicatario el día de 29 Diciembre de 2011.

Se continuó con el proceso de chatarrización y baja de elementos de almacén, se logro una recuperación de \$552.500.00 correspondiente a un lote de chatarra que se encontraba ubicado en la Planta Central.

##### Modernización de la Sede Administrativa

Se instalo aire acondicionado en la Gerencia y sala de Juntas de la Entidad. Se realizaron obras encaminadas a facilitar la comunicación dentro de la Sede Administrativa entre el archivo rodante y el archivo Central para lo cual se instalo una escalera por la diferencia de niveles y se derribo una parte del muro que se requería para lograr esta comunicación y de esta forma evitar el paso por el auditorio como ocurría anteriormente.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



Se modernizó la batería de baños y la Cafetería, ya que estaban muy deteriorados, quedando tres baterías para las damas y dos para los hombres con extractores, acabados y puertas nuevas, la cafetería se reubicó, quedando con mejor espacio, ventilación y acabados nuevos.



Se efectuó mantenimiento correctivo al sistema de comunicaciones de la Entidad, se reemplazó la fuente la cual se había quemado a finales del año pasado, se cambió la batería, el cableado de la antena que estaba presentando interferencias en la señal, se realizaron los ajustes que requería la señal se adquirieron radios portátiles, se instaló en la sede administrativa la consola para el monitoreo de todos los equipos de comunicación y así controlar el manejo inadecuado de algunos usuarios de este sistema.

En la sede Administrativa se reemplazó la iluminación fluorescente por lámparas de policarbonato en el área de atención al público y bombillos ahorradores de energía en las oficinas y zona de acceso, con el fin de economizar un porcentaje representativo de consumo de energía eléctrica.

#### **Hechos relevantes en el área de Gestión Humana**

Se realizó la actualización de la Estructura Orgánica, el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, Perfiles y Requisitos (210-MA-01), Manual de Procesos y Procedimientos (210-MA-02), en cumplimiento de la normatividad vigente y con el ánimo de lograr una mayor efectividad en el desarrollo de las actividades propias de cada proceso.

Se elaboró el Manual de Dotación y Elementos de Protección Personal así como el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial para todos los servidores públicos de la entidad, con el propósito de establecer el cumplimiento por parte de los funcionarios y del empleador de las normas de seguridad industrial.

Se realizó jornada de votación, insumo importante para la calificación final para la elección del trabajador del año, jornada en la cual se resalta la labor de los funcionarios en la tarde de los destacados la cual se realizó en las instalaciones de la Salle, para el desarrollo del evento se contó con una masiva participación, se dio a todos los funcionarios una capacitación sobre clima laboral, se contó con un humorista de talla nacional y el evento central en el cual se dieron reconocimientos a los funcionarios más



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



destacados en la vigencia del año 2011, en la parte operativa, técnica, asistencial, asesora y directiva.

Se llevo a cabo la aplicación de la encuesta de clima laboral en las Divisiones y Oficinas de la Entidad.

Se cargo la información pendiente al SUI correspondiente a los años 2009 y 2010, cargue masivo y formulario, personal por categoría.

Se recibió fallo de la Superintendencia de Servicios Públicos, relacionado con la reclamación hecha por esta División a la Empresa de Energía de Cundinamarca por cobros excesivos en los consumos de la Planta Pekín. Este fallo ordeno a la empresa de Energía revocar la decisión de cobrar más de \$3.000.000.00 a la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P.

En cuanto al cumplimiento de las metas de cada una de las actividades, se resumen así:

1. Realizar la identificación, selección, vinculación, inducción y reintroducción de personal que requieran los procesos del SGI. El avance de la meta fue del 100%.
2. Realizar las actividades de formación, capacitación y desarrollo del personal. El avance de esta meta fue del 82% frente a un 90% proyectado de cumplimiento.
3. Realizar las actividades que den cumplimiento al plan de bienestar social de la entidad (convencional y estímulo laboral). El avance de esta meta fue del 100%.
4. Realizar el proceso de evaluación por competencias y evaluación del desempeño del personal de la empresa. El avance de esta meta fue del 100%
5. Implementación de reglamento de higiene y seguridad industrial de la entidad. el cumplimiento de esta meta fue del 100%.
6. Realizar la liquidación de la nomina, seguridad social y parafiscales de los funcionarios de la empresa. El cumplimiento de esta meta fue del 100%.
7. Inventario de fondos acumulados, elaboración de las tablas de valoración documental. Esta meta solo alcanzo un 25% por lo tanto no fue cumplida por encontrarnos en ley de garantías no se logro la contratación, y posterior a esta no se contó con el presupuesto requerido para este proyecto.
8. Garantizar el mantenimiento de la infraestructura de la entidad (edificios e instalaciones locativas). Se cumplió el avance de la meta en un 90%
9. Garantizar el mantenimiento general del parque automotor de la entidad de conformidad con lo establecido en el procedimiento (200-P-03). se cumplió el plan en el 100%.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



10. Mantener y mejorar las radiocomunicaciones de la entidad. Se dio avance en el 100% de lo proyectado.

### 3.3.2 Financiera

Durante la vigencia 2011 la División Financiera ha enviado reportando la información Contable y financiera a la Contraloría de Cundinamarca, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Contaduría General de la Nación y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, la cual se relaciona a continuación:

- ✦ Informe del primer, segundo y tercer trimestre del Chip (saldos y movimientos-Operaciones reciprocas), con corte a 30 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de 2011.
- ✦ Presentación de los cuatro avances del Plan de Mejoramiento generado de la auditoria gubernamental con enfoque integral realizada a la vigencia 2009 por la Contraloría de Cundinamarca y primer avance del Plan de Mejoramiento practicada a la vigencia 2010.
- ✦ Presentación y aprobación de los Estados Financieros con periodicidad trimestral.
- ✦ Reporte de la ejecución presupuestal al Sistema Único de Información SUI.
- ✦ Reporte a la Contraloría de Cundinamarca el estado de deuda Pública de los doce (12) meses de la vigencia 2011.
- ✦ En lo relacionado con las obligaciones tributarias se realizaron oportunamente la presentación y pago de las Declaraciones de Retención en la fuente (12 declaraciones), de IVA (6 declaraciones), Pago de dos (2) cuotas de impuesto al patrimonio, así mismo, al Municipio de Fusagasugá, el impuesto de Industria y Comercio del primer semestre, impuesto predial, reteica, estampilla, contribución a contratos de obra y Sena Fic, al igual que el pago de nomina, parafiscales y servicios públicos.
- ✦ En cuanto a informes que deben ser reportados al Sistema Único de Información SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos se presentaron los correspondientes al primer semestre de 2011, sin embargo se detectaron inconsistencias en la información con corte a 30 de junio (balance consolidado y por servicios, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, costos y gastos) registrada por la firma Estrategia 5, empresa encargada del cargue de la información, en donde los valores de depreciaciones y amortizaciones fueron presentadas en ceros, generando cambios en la mayor parte de la información. Con el oficio N° 300-O-137-11 de Enero 28 de 2012 con radicado N°2012-529-003751-2 de la Superintendencia de Servicios Públicos se solicitó hacer dicha corrección.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



Se presentaron varios inconvenientes para poder enviar el oficio a la mayor brevedad para la corrección de la información, por cuanto los archivos enviados por Estrategia no reposaban en la entidad y la pagina del SUI no permitía observarlos.

Otro inconveniente que surgió a raíz de este error, fue que los Formatos D, E y F exigidos por la Superintendencia de Servicios Públicos referentes a Normas Internacionales no fue posible reportarlos, sin embargo, esta información fue enviada oportunamente y en medio magnético a dicho ente de control (oficio N° 100-O-426-11, con radicado N°2011-529-056238-2.). Se está a la espera de la contestación del oficio enviado a la SSPD, para subsanar dicho error, enviar la información del primer y segundo semestre y así mismo cargar la información sobre Normas Internacionales.

### 3.3.2.1 Porcentaje de Ejecución de Gastos

Se realizó la proyección presupuestal de los recursos de la entidad, según el objeto social de la empresa y de acuerdo a las normas orgánicas de presupuesto, políticas y directrices establecidas por la Junta directiva de EMSEFUSA E.S.P, así:

Presupuesto Ejecutado:	\$17.598.361.392
Presupuesto Aprobado:	\$25.022.589.987
Presupuesto comprometido:	\$22.091.396.269,49
Porcentaje ejecutado	72%

De acuerdo a lo anterior, la ejecución del presupuesto para la vigencia 2011 fue del 72%, indicando que no supero el presupuesto aprobado.

Se constituyeron las cuentas por pagar y reservas presupuestales de la vigencia 2011, mediante Resolución N°8 y 9 de Enero 12 de 2012, respectivamente.

Las cuentas por pagar a 31 de Diciembre de 2011 se constituyeron por valor de \$2.206.671.546,13 y las Reservas presupuestales por valor de \$2.286.363.332,36 para un total de compromisos por valor de \$4.493.034.882,49.

Se elaboro y presento el Proyecto de presupuesto para la vigencia 2012, trabajo realizado en coordinación con cada uno de los Jefes de las Oficinas y Divisiones, con el fin de proyectar el presupuesto de acuerdo a los planes, programas y proyectos que tiene programado cada proceso. El presupuesto fue aprobado mediante Resolución de Junta Directiva N° 8 del 22 de Diciembre de 2011 y Resolución No. 347 del 26 Diciembre de 2011, la cual autoriza la desagregación de las partidas globales.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.3.2.2 Periodo Promedio de Pago

De acuerdo a la liquidez de la empresa se efectuaron los pagos oportunos a proveedores, contratistas, nómina, prestaciones sociales, así como a las EPS, ARP, Fondos de Pensiones, cajas de compensación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Sena, libranzas correspondientes a créditos adquiridos por los funcionarios con la corporación social de Cundinamarca, Banco Popular, embargos procedentes de juzgados, personas jurídica y naturales.

El total de cuentas causadas a 31 de Diciembre de 2011 fue de 1696 y las cuentas pagadas a esta misma fecha fueron de 1659, para un 97.82% de cuentas causadas y pagadas.

Los comprobantes de contabilidad están debidamente registrados en el software contable, permitiendo así una oportuna y confiable liquidación de impuestos, emisión de informes financieros a los entes de control y vigilancia, y demás usuarios de la información. Los comprobantes de contabilidad, ingresos y egresos se encuentran debidamente organizados por consecutivos.

**Realización de Interfases:** Se llevo a cabo el procedimiento para la verificación y registro de la información de los diferentes procesos (interfases). De esta forma se da cumplimiento al 100% en la realización de interfases, que han permitido el cruce de información de nómina, almacén y facturación con contabilidad.

### 3.3.2.3 Normas Internacionales y Costos ABC

Se realizo el proceso de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad, en cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos SSPD, es importante resaltar que esta entidad de vigilancia mediante la Resolución No 20111300002885 del 17 de Febrero de 2011 por medio de la cual se modifico la Resolución No 20101300021335 que adopta el Modelo General de la Contabilidad MGC en convergencia con los estándares internacionales e información financiera y la Resolución No 2011100001825 del 28 de Marzo de 2011 por medio de la cual se modifico el marco instrumental de la Resolución 20101300021335.

De acuerdo a lo anterior, Emserfusa realizo nuevamente el análisis de las modificaciones y parametrización de la propiedad, planta y equipo, así como la revalorización de costos



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



históricos, formatos exigidos por la Superintendencia para el envío de información y ajustes en la presentación de los informes del proceso de conversión.

Durante el 2011 se utilizaron las cuentas contables estipuladas en el modelo instrumental según resolución SSPD 20101300021335 de junio 28 de 2010. Se elaboró, validó, cargo y certifico (según los requerimientos de la SSPD) con corte a 31 de Diciembre de 2010 los formatos A, B, y C, y se elaboró, validó pero están pendientes de cargue y certificación los formatos D, E y F.

En cuanto al proceso de implementación del sistema de costos por actividades ABC como metodología que permite asignar con mayor precisión los costos indirectos y los gastos de administración de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, mediante la identificación de cada actividad que proporciona información razonable de la estructura de costos económicos; a la fecha este proyecto presenta un avance del 80%.

**Comité de Sostenibilidad Contable:** Se dio cumplimiento a la Resolución No. 215 de 2010, al efectuar los dos comités de sostenibilidad durante el año 2011. Estos se realizaron los días 22 de agosto y 27 de Diciembre.

### 3.3.2.4 Calificación de riesgo emitido por Fitch Ratings Know Your Risk

La División Financiera envió a la firma Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores la información correspondiente a la vigencia 2010 para adelantar la Evaluación de la Calificación Nacional de Largo Plazo donde involucra la capacidad que tiene la entidad para atender de manera general sus pasivos financieros y su capacidad de generación de ahorro interno.

De acuerdo a lo anterior, para la vigencia 2011 se obtuvo la calificación de Emisor (IDR) A- que corresponde a una sólida calidad crediticia respecto de otros sujetos de calificación del país. Sin embargo, cambios en las circunstancias o condiciones económicas pudieran afectar la capacidad de pago oportuno de sus compromisos financieros, en un grado mayor que para aquellas obligaciones financieras calificadas con categorías superiores, según escala de calificación Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores. Es importante tener en cuenta que la calificación con la que cuenta actualmente la entidad esta vigente hasta el 6 de Diciembre de 2012.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001

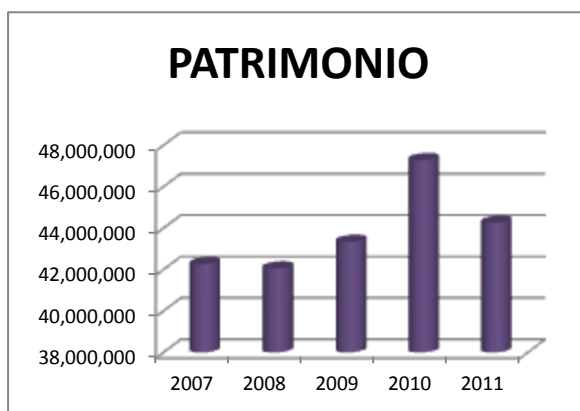
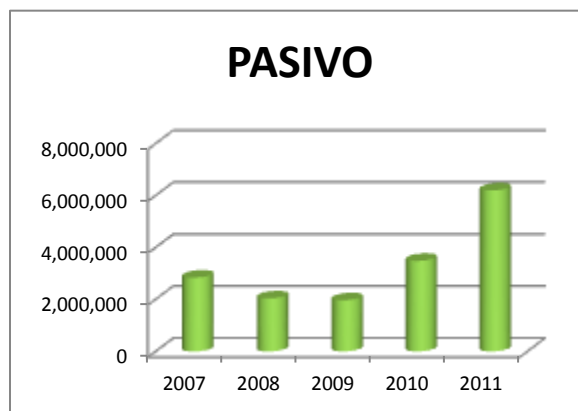
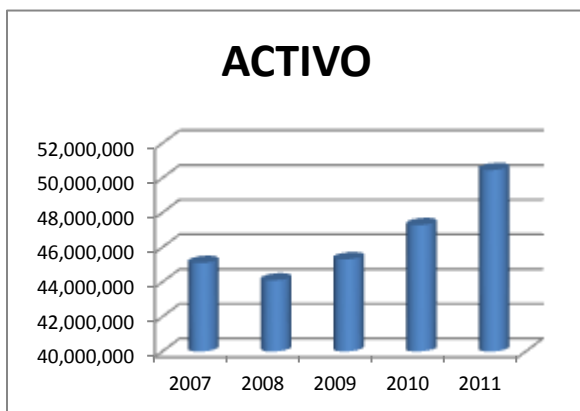


### 3.3.2.5 Estados Financieros

#### BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS

En miles de pesos

CONCEPTO	2007	2008	2009	2010	*2011
<b>ACTIVO</b>	<b>45,098,845</b>	<b>44,093,103</b>	<b>45,313,681</b>	<b>47,283,125</b>	<b>50,544,889</b>
<b>PASIVO</b>	<b>2,840,702</b>	<b>2,040,403</b>	<b>1,972,267</b>	<b>3,487,672</b>	<b>5,786,570</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>42,258,142</b>	<b>42,052,700</b>	<b>43,341,414</b>	<b>47,283,125</b>	<b>44,758,319</b>
<b>INGRESOS</b>	<b>10,264,104</b>	<b>10,976,789</b>	<b>13,035,303</b>	<b>12,848,843</b>	<b>13,957,350</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>1,769,298</b>	<b>1,777,913</b>	<b>2,501,131</b>	<b>2,089,026</b>	<b>2,980,348</b>
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>138,194</b>	<b>276,470</b>	<b>82,815</b>	<b>16,828</b>	<b>87,807</b>
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>8,094,789</b>	<b>8,360,520</b>	<b>9,181,294</b>	<b>9,044,544</b>	<b>10,323,922</b>
<b>EXEDENTES</b>	<b>261,823</b>	<b>561,886</b>	<b>1,270,063</b>	<b>1,698,445</b>	<b>565,273</b>





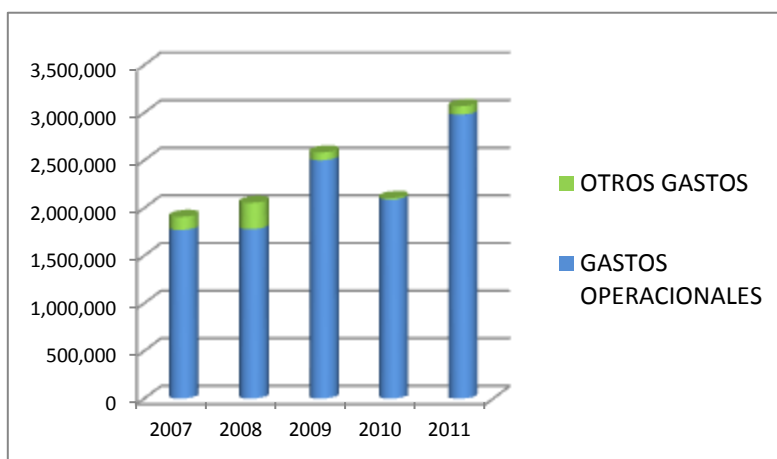
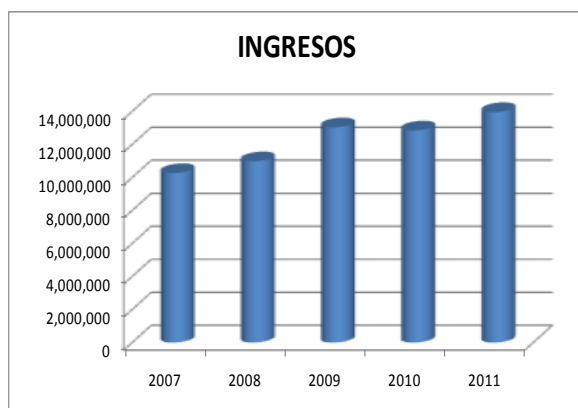
NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## ESTADO DE RESULTADOS

*En miles de pesos*

CONCEPTO	2007	2008	2009	2010	2011
<b>INGRESOS</b>	<b>10,264,104</b>	<b>10,976,789</b>	<b>13,035,303</b>	<b>12,848,843</b>	<b>13,957,350</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>1,769,298</b>	<b>1,777,913</b>	<b>2,501,131</b>	<b>2,089,026</b>	<b>2,980,348</b>
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>138,194</b>	<b>276,470</b>	<b>82,815</b>	<b>16,828</b>	<b>87,807</b>
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>8,094,789</b>	<b>8,360,520</b>	<b>9,181,294</b>	<b>9,044,544</b>	<b>10,323,922</b>
<b>EXEDENTES</b>	<b>261,823</b>	<b>561,886</b>	<b>1,270,063</b>	<b>1,698,445</b>	<b>565,273</b>





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.3.2.6 Indicadores Financieros

Estos se presentan según los Estados Financieros aprobados con corte a 31 de Diciembre de 2011 por la Honorable Junta directiva.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA ESP			
NIT:	890.680.053-6	DESCRIPCION DEL SECTOR	SERVICIOS AAA
PERIODO	Diciembre de 2011	DIRECCION	AV LAS PALMAS
CIUDAD:	FUSAGASUGA	TELEFONOS	5878877

EN MILLONES \$ COL			
BALANCE PRUEBA	2011	2010	part %
ACTIVO			
Disponible	1231	1,554	29.0%
Deudores	353	506	9.4%
Cientes	932	1,043	19.4%
Inventarios	871	734	13.7%
Otros Activos Corrientes	1980	333	6.2%
Total Activo Corriente	5,367	4,170	11%
Propiedades, planta y equipo	45,177	43,113	95.4%
Valorizaciones	0	0	0.0%
Total Activo No Corriente	45,177	43,113	89.4%
Total Activo	50,544	47,283	100.0%
PASIVO			
Obligaciones financieras	1,213	1,300	21.0%
Cuentas y gastos por pagar	1,412	1,404	24.4%
impuestos por pagar	2,517	271	43.5%
Obligaciones laborales	490	454	8.5%
Pasivos Estimados y Provisiones	38	0	0.7%
ingresos recibidos por anticipados	116	59	2.0%
Total Pasivo Corriente	5,786	3,488	100.0%
Obligaciones financieras	0	0	
Total Pasivo No Corriente	0	0	0.0%
Total Pasivo	5,786	3,488	11.4%
PATRIMONIO			
Capital Fiscal	37,636	37,872	84.1%
Reservas	2,367	2,955	5.3%
Resultados de ejercicios anteriores	2,969	1,270	6.6%
Resultados del ejercicio	565	1,698	1.3%
Revalorizacion del patrimonio	230	0	0.5%
Patrimonio Incorporado	991	0	2.2%
Total Patrimonio	44,758	43,795	88.6%
Total Pasivo y Patrimonio	50,544	47,283	100.0%
Check			
INDICADORES FINANCIEROS		Diciembre de 2011	
DE LIQUIDEZ			
Activo Corriente/Pasivo Corriente	0.93		
DE ENDEUDAMIENTO			
Pasivo Total/Activo Total	11.45%		
Patrimonio/Pasivo Total	7.74		
DE ESTRUCTURA DE DEUDA			
Pasivo Corriente/Pasivo Total	100%		
DE RENTABILIDAD			
Utilidad Operacional (En \$000)	\$	174.00	
Utilidad Neta (En \$000)	\$	565.00	
Utilidad de Operación/Ingresos de Operación	1.29%		
Utilidad Neta/Ingresos de Operación	4.19%		
Utilidad Neta/Patrimonio	1.26%		
DE CUBRIMIENTO DE COSTOS			
Ingresos de Operación/(Costos y Gastos de OA&M)	101.31%		

EN MILLONES \$ COL			
RESULTADOS CONSOLIDADO	2011	2010	part %
Ventas	13,477	12,778	100.0%
Costo de Ventas	10,324	9,045	76.6%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>3,153</b>	<b>3,733</b>	<b>23.4%</b>
Gastos de administracion	2,979	2,089	22.1%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>174</b>	<b>1,644</b>	<b>1.3%</b>
Ingresos no operativos	479	70	3.6%
Gastos no operativos	88	16	0.7%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>565</b>	<b>1,698</b>	<b>4.2%</b>

EN MILLONES \$ COL			
RESULTADOS ACUEDUCTO	2011	2010	part %
Ventas	5,701	5,450	100.0%
Costo de Ventas	4,033	3,773	70.7%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1,668</b>	<b>1,677</b>	<b>29.3%</b>
Gastos de administracion	1,513	888	26.5%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>155</b>	<b>789</b>	<b>2.7%</b>
Ingresos no operativos	233	14	4.1%
Egresos no operativos	97	7	1.7%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>291</b>	<b>796</b>	<b>5.1%</b>

EN MILLONES \$ COL			
RESULTADOS ALCANTARILLADO	2011	2010	part %
Ventas	4,049	3,723	100.0%
Costo de Ventas	2,716	2,275	67.1%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1,333</b>	<b>1,448</b>	<b>32.9%</b>
Gastos de administracion	938	608	23.2%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>395</b>	<b>840</b>	<b>9.8%</b>
Ingresos no operativos	58	14	1.4%
Egresos no operativos	-4	5	-0.1%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>457</b>	<b>849</b>	<b>11.3%</b>

EN MILLONES \$ COL			
RESULTADOS ASEO	2011	2010	part %
Ventas	3,727	3,605	100.0%
Costo de Ventas	3,575	2,997	95.9%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>152</b>	<b>608</b>	<b>4.1%</b>
Gastos de administracion	528	593	14.2%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>-376</b>	<b>15</b>	<b>-10.1%</b>
Ingresos no operativos	188	42	5.0%
Egresos no operativos	-5	4	-0.1%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>-183</b>	<b>53</b>	<b>-4.9%</b>





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## Indicador de liquidez

El indicador de liquidez de Emserfusa E.S.P, en el año 2011 presento una reducción con relación al año 2010. A 31 de diciembre de 2011 los activos corrientes muestran una variación del 28.70% en tanto que la participación del activo corriente dentro del total del activo se aumento en un 2%. La disminución de este indicador obedece principalmente al incremento en el pasivo corriente en un 65.91%, originada esencialmente por el aumento de las cuentas por pagar a proveedores e incremento de los impuestos por pagar, primordialmente el impuesto al patrimonio.

La empresa mantiene su capacidad de pago para afrontar oportunamente sus compromisos en el corto plazo sin depender de la venta de sus inventarios, tal como se señala en la siguiente tabla:

<b>EVOLUCION INDICADORES DE LIQUIDEZ</b> (cifras en millones de pesos)	<b>Dic. 2010</b>	<b>Dic. 2011</b>
Capital de trabajo en millones de pesos (Activo corriente-Pasivo corriente)	682,679,446.00	(419,192,129.13)
Razon corriente (Activo corriente/Pasivo corriente)	1.20	0.93
Prueba ácida (Activo corriente-Inventarios)/Pasivo corriente	0.99	0.78

## Indicador de endeudamiento

En el año 2011 el total de los pasivos se incrementó en \$2.298.897.874.61 es decir, 65.91% con respecto al año 2010. En tanto que el incremento del activo ascendió a \$3.261.764.184,81 equivalentes al 6.9%, lo que representó que el indicador de nivel de endeudamiento aumentara 4%. De esta forma EMSEFUSA E.S.P. está comprometida con sus acreedores en un 11.45%, su nivel de endeudamiento es bajo y su patrimonio está comprometido 7.74% con los acreedores.

<b>EVOLUCION INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO</b> (cifras en millones de pesos)	<b>Dic. 2010</b>	<b>Dic. 2011</b>
Nivel de Endeudamiento (Total Pasivo/total Activo)	7%	11%
endeudamiento a corto Plazo (Pasivo corriente/Total Activo)	7%	11%
Apalancamiento Financiero total (Total Pasivo/Patrimonio)	0.08	0.13

## Indicador de Rentabilidad

El indicador de rentabilidad presenta una disminución respecto al año anterior originado principalmente por la disminución en la utilidad operacional y utilidad neta (15.53% y 66.72% con respecto al año 2010), la cual se impacto por el bajo crecimiento de los



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ingresos (5.47%) en relación con los costos y gastos. Los ingresos cubren en un 101.31% los costos y gastos.

EVOLUCION INDICADORES DE RENTABILIDAD (cifras en millones de pesos)	Dic. 2010	Dic. 2011
Margen Operacional (Utilidad Operacional/Ventas)	29%	23%
Margen Neto (Utilidad/Ventas)	13%	4%
Rendimiento sobre Activos - ROA (Utilidad Neta/Activos totales)	4%	1.1%
Rendimiento sobre Patrimonio - ROE (utilidad neta/Patrimonio)	4%	1.3%

### 3.3.3 Jurídica

La Oficina Jurídica desarrollo de manera normal las actividades a cargo, para efectos de los indicadores establecidos en la caracterización del proceso de jurídica y las actividades llevadas a cabo durante la vigencia 2011, los resultados son los siguientes:

#### 1) Con relación al indicador de eficiencia en el tiempo de tramite del contrato solicitado

Para el año 2011 se perfeccionaron 69 contratos con formalidades plenas de 69 solicitados por la Gerencia, lo que indica que el indicador alcanzó un nivel de cumplimiento del 100% para el año 2011.

Para los contratos sin formalidades plenas se perfeccionaron 398 de 398 solicitados por la Gerencia, para un nivel de cumplimiento del 100% en la vigencia 2011.

#### 2) Con relación al indicador de eficiencia en la respuesta de los derechos de petición.

Para el año 2011 se dio trámite dentro del término legal establecido a 445 peticiones de 445 peticiones presentadas por terceros, lo que evidencia que el indicador tuvo un nivel de cumplimiento del 100%.

Ahora respecto a las actividades de Asesoría y acompañamiento a todos los procesos, para el año 2011 esta actividad se realizo de manera permanente de forma verbal o escrita.

Con relación al ejercicio de secretaria de la Junta Directiva, debo informar que esta labor se llevó a cabo cada vez que hay reunión, para el año 2011 se llevaron a cabo 17 reuniones de Junta Directiva.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



Para el caso de acompañamiento al Gerente en los procesos disciplinarios en segunda instancia, no hubo proceso alguno.

### 3.3.4 Planeación e Informática

#### 3.3.4.1 Cumplimiento de las Metas del Plan de Acción 2011

Se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Se prestó asesoría y acompañamiento a todos los procesos de la entidad con el propósito de que se formularan los planes de acción para la vigencia 2011 teniendo en cuenta las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal y las directrices de la entidad.
- ✓ Se realizaron los requerimientos necesarios a los dueños de los procesos de la entidad de conformidad con los tiempos establecidos en el Procedimiento para la Planificación de los Procesos (140-P-01), con el propósito de realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades descritas en los mismos a través de la consolidación del informe de gestión.
- ✓ Se programaron y ejecutaron las Auditorías Internas de Calidad las cuales fueron aprobadas mediante el Acta No 1 del Comité de Calidad de la Alta Dirección realizado el día 24 de Enero de 2011; el desarrollo de las mismas se llevo a cabo de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas y Externas (120-P-01) y según la programación establecida en el formato (120-F-01) Programa Anual de Auditorías de Calidad con los siguientes resultados:

En cumplimiento del Programa Anual de Auditorías de Calidad se realizaron once (11) auditorías, las cuales corresponden a los siguientes procesos:

1. Direccionamiento Estratégico
2. Plantas de Tratamiento y Acueducto
3. Alcantarillado
4. Aseo
5. Comercial
6. Administrativa
7. Financiera
8. Jurídica



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



9. Informática
10. Promoción y Divulgación
11. Evaluación, Seguimiento y Mejora (Oficinas de Control Interno y Control Disciplinario Interno)

Resultado del Indicador de eficiencia de las Auditorías de Calidad:

NOMBRE	FORMULA	META	RESULTADO
Eficiencia de Auditorías de Calidad	$(N^{\circ} \text{ de auditorías de calidad realizadas} / N^{\circ} \text{ de auditorías de calidad planeadas}) * 100$	Cumplir el 80% del cronograma establecido.	Se realizaron 11 auditorías de calidad de las 11 programadas. $(11/11) * 100 = 100\%$

El resultado de las auditorías internas de calidad se resume en el siguiente cuadro:

PROCESO	No Conformidad (NC)	Observación (OB)	Hallazgos Totales (NC+OB)
Aseo	8	7	15
Comercial	9	7	16
Administrativa	9	0	9
Plantas de Tratamiento	0	0	0
Acueducto	1	0	1
Alcantarillado	23	0	23
Direccionamiento Estratégico - Promoción y Divulgación	5	4	9
Financiera	0	3	3
Jurídica	2	2	4
Informática	0	1	1
Evaluación Seguimiento y Mejora	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>24</b>	<b>81</b>

- ✓ Se asesoro a los dueños de procesos en Identificación de los factores Internos y Externos de Riesgo (140-F-11), Identificación de Riesgos (140-F-12), Calificación y Evaluación del Riesgo (140-F-13), este acompañamiento facilito la elaboración de los Mapas de Riesgos (140-F-14), la identificación de Controles Óptimos para Administración del Riesgo (140-F-15), el análisis de los Controles existentes (140-P-16), para cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, seguimiento y mejora de la entidad.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



- ✓ Se brindo el soporte técnico y acompañamiento a los puestos de trabajo que lo requirieron para el manejo de las TIC's y mantenimiento del Hardware y Software con el propósito de contribuir con su correcta operación y funcionamiento.
- ✓ Se ha realizado la revisión y ajustes permanentes a la Página Web de la entidad de conformidad con lo solicitado por el direccionamiento estratégico (Gerencia), la oficina de Promoción y Divulgación y los diferentes dueños de proceso que lo solicitaron.
- ✓ Acompañamiento y soporte técnico de manera permanente en las pruebas, manejo de bases de datos y dispositivos necesarios para llevar a cabo la implementación de las normas internacionales y los costos por actividades ABC así como la actualización de las versiones de los aplicativos de servicios públicos, presupuesto, contabilidad y tesorería, almacén, nomina y correspondencia.
- ✓ Se renovó la licencia del antivirus corporativo por un periodo de dos años con el fin de proteger los recursos informáticos de la entidad.
- ✓ Se realizó el contrato para el alojamiento de la pagina Web (Hosting) con el propósito de garantizar los servicios para divulgación de información corporativa a los clientes y partes interesadas por un periodo de dos años.
- ✓ En coordinación con la Oficina de Gestión humana se realizaron capacitaciones del modulo financiero (contabilidad, presupuesto, costos, almacén y tesorería), de nomina y servicios públicos; por otra parte se solicito a la firma Sysman el acompañamiento en la generación y reporte de informes a entidades de Control y Vigilancia.
- ✓ Se realizaron los reportes a Estrategia 5, correspondiente al Sistema Único de Información SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se generaron los Ticket correspondientes para solicitar la revisión y deshabilitación de formularios que ya habían sido reportados a través de cargues masivos o en línea. Es pertinente informar que la oficina de planeación e Informática se encuentra al día en los reportes que tiene a su cargo durante la vigencia 2011.

#### **3.3.4.2 SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO C0926200595 Y C0910000407 VIGENCIA 2008.**

**El Plan de mejoramiento de la vigencia 2008**, aprobados bajo los números C0926200595 y C0910000407 conto con 13 y 5 hallazgos respectivamente, los cuales





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



Contaron con 23 actividades ejecutadas al 100% durante la vigencia 2010, con cumplimiento de avances trimestrales remitidos a la Contraloría de Cundinamarca en los tiempos establecidos por la Resolución No 0150 del 7 de marzo de 2006 según los oficios No 100-O-246-10 del 12 de Abril de 2010 con guía No 7147488636 de Servientrega; Oficio No 100-O-432-10 del 9 de Julio de 2010 con guía No 7149438265 del Servientrega; Oficio No 100-O-625-10 del 11 de Octubre de 2010 con radicado No C10258001414 del la Contraloría de Cundinamarca y el Oficio No 100-O-012-11 del 11 de Enero de 2011 con radicado No C1126100030 de la Contraloría de Cundinamarca:

El avance con corte a 30 de Diciembre de 2010 presenta el siguiente comportamiento:

No. Actividades con vencimiento Diciembre de 2009	1
No. Actividades con vencimiento Enero de 2010	1
No. Actividades con vencimiento Marzo de 2010	1
No. Actividades vencimiento Junio de 2010	2
No. Actividades vencimiento Noviembre de 2009	1
No. Actividades vencimiento Diciembre de 2010	18

### EVALUACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA VIGENCIA 2008

PLAN DE MEJORAMIENTO No C0926200595						
No	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCIÓN		CUMPLIO		CALIFICACION
		PROGRAMADO	REAL	SI	NO	
1	Socialización del Código Único Disciplinario	Enero de 2010	Enero de 2010	X		2
2	Autocontrol y seguimiento en la presentación de los Reportes a entes de control para evitar extemporaneidades o no presentación de los informes.	Junio de 2010	Junio de 2010	X		2
3	Control Jurídico y Financiero de los conceptos de los traslados presupuestales presentados a la Junta Directiva	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
4	Venta por martillo y/o chatarrización de los vehículos inservibles de la entidad	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
5	Capacitar a los funcionarios en la utilización de las TRD'S y su importancia para la entidad e implementación de las mismas	Junio de 2010	Junio de 2010	X		2
6	Acceso y registro de datos en el Software Sysman (Modulo de Almacén) por parte del almacenista en tiempo real desde su lugar de trabajo (almacén)	Noviembre de 2009	Noviembre de 2009	X		2
7	Chatarrización de elementos inservibles o en desuso por el mejor sistema (martillo o Directa)	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
8	Mantener el stock de Inventarios actualizado	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PLAN DE MEJORAMIENTO No C0926200595						
No	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCIÓN		CUMPLIO		CALIFICACION
		PROGRAMADO	REAL	SI	NO	
9	Reunión con áreas involucradas para definir posibles deficiencias.  Conciliación de la información con las áreas que suministran información al área Financiera  CONTABILIDAD Vs NOMINA CONTABILIDAD Vs ALMACEN CONTABILIDAD Vs CARTERA CONTABILIDAD Vs FACTURACION	Marzo de 2010	Marzo de 2010	X		2
10	Una vez el CONFIS de concepto de viabilidad se ingresara la cifra. Si no es viable se comunicara a la Contraloría de Cundinamarca	Diciembre de 2009	Diciembre de 2009	X		2
11	Registrar en planilla Excel las clausulas de los Contratos de condiciones uniformes de entidades contratistas con el fin de identificar y prevenir pagos por incumplimiento	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
12	Registrar las estadística y control de las reclamaciones de los usuarios	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
13	Involucrar a los supervisores de los contratos para que presten especial atención en los diseños previos	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
14	Realizar seguimiento a los convenios suscritos en la vigencia 2010 con el fin de corregir o prevenir falencias en los mismos	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
15	Realizar seguimiento a los convenios suscritos en la vigencia 2010 con el fin de corregir o prevenir falencias en los mismos	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
16	Reunión con áreas involucradas para definir posibles deficiencias.  Conciliación de la información con las áreas que suministran información al área Financiera  CONTABILIDAD Vs NOMINA CONTABILIDAD Vs ALMACEN CONTABILIDAD Vs CARTERA CONTABILIDAD Vs FACTURACION	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
17	Involucrar a los supervisores de los contratos para que den cumplimiento al Manual de Contratación vigente y cumplan las labores asignadas en los contratos	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
<b>Total Cumplimiento</b>						34
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>						$= (34/17)=2$ $\frac{2 * 100}{2} = 100\%$



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



PLAN DE MEJORAMIENTO No C0910000407						
No	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCION		CUMPLIO		CALIFICACION
		PROGRAMADO	REAL	SI	NO	
1	Realizar seguimiento a los contratos suscritos en la vigencia 2010 con el fin de corregir o prevenir mayores cantidades de obra en los mismos	Diciembre de 2010	Diciembre de 2010	X		2
2	Realizar inventario de obras de la entidad con el fin de identificar y monitorear las mismas			X		2
3	Realizar inventario de obras de la entidad con el fin de identificar y monitorear las mismas			X		2
4	Realizar seguimiento a las obras de la entidad con el fin de identificar y corregir posibles fallas o falencias en las mismas			X		2
5	Realizar seguimiento a los contratos suscritos en la vigencia 2010 con el fin de corregir o prevenir fallas en los mismos			X		2
6	Realizar seguimiento a los contratos suscritos en la vigencia 2010 con el fin de corregir o prevenir fallas en los mismos			X		2
Total Cumplimiento						12
Porcentaje de Cumplimiento						$= (12/6)= 2$ $\frac{2 * 100}{2} = 100\%$

## FUNCION DE ADVERTENCIA AUDITORIA CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD INTEGRAL VIGENCIA 2009.

### FADM No. 47

Con oficio No. 100-O-371-09 del 21 de septiembre de 2009, la entidad envió el tratamiento a estas advertencias:

#### 1. Parque Automotor:

La empresa cuenta con tres (3) vehículos que no están prestando servicio a la entidad territorial por las condiciones técnicas y mecánicas en que encuentran, implicando costos administrativos a la Empresa, por tener que prestar vigilancia a dichos bienes, con los riesgos que implica la custodia y por tener que reconocer los correspondientes impuestos que se generen; se hace procedente que la entidad realice las gestiones tendientes a lograr en el menor tiempo posible la solución a esta observación.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## META CUMPLIDA

Para el cumplimiento de esta función se realizaron las siguientes actividades registradas en el Plan de Mejoramiento No C0926200595 (Actividad No.4):

- Venta por martillo y/o chatarrización de los vehículos inservibles de la entidad : **Plazo de la meta: Diciembre de 2010**

Meta cumplida al 100%, se solicito a la gerencia del Martillo Banco Popular, una vez agotados todos los proceso internos, para que proceda a realizar la venta por subasta de los automotores OIE 012, OIE 013 y el remolque tipo volcó de placa No R28238; con referencia al tracto camión cabezote de placas OJF 689 se dará en comodato a la Secretaria de Obras Públicas del Municipio de Fusagasugá.

De los 26 automotores que posee la entidad, se encuentran funcionando 26, es decir el 100%.

La entidad a través del Sistema de Gestión Integrado SGI estableció los documentos necesarios para dar de baja los bienes inservibles.

- ✓ Se cuenta con los conceptos técnicos requeridos para proceder a la baja.
- ✓ Se realizo el proceso de vinculación de la entidad al martillo del Banco popular a través de la tarjeta identificación de entidades se diligenciaron las tarjetas de identificación de vehículos y los documentos adicionales solicitados por el Banco Popular.
- ✓ Se recibió visita de la Gerencia del martillo Banco Popular quien realizo inspección de los vehículos.
- ✓ Se recibo informe 913-7969-20010 acorde a la solicitud C00636010523 con los resultados de la inspección practicada a los bienes de propiedad de la entidad.

## 2. Almacén e Inventarios:

Acceso y registro de datos en el Software Sysman (Modulo de Almacén) por parte del almacenista en tiempo real desde su lugar de trabajo (almacén). **Plazo de la meta: Marzo de 2010**



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## META CUMPLIDA

- ✓ Se solicitó al proveedor propuesta de servicios para acceso a internet ADSL para el almacén de la entidad la cual fue aprobada por la Gerencia de EMSEFUSA E. S. P, el 09 de noviembre de 2009.
- ✓ Se inicia instalación el 10 de noviembre de 2009 por la firma telefónica a 31 de Marzo de 2010 el funcionario a cargo del almacén de la entidad registra el 100% de los datos que se generan en el almacén en el aplicativo SYSMAN, sin que tenga que desplazarse a la sede administrativa.
- Saneamiento de elementos inservibles o elementos en desuso **Plazo Diciembre de 2010**

## META EN CUMPLIDA

Se depuraron y chatarrizaron los bienes dados de baja en la vigencia 2010, dando como resultado la venta directa de 160 elementos y herramientas menores ya deteriorados e inservibles (palas, picas, entre otros) por un valor de \$481.250 según factura No 0760 del Depósito el Dorado; dando cumplimiento al 100% de esta manera a la estrategia programada para la vigencia 2010.

## CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR

Se dieron de baja 160 de los 160 proyectados con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

- Actualización de los Inventarios en almacén: Plazo de la **meta Diciembre de 2010.**

## META CUMPLIDA

Con el cierre de la vigencia 2010 se realizó el inventario de los bienes de la entidad dando como resultado un inventario que arrojó 604 ítems y un total de 35.953 unidades inventariadas y actualizadas cumpliendo en un 100% el indicador propuesto para la vigencia 2010.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



3. **Convenios:** Verificadas las fechas de ejecución de los siguientes convenios se establece que dichos términos se encuentran vencidos, sin que exista dentro del contenido de la carpeta allegada soporte alguno que acredite prórroga alguna, ni existe documento que permita establecer la liquidación de los mismos.

#### **Convenio 20060022 del 27 de noviembre de 2006.**

Entre el Municipio de Fusagasugá y la Empresa de servicios públicos de Fusagasugá, cuyo objeto es aunar esfuerzos para llevar a cabo, la ejecución de las siguientes obras: Alcantarillados urbanos del municipio de Fusagasugá, 2. Alcantarillado rurales del municipio de Fusagasugá. 3. Acueductos urbanos del Municipio de Fusagasugá. 4. Acueductos rurales del Municipio de Fusagasugá, por valor de \$590.616.308 plazo 6 meses.

#### **META CUMPLIDA**

Con relación al convenio 022 de 2006, ya fue liquidados de mutuo acuerdo entre las partes, es decir entre el municipio de Fusagasugá y la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá.

#### **Convenio Interadministrativo No. 20060017.**

Suscrito el 11 de octubre de 2006, entre el Municipio de Fusagasugá y la Empresa de servicios públicos de Fusagasugá, "EMSEFUSA, "cuyo objeto es aunar esfuerzos para llevar a cabo la ejecución de las obras para el cerramiento del área perimetral del predio denominado "el alto" ubicado en el sector la venta, donde funciona el botadero de residuos sólidos a cielo abierto de Fusagasugá. Valor convenio \$53.000.000. Plazo 1 mes.

#### **META CUMPLIDA**

Con relación al convenio 017 de 2006, ya fue liquidado de mutuo acuerdo entre las partes, es decir entre el municipio de Fusagasugá y la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## **Convenio Inter Administrativo No.20050011**

Suscrito entre el Municipio de Fusagasugá y la Empresa de servicios públicos de Fusagasugá, “EMSEFUSA” cuyo objeto es las obras prioritarias de la continuación de la construcción de los colectores del plan maestro de alcantarillado la pampa la venta del municipio de Fusagasugá, por valor de \$400.000.000 por una vigencia de 10 meses.

## **META CUMPLIDA**

Con relación al convenio 011 de 2006, ya fue liquidado de mutuo acuerdo entre las partes, es decir entre el municipio de Fusagasugá y la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá.

## **FUNCION DE ADVERTENCIA TECNICA No. 76**

Con oficio No. 100-O-641-09 del 30 de Diciembre de 2009, la entidad envió el tratamiento a estas advertencias.

**Del Convenio Interadministrativo No. 2006022** suscrito entre el municipio de Fusagasugá y EMSEFUSA por valor de \$590.616.308, del cual se origino el contrato 017/07, macro medidor de 3" cuyo objeto fue construcción obra civil e instalación de macro medidor de 3" en el sector planta central, avenida las palmas carrera 8, Fusagasugá. Por un valor de \$6.598.532, suscrito el 09-02-2007 y liquidado el 28-12-2007. Del informe técnico se desprende lo siguiente:

## **CANTIDADES DE OBRA**

“De la inspección de campo se encontró que las obras adelantada con este contrato a la fecha de visita técnica no existen toda vez que en el sitio donde se construyo una vía y el macro medidor fue desmontado y la caja donde está ubicado fue demolida, sin embargo el señor Pedro Pablo Mayorga, Inspector de acueducto de Emserfusa E. S. P, indica que este si se construyo en su momento según lo indicado en el contrato y se constato con los vestigios de la demolición de la caja en concreto (ver registro fotográfico), lo que indica que la obra se construyo en su momento. Como a la fecha de la visita la obra no existe por la demolición que fue objeto por la ampliación de la vía.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## META CUMPLIDA

Frente a este hallazgo, es importante aclarar que el Sr. Pedro Mayorga no es inspector de Acueducto de EMSERFUSA E. S. P, sino el contratista que suscribió el contrato No.154 de 2006.

Con oficio No. 100-O-619-09 del 23 de diciembre de 2009 se requirió al Ingeniero Jorge Arnulfo Pachón, Centro comercial Fusacatan, oficina 214 en Fusagasugá, quien según información obtenida por nuestra entidad fue la persona que desmonto el macro medidor y construyó la vía.

Con oficio No. 100-O-212-10 del 18 de marzo de 2010, se realiza un segundo requerimiento al Ingeniero Jorge Arnulfo Pachón, Concejal del Municipio de Fusagasugá,

Se recibió respuesta al requerimiento el día 29 de marzo de 2010, en el cual se informo que durante la apertura y construcción de la carrera 74 se encontró una cámara de Inspección perteneciente a EMSERFUSA E. S. P. Funcionarios de la División de acueducto de esta empresa se hicieron presentes para realizar el traslado o reubicación de las redes de acueducto y autorizaron la demolición de la caja, ya que esta se encontraba ubicada en el área correspondiente a la calzada de la vía.

Por lo tanto la constructora no efectuó el retiro del macro medidor y ejecuto la demolición de la cámara después de haber sido autorizada por parte de EMSERFUSA. De acuerdo a lo anterior se abrió indagación preliminar No 018 de 2010 agotando de esta manera los trámites internos de competencia de la entidad.

**Convenio 2005-0033**, suscrito entre el Municipio y “EMSERFUSA” por un valor de \$709.788.900 del cual se origino el contrato 105/05, alcantarillado, cuyo objeto fue construcción colector de alcantarillado de aguas residuales en la vereda Bethel Alta, en diámetro de 10” suscrito el 21-12-2005, por un valor de \$74.400.896 y liquidado el 24-05-2006. Del informe técnico se tiene lo siguiente.

**CALIDAD.** “De la revisión de campo se constato que las obras construidas en general son de buena calidad exceptuando los aros tapas que en su mayoría están rotos, lo anterior debido a que los pozos están contruidos sobra la vía y los aro tapas colocados no son para tráfico pesado y por el peso de los vehículos estos se han partido 4 de los 8 colocados. Por lo anterior, y debido a que se debió colocar aro tapas para tráfico pesado,



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



esta comisión estima que el valor de los aro tapas establecidos en el contrato se estimarían como daño al patrimonial “

Valoración del daño: Para efectos de la cuantificación del daño se tendrán en cuenta los ocho aro tapas pactados en el contrato valorados al precio pactado en el contrato, mas el AIU establecido en el contrato (24.30%)

$109.696,00 \times 8 = 877.568,00$

$\text{AIU (24.30\%)} = \$877.568,00 \times 24,30 = \$213.249,00$

Total.....\$1.090.817,00

**Realizado el cálculo del daño este asciende a la suma de \$1.090.817,00**

## **META CUMPLIDA**

Con oficio radicado No. 600-O-449-08 de fecha 01 septiembre de 2009, se requirió a CONSTRUCCIONES MAC LTDA., contratista JOSE GIRALDO BOHORQUEZ SANTANA, calle 14 No. 54-33 en la ciudad de Bogotá para que llevara a cabo las reparaciones necesarias para restaurar la calidad de la obra, encontrándose vigente la póliza de garantía el cumplimiento de la cláusula séptima del citado contrato específicamente la calidad de la obra.

El contratista atendió la solicitud efectuada por esta entidad en el mes de septiembre de 2009, remplazando 8 aro tapas de tráfico pesado, hecho este que fue corroborado por esta entidad en visita técnica al lugar el 10 de septiembre de 2009.

## **Plan de Mejoramiento Vigencia 2009**

A la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E. S. P se le remitió el informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Integral practicada a la vigencia fiscal 2009, mediante el oficio con radicado No C1025801831 del 27 de Diciembre de 2010 de la Contraloría de Cundinamarca, el cual fue recibido en la entidad con el radicado No 141 del 11 de enero de 2011.

EMSEFUSA E. S. P, mediante el oficio No 100-O-053-11 del 31 de Enero de 2011 con radicado interno No 242, dio respuesta dentro de los términos establecidos en la



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



Resolución No 0150 de 2006 y 086 de 2010, presentando el Plan de Mejoramiento con base en los hallazgos resultantes del proceso de auditoría a la vigencia 2009.

La Contraloría de Cundinamarca emitió respuesta al anterior oficio mediante el radicado No C1112900044 del 17 de Febrero de 2011, el cual fue recibido por parte de EMSEFUSA el día 14 de Marzo de 2011 con radicado interno No 1485, a través de esta comunicación se le informo a la entidad que una vez evaluado el Plan de Mejoramiento presentado este fue aprobado con el No C1126100063 y que de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No 0150 de 2006 se deberán presentar los informes de avance correspondientes.

Al 31 de Diciembre de 2011 Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá presento los cuatro informes de avance al Plan de Mejoramiento No C1126100063. De la siguiente manera:

- ✓ El primer informe (con corte a Marzo) fue presentado según el oficio No 100-O-147-11 recibido en la Contraloría de Cundinamarca con radicado interno No C1126100098 del 8 de Abril de 2011.
- ✓ El segundo informe (con corte a Junio) se presento con el oficio No 100-O-272-11 del 11 de Julio de 2011 recibido en la Contraloría de Cundinamarca con radicado interno No C1125801229 del 13 de Julio de 2011.
- ✓ El tercer informe (con corte a Septiembre) se presento con el oficio No 100-O-404-11 del 11 de Octubre de 2011 recibido en la Contraloría de Cundinamarca con radicado interno No C1125801978 del 11 de Octubre de 2011.
- ✓ El cuarto informe (con corte a Diciembre) se presento con el oficio No 100-O-10-12 del 12 de Enero de 2012 recibido en la Contraloría de Cundinamarca con radicado interno No C1225800069 del 12 de Enero de 2012.

De acuerdo a lo anterior se el Plan de Mejoramiento aprobado bajo el No C1126100063 que correspondiente a la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Integral practicada a la vigencia fiscal 2009 se encuentra 100% ejecutado, de acuerdo a los tiempos establecidos en el mismo. Este será objeto de revisión y seguimiento por parte de la Contraloría de Cundinamarca en la próxima auditoria que se realizara en la vigencia 2012.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### **Funciones de Advertencia Auditoria Gubernamental con enfoque Integral Modalidad Integral vigencia 2009**

Función de Advertencia No. 67: una vez los contratistas reembolsaron el dinero adeudado por concepto de retención de industria y comercio dejado de aplicar, se procedió a cancelar la totalidad de este, mediante el egreso N° 20110505157 del 31 de mayo de 2011 en la Tesorería Municipal de Fusagasugá con cheque N° 50670-0 por valor de \$2.412.000. De igual forma, se procedió a realizar la corrección en la declaración de retención del impuesto de Industria y Comercio del año 2009, según formulario N° 3261, liquidando la respectiva sanción e intereses de mora. De acuerdo a lo anterior las actividades establecidas para dar cierre a la función de advertencia No 67 se cumplieron en un 100%.

#### **3.3.4.3 FORMACIÓN DE AUDITORES EN LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025**

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E.S.P. llevo a cabo el curso de formación de auditores en la norma ISO/IEC 17025:05, por la firma Bureau Veritas de Colombia los días 26, 27 y 28 de Abril del año 2011.

El objetivo del curso fue entrenar a auditores responsables para la realización de auditorías internas de los laboratorios bajo los requisitos establecidos en las Normas ISO 19011 e ISO/IEC 17025:05.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.3.4.3 ACTUALIZACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD EN LAS NORMAS NTCGP 1000:2009/ISO 9001:2008

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E.S.P. llevo a cabo el día 5 de Mayo de 2011 el curso de actualización de auditores internos en las normas NTCGP 1000:2009/ISO 9001:2008, por la firma Bureau Veritas de Colombia para los auditores internos que ya habían sido formados en las normas mencionadas.

El objetivo del curso fue entrenar a los servidores públicos en la ejecución de auditorías (internas y externas), como una manera de verificar la aplicación del Sistema de Gestión Integrado, con respecto a las Normas NTCGP 1000:2009 – ISO 9001:2008. Además, es una herramienta que permite reforzar el conocimiento y las habilidades necesarias para evaluar y reportar la conformidad y efectiva implementación de los procesos, así como contribuir al mejoramiento continuo del sistema. Evidencia Fotográfica de la realización del curso de actualización Normas NTCGP 1000:2009 – ISO 9001:2008





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.3.4.5 Sostenimiento y Mejoramiento Continúo del Sistema de Gestión Integrado SGI.

La Oficina de Planeación e Informática realizó acompañamiento y apoyo permanente a todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado, en lo relacionado con la creación, modificación y/o eliminación de documentos, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo del sistema evidenciado a través del soporte documental cumpliendo lo establecido por las Normas NTCGP 1000:2009 / ISO 9001:2008 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

Es así como el principal proyecto establecido en el plan de acción de la oficina de Planeación e Informática para la vigencia 2011, se enfocó en el liderazgo, y sostenimiento del Sistema de Gestión Integrado SGI de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E. S. P, con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4485 de 2009, estableció el Sistema de Gestión Integrado SGI, el cual integro la norma NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, de esta manera se logró mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes.

Por lo anterior se continuo fortaleciendo la implementación del soporte documental en todos los procesos de la entidad con el fin de lograr resultados positivos frente al primera visita de seguimiento realizada por parte de el ente certificador Bureau Veritas de Colombia al cumplir el primer año de haber logrado la certificación de la entidad, en concordancia con lo anterior se adelantaron las actividades correspondientes para recopilar y analizar la información que constituye los elementos de entrada para la revisión por la dirección como:



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



- ✓ Los resultados de las auditorías internas de calidad y de gestión.
- ✓ Los resultados de la retroalimentación con el cliente.
- ✓ El desempeño de los procesos a través del resultado de los indicadores.
- ✓ El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ La evaluación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- ✓ Así como los resultados de las acciones para la mejora formuladas en la primera revisión por la dirección efectuada en el año 2010.

Es así como la entidad recibió durante los días 26 y 27 de Julio la primera visita de seguimiento por parte de la firma Bureau Veritas de Colombia BVQi. El resultado de esta visita fue una no conformidad de la cual se inicio la acción correctiva No 45 de 2011 mediante la cual se establecieron las actividades necesarias para el tratamiento y cierre de la misma.

### 3.3.4.6 Indicadores del Proceso.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD CON EL QUE SE RELACIONA	TIPO DE INDICADOR	CUMPLIMIENTO AÑO 2011
Mantenimiento de hardware y software	Nº de mantenimientos atendidos/Nº de solicitudes recibidas *100	Garantizar el funcionamiento y operación de los equipos de cómputo con acciones de revisión preventiva y/o correctiva para asegurar el desarrollo de las actividades de los diferentes procesos.	Garantizar el funcionamiento y operación de los equipos de cómputo en un 85%.	Trimestral	4, 5 y 9	Eficacia	Durante la vigencia 2011 se recibieron 23 solicitudes para el mantenimiento de equipos de las cuales se atendieron 23 es decir un 100%
Solicitudes atendidas en tiempo estipulado	(Nº de solicitudes atendidas en tiempo/Nº total de solicitudes) *100	Atender de manera oportuna las solicitudes de todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado en cuanto al funcionamiento y mantenimiento de los equipos de cómputo.	Atender el 100% de las solicitudes de todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado.	Trimestral	4, 5 y 9	Eficacia	Durante la vigencia 2011 se recibieron 390 solicitudes de servicio técnico relacionadas con el normal funcionamiento de los equipos tanto de software como de hardware de las cuales se atendieron el 100%.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD CON EL QUE SE RELACIONA	TIPO DE INDICADOR	CUMPLIMIENTO AÑO 2011
Implementación de nuevas aplicaciones software y/o hardware	Nº de soluciones software y/o hardware desarrolladas/Nº de solicitudes de desarrollo de software y/o hardware	Implementar tecnologías y recursos informáticos que permitan mejorar todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado, de acuerdo a las necesidades y presupuesto asignado.	Implementar en un 80% las tecnologías y recursos informáticos solicitados por los procesos del Sistema de Gestión Integrado.	Trimestral	4, 5 y 9	Eficacia	Durante el año 2011 se realizó el acompañamiento e implementación de tecnologías (Aplicativos) a los procesos del SGI que lo han requerido en lo correspondiente a la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera y el Modelo de costos por actividad ABC, atendiendo al 100% las solicitudes de los procesos del SGI.
Niveles de disponibilidad del servicio de Internet	$\Sigma$ (tiempos fuera de servicio)/Tiempo de actividad del servicio	Garantizar la continuidad en el servicio de Internet, del stream hacia el interior de las instalaciones de la organización.	Mantener en un 95% la continuidad de servicio de Internet al interior de la organización.	Trimestral	4, 5 y 9	Eficacia	La disponibilidad del servicio de internet durante el año 2011 corresponde al 95%. Durante el año se presentó interrupción en el servicio durante 5 días por causas técnicas ajenas a la entidad.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



### 3.3.5 Promoción y Divulgación

*Fusagasugá Limpia y Corrientes de Vida en la Ciudad Jardín*, es el resultado de la necesidad de lograr en cada uno de los ciudadanos el buen uso y manejo racional de los servicios públicos, creando un conjunto de actitudes, costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia urbana y conducen al respeto del patrimonio común y al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos.

**Cultura Ciudadana, una herramienta pedagógica para la protección y cuidado de nuestro medio ambiente.**



Los programas de cultura ciudadana durante la vigencia 2008-2011 llegaron a los diferentes sectores de Fusagasugá constituyéndose en un enlace entre la empresa y los usuarios liderando campañas que nos permitieron fortalecer el sentido de pertenencia por la empresa líder de los Fusagasugueños y la imagen de ciudad en pro de nuestro medio ambiente.

En ese sentido, se adelantaron los programas Fusagasugá Limpia y Corrientes de Vida en la Ciudad Jardín en donde las instituciones educativas, comerciantes y la comunidad en general participaron activamente.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



### 3.3.5.1 Programa Fusagasugá Limpia

🌿 **El Combo Triple a Llega a tu Barrio:** Durante esta vigencia se adelantaron 40 jornadas en diferentes sectores del municipio. En el desarrollo de estas jornadas se adelantan socialización en cuanto al manejo de residuos sólidos, Comparendo Ambiental, imagen de ciudad y ahorro del agua.



De igual manera se fortaleció el CAME Centro de Atención Móvil de EMSERFUSA E.S.P., el cual estuvo cada sábado acompañando la actividad y atendiendo a las comunidades desde sus barrios brindando información oportuna en cuanto a facturación y resolviendo inquietudes de los usuarios.

🌿 **Nuestro Barrio Mi Jardín/Premio Municipal Cochinitos:** esta campaña durante el año 2011 nos permitió establecer contacto con los líderes comunales interesados en cambiar la imagen de sus sectores que han venido figurando en el Top 10º Cochinitos como es el caso de la calle 16B contiguo al colegio Fundación Manuel Aya donde se contrarresto con un diseño de jardín con el apoyo de los estudiantes de la fundación.



En la Plazoleta Emilio Sierra con apoyo de los comerciantes y líderes comunales se realizó la siembra de plantas ornamentales. En Camino Real las zonas verdes se recuperaron con el apoyo de las comunidades sembrando plantas ornamentales y en el barrio la Marsella en donde un par de contenedores se había convertido en un problema de contaminación para los vecinos. El barrio Cooviprof también fue beneficiado con la campaña.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



**Ecopuntos:** Esta campaña se fortaleció en el año 2011 gracias al apoyo del programa Panorama Ambiental y los Facilitadores Pedagógicos quienes se dieron a la tarea de contactar a los establecimientos educativos para liderar la jornada denominada Reciclación.



Motivados por los resultados y con el propósito de que los demás establecimientos educativos de la ciudad se unieran se realizó el **Concurso "Reciclando por mi Planeta, ganando por mi colegio"** en donde se premio al colegio Pantano de Vargas que más reciclo con un concierto con apoyo de La FM. De igual manera se abrió la convocatoria para premiar al barrio que mas recicle con un diseño de jardín.

### Fusagasugá Recicla:

Esta actividad se realizó en toda la ciudad con el propósito de promover en los comerciantes y en la comunidad en general la cultura del reciclaje.

### Reciclarte:

De los talleres de reciclaje resultaron jornadas como las de Reciclarte: *Dale a la Basura una Segunda Oportunidad* en donde se capacitó a la comunidad en cuanto a la fabricación de elementos decorativos para el hogar y la oficina.



### Ladrillos Ecológicos

De otra parte se promovió con apoyo de las instituciones educativas de la ciudad el ladrillo ecológico consistente en una botella de gaseosa en donde se depositan todos los papeles de dulces, galletas, desprendibles de bancos, palos de colombina o paletas, colillas de cigarrillos, empaques de papas y demás comestibles. Después de llenas las botellas son





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



entregadas a los establecimientos educativos en donde vienen realizando construcciones con este material.

### 3.3.5.2 Programa Corrientes de Vida en la Ciudad Jardín

**Cuidemos El Recurso Hídrico:** Jornadas de limpieza, mantenimiento y siembra de árboles formaron parte de esta campaña en diferentes sectores de la ciudad en donde además se sensibilizó a la comunidad de la importancia de cuidar las fuentes de ríos y quebradas.



**Tu Agua Nuestra Agua:** Talleres y aplicación de software Ahorro y Uso Eficiente del Agua en establecimientos educativos de la ciudad con apoyo del colegio Manuel Humberto Cárdenas Vélez. En el desarrollo de los Combos Triple A se visitan los hogares y establecimientos comerciales socializando la importancia de ahorrar y utilizar eficientemente el recurso hídrico.



### 3.3.5.3 Imagen Corporativa

La Oficina de Promoción y Divulgación con el propósito de difundir las gestiones y proyectos que lidera la Entidad realiza la producción quincenalmente del programa Notiemserfusa TV a través del canal local de televisión Fusa TV.

De igual manera se ha fortalecido la presencia de la Entidad en las redes sociales en donde se publica a diario las acciones y gestiones que lidera **EMSEFUSA E.S.P.** Además de los boletines de prensa que se generan para mantener informada a la población Fusagasugueña a través de los diferentes medios de comunicación.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## 4. PROCESOS DE EVALUACION, SEGUIMIENTO Y MEJORA

### 4.1 Control Interno

#### 4.1.1 RESULTADOS AUDITORIAS A 31 DICIEMBRE DE 2011

##### Criterios de evaluación:

**EFICACIA:** Grado en que se realizan las tareas propuestas y se alcanzan los resultados previstos.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**EFFECTIVIDAD:** Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

##### 100% en Eficacia de Auditorias programadas

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META
Eficacia de Auditorias de Gestión	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de auditorías de gestión realizadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ de auditorías de Gestión planeadas}} \right) \times 100$	Revisión de Ejecución de los Planes de auditoría de Gestión	Cumplir el 90% del cronograma establecido.

\*La Auditoria de Direccionamiento Estratégico y Promoción y Divulgación se realizo en 1 sola por tener el mismo dueño de proceso.

##### 100% en Eficiencia de Auditorias programadas

EFICIENCIA PLAN DE AUDITORIAS DE GESTION 2011 (corte Octubre de 2011)				
PROCESO	FECHA ACTA DE APERTURA	FECHA DE VENCIMIENTO ENTREGA INFORME (10 DIAS)	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIO
ASEO	28-Mar-11	8-Apr-11	6-Apr-11	SI
COMERCIAL	2-May-11	11-May-11	5-May-11	SI
ADMINISTRATIVA (Auditoria Integral)	20-May-11	02-Juni-11	21-May-11	SI
PLANTAS DE TRATAMIENTO - ACUEDUCTO	1-Jul-11	15-Jul-11	13-Jul-11	SI
ALCANTARILLADO (Auditoria	21-Jul-11	4-Aug-11	1-Aug-11	SI





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



EFICIENCIA PLAN DE AUDITORIAS DE GESTION 2011 (corte Octubre de 2011)				
PROCESO	FECHA ACTA DE APERTURA	FECHA DE VENCIMIENTO ENTREGA INFORME (10 DIAS)	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO- PROMOCION Y DIVULGACION	22-Aug-11	2-Sep-11	31-Aug-11	SI
FINANCIERA	14-Sep-11	28-Oct-11	26-Oct-11	SI
INFORMATICA	10-Oct-11	25-Oct-11	20-Oct-11	SI
JURIDICA	09-Nov-11	21-Nov-11	18-Nov-11	SI
EVALUACION Y SEGUIMIENTO (CONTROL INTERNO- CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO)	12-Dic-11	02-Ene-12	02-Ene-12	SI

## Registros evidenciales de las Auditorias

Plan de Auditoria 120-F-03  
Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04  
Lista de chequeo 120-F-05  
Registro de Hallazgos 120-F-06  
Seguimiento a Hallazgos y sus acciones 120-F-09  
Evaluación de Auditores 120-F-13.  
120-F-14 Acciones correctivas y preventivas  
120-F-15 Cuadro Resumen de acciones  
120-F-21 Evaluación de Gestión por Dependencia

## INFORME DETALLADO AUDITORIAS A 31 DICIEMBRE DE 2011

### AUDITORIAS DE GESTION:

#### 1. AUDITORIA INTEGRAL ASEO (GESTION Y CALIDAD)

### RESULTADOS

La Auditoria al Proceso se realizo el 28 de marzo de 2011. Como resultado de la misma se generaron 8 no conformidades y 2 observaciones las cuales a 30 de septiembre de los corrientes se encuentran cerradas cuatro (4), abierta una (1) y en proceso una (1). Los



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



registros Resultados de esta Auditoria son: Plan de Auditoria 120-F-03 Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04 Lista de chequeo 120-F-05 Registro de Hallazgos 120-F-06 Seguimiento a Hallazgos y sus acciones 120-F-09 Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21 Evaluación de Auditores 120-F-13.

### **NO CONFORMIDADES:**

1. **NC NUMERAL 7.1. Planificación de la Prestación del servicio:** Numeral 2.4.1.3 A. Del Manual de aseo 700-MA-ALISTAMIENTO se detecto que no todo el Personal Planta timbra tarjeta y no se lleva adecuadamente el Registro 200-F-29 del Personal Temporal.

2. **NC NUMERAL 7.5.1 Control de la Prestación del servicio:** Manual Para la prestación del servicio de aseo 700-MA-01 numeral 2.4.7 CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Registro de prestación de servicio de barrido 700-F-04. Una no conformidad es el desyerbe. No se tiene determinado la frecuencia de desyerbe. Considerado como una no conformidad para la revisión por parte del supervisor.

3. **NC NUMERAL 7.5.1 Control de la Prestación del servicio Registro 200-F-29 Control de asistencia del Personal** temporal. Esta siendo llevado por el celador, vigilante en los libros de novedades y no en el formato dispuesto para ello. No está siendo controlado ni con seguimiento.

4. **NC NUMERAL 7.5.1 Control de la Prestación del servicio** Registro 700-F-06 Autorización servicios especiales los últimos reportes enviados a Comercial, se encontró un solo registro con firma del usuario y los restantes sin firma. Por su parte revisado el software de servicios públicos, el proceso Comercial no ha realizado los respectivos cobros. No se realiza por parte del proceso de Aseo la verificación efectiva del cobro.

5. **NC NUMERAL 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION** Numeral 3.4.1 Inspección pre operación de los vehículos 700-F-13 Inspección Diaria de Vehículos. Conocen el formato, se encontraron algunos registros. No se lleva adecuadamente.

6. **NC NUMERAL 7.5.2 VALIDACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO** Registro 700-F-18 se encontraron registros del 1 al 12 de enero de 2011, no se encontraron del 13 al 31 de enero ni todo el mes de febrero. En marzo se encontró registros del 18 al 26 de marzo de 2011



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## **7 NC NUMERAL 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION CAPITULO 5 MANTENIMIENTO MAQUINARIA Registros 700-F-14, 15, 16 Instructivo.**

**8. NC NUMERAL 7.5.2, literal d Registros 210-F-26** Se encontraron algunos registros de enero y otros de febrero A partir del 17 de marzo se encontraron registros pero no se encontraron los de días sábados y algunos registros presentan enmendaduras. 3 conductores, 1 planta y dos por contrato cumplen con elementos de dotación. El carne corporativo lo llevan pero no lo portan, carne de ARP los dos temporales lo llevan el de planta no. Dos operarios de barrido cumplen con dotación. No llevaba carne de ARP operario de planta ni carne corporativo. El operario de recolección Javier Jara dice no haber recibido el carne corporativo, sin embargo en la planilla aparece la firma de recibido a conformidad.

### **OBSERVACIONES**

1. **OB Dotación y seguridad industrial:** los dos operarios de barrido entrevistados no contaban con el carnet de riesgos profesionales, el operario temporal no tenía cono.
2. **OB. Empleo de herramientas.** El operario temporal barre con escoba y no uso cepillo.
3. **OB Registro 700-F-12** reposa en los contratos de temporales y su custodia es del Proceso de aseo.
4. **OB Numeral 2.4.11** (pág. 17) Indicadores de calidad: se llevan adecuadamente según el Manual Para la prestación del servicio de aseo 700-MA-01 se debe presentar resultados cada mes en el comité Directivo
5. **OB Numeral 2.4.11.2** Grupos Primarios: se realizan grupos primarios, no se llevan actas para todas las reuniones.
6. **OB Numeral 3.4.2 Registro 700-F-02** control de entrega de herramientas se utiliza únicamente cuando hay reemplazo de herramienta y no permite verificar que los funcionarios salen con todos los elementos de trabajo.
7. **OB Registro 700-F-09** no se lleva totalidad de registros. Se encontraron de marzo de 2011. Los sábados no se diligencia el formato (día de recolección)  
El Plan suscrito el 04 de abril de 2011 contempla 14 actividades para 8 no conformidades y 4 observaciones resultado de la Auditoria Integral 2011. El plan está cumplido a 30 Junio de 2011 con los siguientes resultados:

### **Evaluación de Cumplimiento:**

No. Actividades con vencimiento Abril de 2011 5  
No. Actividades con vencimiento Mayo de 2011 8  
No. Actividades con vencimiento Junio de 2011 1



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



La actividad No. 4 no se evaluó por cuanto la entidad no siguió cobrando servicios especiales por estrategias de mercadeo frente a la competencia. Por lo anterior las Actividades a evaluar con corte a 31 Junio 2011 serán 13

1. Supervisión diaria por parte del supervisor de la división de aseo en el diligenciamiento del formato 200-F-29. Se verifico y estas están siendo diligenciadas correctamente **CUMPLIO.**

2. Se solicitara a la representante por la gerencia del sistema de gestión de calidad, la inclusión de la frecuencia de desyerbe, dentro del numeral 2.4.6. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO, del Manual para la prestación del servicio público domiciliario de Aseo. Verificado el Acta No.5 de calidad del mes de mayo se comprobó dicha inclusión: **CUMPLIO.**

3. Supervisión diaria por parte del supervisor de la división de aseo en el diligenciamiento del formato 200-F-29. Se verifico y estas están siendo diligenciadas correctamente **CUMPLIO.**

4. Se llevara un control mensual sobre el cobro del servicio especial prestado por la división de aseo de la empresa y facturado por la división comercial. Así mismo se realizara una capacitación al funcionario asignado a la labor de los mencionados servicios para diligenciar de manera correcta el formato. Verificado el ítem se constato que la entidad no siguió cobrando servicios especiales por estrategias de mercadeo frente a la competencia. **NO APLICA.**

5. Se programara reunión con todos los conductores para reforzar el tema de diligenciamiento del formato, seguimiento por parte del jefe de la división y el supervisor de aseo. Preguntado a los conductores de Los vehículos SMB681 (Pedro Manrique – temporal), OIE 368 (Daniel Méndez) y OIE 133 (Sr. Gaitán) de División de Aseo, esta actividad no se ha realizado **NO CUMPLIO.**

6. Retroalimentación con el supervisor de la división de aseo, quien es la persona encargada de diligenciar este formato. Seguimiento diario por parte del jefe de la División. Se verifico seguimiento diario del registro 700-F-18. **CUMPLIO.**

7. Se adecuara un área en el parqueadero municipal para el lavado y mantenimiento preventivos de los vehículos. Se encargara a un funcionario para la mencionada labor. Se



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



adecuado el área y se encontró al funcionario Jairo Pulecio desarrollando actividades mediante cronograma establecido para los vehículos. **CUMPLIO.**

8. Diligenciamiento del formato por parte del jefe de la División para mayor control. Se verifico seguimiento diario del registro 210-F-26. **CUMPLIO.**

9. Verificaciones periódicas a los funcionarios de la División de Aseo para verificar el cumplimiento al porte de todos los elementos. Se verifico que existe seguimiento por parte del supervisor del registro 210-F-26. **CUMPLIO.**

10. Verificaciones periódicas a los funcionarios de la División de Aseo para verificar el cumplimiento al porte de todos los elementos. Se verifico que existe verificación por parte del supervisor del porte de todos los elementos **CUMPLIO.**

11. Se tomara de una copia de las horas extras generadas mes a mes y se almacenara en el archivo de gestión de la División de Aseo. Esta actividad **NO CUMPLIO.**

12. Se llevaran actas de grupos primarios. Verificado se constato que se realizan reuniones pero no se llevan actas. **NO CUMPLIO.**

13. Se reforzaran la inspección diaria antes de salir a trabajar cada uno de los operarios de la división de aseo, verificando que tengan todos los elementos necesarios para el desarrollo sus labores. Se verifico que existe verificación por parte del supervisor de todos los elementos necesarios para el desarrollo sus labores antes de la salida **CUMPLIO.**

14. Control semanal al cumplimiento del formato. Se verifico cumplimiento en el registro 700-F-09. **CUMPLIO.**

#### **Resumen de Actividades:**

Cumplidas Totalmente 10

Parcialmente 0

No cumplió 3

Calificación de actividades

Cumplió totalmente se califican con 2





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



Cumplió parcialmente se califican con 1

No cumplió se califican con 0

Porcentaje de Cumplimiento =  $\frac{\text{Total promedio de Puntos} \times 100\%}{2}$

2

El cálculo promedio se obtiene de:

Calculo promedio =  $\frac{\text{sumatoria de Puntos obtenidos}}{\text{Numero de actividades}}$

Calculo promedio =  $23/13 = 1.7$

Porcentaje de Cumplimiento =  $\frac{\text{Total promedio de Puntos} \times 100\%}{2}$

Porcentaje de Cumplimiento =  $\frac{1.7 \times 100\%}{2} = 86\%$

2

De acuerdo a los anteriores resultados, se concluye que **el Plan de mejoramiento del proceso Aseo cumplió con mejoramiento positivo.**

#### INDICADORES:

**Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01:  
Procedimiento de Auditoría Interna y externa:**

**Aviso: 5 días de antelación**

Aviso el 22 de marzo de 2011

Fecha Inicio (Acta de apertura) 28 de marzo de 2011 **CUMPLIO**



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**Entrega de Informe: 10 días hábiles** contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 06 de abril de 2011

Fecha de vencimiento: 08 de abril de 2011. **CUMPLIO**

#### **Evaluación de Auditores:**

**AUDITORES OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER**

**CALIFICACION DE 1 A 5**

1. CARLOS GONZALO REYES

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 4**

2. OLGA PATRICIA CASTILLO R. AUDITOR LIDER

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 5**

#### **2. AUDITORIA PROCESO COMERCIAL**

#### **RESULTADOS**

La Auditoria al Proceso se realizo el 02 de mayo de 2011. Como resultado de la misma se generaron 13 acciones correctivas las cuales tienen vencimiento el 31 de octubre, 30 de noviembre de 2011 y Diciembre de 2011.

Se advierte sobre la necesidad de revisar a fondo la caracterización de proceso comercial, manuales y documentos del SGI para que apliquen correctamente a lo desarrollado en la práctica.

#### **ACCIONES CORRECTIVAS:**

#### **ACCION No. 8 PLAN DE ACION**

El Plan de acción 2010 fue evaluado y enviado a la oficina de planeación e informática. Sin embargo este no reporta los resultados cuantificables de todos los indicadores propuestos para cada actividad y no se incluyo las actividades de PQR, como tampoco su indicador.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001:2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



El Plan de acción 2011 evaluado primer trimestre ya está elaborado pero no ha sido enviado a la oficina de Planeación e Informática ni incluye reporte de todos los indicadores y actividades de PQR.

### **ACCION No. 9 INDICADORES**

No se encontraron acciones ni estrategias para el cumplimiento de los indicadores de la caracterización de proceso 400-CA-01. No se realiza seguimiento al cumplimiento de la totalidad de los mismos. Falta Reclamos por errores de facturación 2010, primer trimestre 2011 y satisfacción al cliente segundo semestre 2010.

### **ACCION No. 10 ACTAS DE COMITE IANC**

Las actas de comité están firmadas por el secretario técnico. No tienen firma del presidente de comité.

### **ACCION No. 11 COBROS SERVICIOS ESPECIALES ASEO**

Los cobros especiales en el servicio de Aseo se cargaron desde el mes de octubre de 2011 incumpliendo el artículo 150 de la ley 142 de 1994 cobros inoportunos. "Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Clausula decimo tercera numeral 1 del contrato de condiciones uniformes de la entidad.

### **ACCION No. 12 ACTAS DE SUSPENSION**

Al revisar las actas de suspensiones de servicio, se encontró que 52 de ellas no tenían firma del suscriptor en los espacios diseñados para ello.

### **ACCION No. 13 COMITE CARTERA**

#### **Secretaria Técnica**

La Resolución de Gerencia No. 187 del 30 de julio de 2010, designa como secretario técnico al Profesional de cartera. El Manual de cartera relaciona como secretario técnico al Jefe de la División Comercial, lo cual no corresponde a lo descrito en la Resolución de Gerencia No. 187 del 30 de julio de 2010.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**Actas de Comité:** Se encontró que las actas de comité de cartera desde Agosto de 2010 a la fecha firma como secretario técnico el Jefe de la División comercial.

**Realización de comités:** Se ha realizado 1 comité de 4 programados incumpliendo cronograma de comités año 2011 (oficio 100-0-034-10 Gerencia).

**Operatividad del Comité:** En las actas de comité no están quedando consignadas las estrategias para la disminución de cartera ni las propuestas externas del cobro de cartera mayor a 180 días.

#### **ACCION No. 14 FINANCIACIONES**

En una muestra aleatoria de Financiaciones se observo que en algunos casos el plazo excede los tres meses establecidos en el Manual de cartera. Hecho que se debe según información del Profesional de Cartera a un problema en el aplicativo SYSMAN. No se están registrando los comentarios de la financiación en la casilla correspondiente en el aplicativo SYSMAN.

#### **ACCION No. 15 SUPERVISION SYSMAN**

Revisada las periodicidades de las financiaciones, el aplicativo permite ingresar periodos de financiación superiores a tres meses. El aplicativo de las pocket de facturación en sitio en algunos casos permite generar facturas elevadas sin ningún tipo de aviso de desviación.

#### **ACCION No. 16 MANUAL DE CARTERA – PQR**

Revisado el manual de cartera y el de PQR esté esta desactualizado y algunas actividades no son concordantes con lo realizado en la práctica.

#### **ACCION No. 17 INFORMES:**

Los informes de los Profesionales Universitarios cartera y PQR no se están presentando a la Gerencia con copia a control Interno en los términos establecidos en los manuales de cartera y PQR.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**ACCION No. 18 HORARIO DE TRABAJO:** En la revisión efectuada en el mes de marzo de 2011, se encontró que el 36% del personal ( 5 funcionarios) de la División incumplieron los horarios, ingresaron después del horario establecido por la entidad.

**ACCION No. 19 FACTURACION EN SITIO:** Realizada el acompañamiento y visita ocular en campo se detecto la ocurrencia de los mismos eventos descritos en los seguimientos en terreno por esta oficina como son:

**Horarios de salida:** Se presenta horarios de salida posteriores a las 7 am

**Alistamiento:** rollos de impresión con imperfecciones, impresiones corridas y perdida de papel por facturas inservibles.

**Desviaciones en ruta:** se observo que algunos códigos internos de matriculas nuevas se registran en ruta del aforador sin pertenecer a ella.

**Código de aforo:** para algunas facturas pe. Código interno 1284050, no permite digitar problema de aforo arrojando facturas por valores erróneos (\$2.400.000.00)

**Facturas con altos periodos de atrasos.** Se observo que el aplicativo de las pocket permite la impresión de facturas superiores a 22 atrasos: código interno 1022458, 1022409 y 1284050 con 23, 29 y 35 periodos de atraso.

## **ACCION No. 20 FACTIBILIDADES**

Tramites de factibilidad: Revisado el aplicativo para el mes de abril de 2011, se encontró tiempos oscilantes hasta la creación de matricula mayores a 26 días. Como se observa en código interno 2429122, duración de 26 días; código interno 3429131 duración 63 días, código interno 1429690 duración 32 días, código interno 2429795 duración 28 días.

Vencimiento de factibilidades: Factibilidad 8879 del 6 agosto de 2010 para aprobación de planos y con la misma se abre matricula el 18 abril de 2011, Esta vencida desde el 7 febrero 2011.

Para la Urbanización Bosques de oriente, con la factibilidad No.9621 crearon 21 matriculas; con la factibilidad No.10322 crearon 18 matriculas; con la factibilidad No.10323 crearon 18 matriculas y no individualizadas.

No se están diligenciando todos los campos de información del usuario y solicitud que solicita el aplicativo.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**Procedimiento para el trámite de solicitudes 400-P-01:** pese a que con la acción correctiva 120-F-14 cuyas actividades son la socialización del procedimiento a los auxiliares administrativos, se detectó que el procedimiento no se cumple en su totalidad por todos los que en el intervienen.

## CUMPLIMIENTO ACCIONES

No. Acción	Cumplió	Calificación	Nueva Acción	Cumplió	Calificación	Nueva Acción	Calificación
8	NO		43	No		60	ABIERTA
9	NO		43	No		60	ABIERTA
10	SI	EFICAZ		SI			
11	SI	EFICIENTE		SI			
12	SI	EFICAZ		SI			
13	SI	EFICAZ		SI			
14	NO		22	SI	EFICAZ		EFICAZ
15	NO		22	SI	EFICAZ		EFICAZ
16	NO		25	No		59	ABIERTA
17	NO		26	SI	EFICAZ		EFICAZ
18	SI	EFICIENTE		SI	EFICIENTE		EFICIENTE
19	NO		27	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO
20	NO		28	SI	EFICAZ		EFICAZ

De 13 acciones cumplió 5 que corresponde al 38%. Las 8 acciones que no cumplieron generaron nuevas acciones de las cuales 5 cumplieron y 3 generaron nueva acción la cual está en proceso.

## INDICADORES:

**Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01:**  
**Procedimiento de Auditoría Interna y externa:**

### Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 11 de abril de 2011

Fecha Inicio (Acta de apertura) 02 de mayo de 2011 **CUMPLIO**



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**Entrega de Informe: 10 días hábiles** contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 02 de mayo de 2011

Fecha de vencimiento: 11 de mayo de 2011. **CUMPLIO**

**Evaluación de Auditores:**

**AUDITORES OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER**

**CALIFICACION DE 1 A 5**

1. CARLOS GONZALO REYES

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 4**

2. OLGA PATRICIA CASTILLO R AUDITOR LIDER

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 5**

**3. AUDITORIA INTEGRAL PROCESO ADMINISTRATIVO (GESTION-CALIDAD)**

## **RESULTADOS**

La Auditoria al Proceso se realizo el 20 de mayo de 2011. Como resultado de la misma se generaron 11 no conformidades y 2 observaciones. El Plan suscrito el 10 de junio de 2011 contempla 17 actividades en ejecución y su medición se hará una vez culmine la última meta es decir el 31 de diciembre de 2011.

1. **NC Numeral 6.3 NTCGP1000:2009 - Procedimiento 200-P-03:** El procedimiento mantenimiento general del parque automotor 200-P-03 establece que para la realización de un arreglo determinado de vehículo se debe diligenciar el formato 200-F-03 antes de iniciar el arreglo. Al indagar sobre el uso del mencionado formato al jefe de la División, este indico que no se ha diligenciado, así mismo se evidencio que no existe un punto de control por parte del proceso, esto no permite llevar un control sobre los mantenimientos realizados y el control sobre el estado de cada vehículo así el procedimiento y el numeral 6.3 de la norma.
2. **NC Numeral 6.3 NTCGP1000:2009 - Procedimiento 200-P-03** En el mismo Procedimiento 200-P-03 se establece el diligenciamiento de hojas de vida vehicular cada vez que se realice una reparación a un vehículo formato 200-F-18 y en donde



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



cada dos meses esta información debe ser remitida a la División administrativa por los Jefes que tengan a su cargo vehículos. Al solicitar mencionados formatos se evidencio que solo existen los entregados por la División de Aseo, por lo cual no se lleva un control sobre el resto del parque automotor, incumpliendo así el procedimiento y el numeral 6.3 de la norma NTCGP1000:2009.

3. **NC Numeral 6.3 NTCGP1000:2009** Al revisar el formato 200-F-15 lista de actualización de los vehículos no se encontró relacionado la revisión tecno mecánica de los vehículos OIE -133 OIE 364 OIE 111, OIE 061. Al verificar directamente en los vehículos se pudo evidenciar que el OIE 364 y OIE 111 no cuentan con el debido certificado, lo cual puede afectar directamente la prestación del servicio de aseo, incumpliendo así el requisito 6.3 de la norma NTCGP1000: 2009.
4. **NC Numeral 4.2.4 NTCGP1000:2009** Al preguntar sobre el almacenamiento de la información generada en la División, se evidencio que la misma no está cumpliendo con lo reglamentado en las Tablas de Retención Documental incumpliendo así el requisito 4.2.4 de la norma NTCGP1000:2009.
5. **NC Numeral 4.2.4 NTCGP1000:2009** En el instructivo (140– I -01) establecen los lineamientos para la elaboración de documentos, identificado con el código 210 a la oficina de Gestión Humana, sin embargo al revisar las TRD de la División Administrativa dicho código no existe por lo cual no es claro el almacenamiento de la información generada en la oficina y es contradictorio con el instructivo incumpliendo así el requisito 4.2.4 de la norma NTCGP1000:2009.
6. **NC Numeral 6.2.2 NTCGP1000:2009** El procedimiento 210-P-02 de inducción y reintroducción de personal no determina la inducción para traslados internos de funcionarios en la organización lo cual puede afectar el funcionamiento de la misma incumpliendo así el requisito 6.2.2 de la norma NTCGP1000:2009.
7. **NC Numeral 4.2.3 NTCGP1000:2009** Al momento de realizar las entrevistas tanto el funcionario de ventanilla única de correspondencia y el archivo central se evidencio que en ambos lugares no se encontró el manual de archivo y correspondencia el cual describe las tareas de cada uno incumpliendo así el requisito 4.2.3 de la norma NTCGP1000:2009.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



- 8. NC Numeral 4.2.3 NTCGP1000:2009** Dentro de la TRD de la División Administrativa existe el código 200-5 para la serie comprobantes de almacén, al realizar visita al almacén de la organización se evidencio que dicha información no está almacenada según las indicaciones de las tablas incumpliendo así el requisito 4.2.4 de la norma NTCGP1000: 2009.
- 9. NC Procedimiento (200-P-01)** Al momento de auditar el almacén de la empresa se le solicita al almacenista el registro de existencias en bodega de elementos de consumo de las bolsas para el barrido de las calles en donde nos muestra entrada de 100.000 bolsas y dos salidas por una cantidad total de 31.000 bolsas. Al solicitar evidencia de la solicitud de las órdenes de materiales se ve que está firmada el día 13 de abril de 2010, sin embargo la orden de requisición y registro fue diligenciada con fecha 21 de abril de 2010. Así mismo se pudo evidenciar que las órdenes de marzo están todas sin firmas de los dueños de proceso incumpliendo el procedimiento (200-P-01) y el requisito de la norma NTCGP1000:2009.
- 10. NC Numeral 6.2.2 NTCGP1000:2009** En visita a almacén de la empresa se encontró gran cantidad de elementos inservibles que llevan más de dos años almacenados y no se han realizado las gestiones pertinentes para la baja de dichos elementos , al mismo tiempo se evidencio falta de organización en todo el almacén y fuera de el. Al preguntar al almacenista que si conoce los procedimientos a seguir para dar de baja los materiales inservibles y demás procedimientos aplicables al almacén, el funcionario indicó que le habían dado hasta hace poco los documentos y que no los había revisado. Incumpliendo así el procedimiento 200-P-01 el instructivo 200- P-02 Y el requisito 6.2.2 de la norma NTCGP 1000: 2009.
- 11. NC Numeral 6.3 Y 7.1 NTCGP1000:2009** En el archivo central se evidencia que existe mucha información que no se encuentra almacenada en el lugar indicad según las TRD. Al preguntar al funcionario encargado porque no se había archivado dicha información la funcionaria manifestó que no contaba con las cajas necesarias para continuar con el proceso, que se las había pedido al jefe de la División y el mismo argumento que debido a la ley de garantías no se podía adquirir. Esto demuestra una falta de planeación en el suministro de elementos de trabajo necesarios para las tareas propias del archivo central incumpliendo así los requisitos 6.3 y 7.1 de la norma NTCGP1000:2009.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**12. OBSERVACION:** Al preguntarle al guardia de seguridad sobre la política de calidad de la organización este manifestó desconocerla y que nunca ha tenido capacitación al respecto, incumpliendo así los requisitos 5.3 y 6.22 de la Norma **NTCGP1000:2009**.

**13. OBSERVACION** El procedimiento 200-P-02 establece el mantenimiento de edificios e instalaciones locativas, sin embargo en el mismo no se tuvo en cuenta el mantenimiento de los equipos suministrados por terceros como impresoras y fotocopadoras los cuales pueden afectar la prestación del servicio incumpliendo así los **requisitos 6.3 de la norma NTCGP1000:2009**.

#### **INDICADORES:**

**Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01:  
Procedimiento de Auditoría Interna y externa:**

**Aviso: 5 días de antelación**

Aviso el 9 de mayo de 2011

Fecha Inicio (Acta de apertura) 20 de mayo de 2011 **CUMPLIO**

**Entrega de Informe: 10 días hábiles** contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 21 de mayo de 2011

Fecha de vencimiento: 02 de junio de 2011. **CUMPLIO**

**Evaluación de Auditores:**

**AUDITORES INTERNOS**

**RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER**

**CALIFICACION DE 1 A 5**

1. MILENA CASTIBLANCO

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 4**

2. SANTIAGO BUENAVENTURA AUDITOR LIDER

**REALIZACION AUDITORIA 4.5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 4.5**





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



#### 4. AUDITORIA PROCESO ACUEDUCTO –PLANTAS DE TRATAMIENTO

##### RESULTADOS

La Auditoria al Proceso se realizo el 01 de Julio de 2011. Como resultado de la misma se generaron 4 acciones correctivas.

##### CUMPLIMIENTO ACCIONES

NO. ACCIÓN	CUMPLIÓ	CALIFICACIÓN
29	SI	EFICAZ
30	SI	EFICAZ
31	SI	EFICAZ
32	SI	EFICAZ

##### INDICADORES:

**Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01:**  
**Procedimiento de Auditoría Interna y externa:**

##### **Aviso: 5 días de antelación**

Aviso el 21 de junio de 2011

Fecha Inicio (Acta de apertura) 01 de julio de 2011 **CUMPLIO**

##### **Entrega de Informe: 10 días hábiles** contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 13 de julio de 2011

Fecha de vencimiento: 15 de julio de 2011. **CUMPLIO**

##### **Evaluación de Auditores:**

##### **AUDITORES INTERNOS**

**RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER**

**CALIFICACION DE 1 A 5**

1. CARLOS GONZALO REYES

**REALIZACION AUDITORIA 4.5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 4**



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## 2. OLGA PATRICIA CASTILLO R AUDITOR LIDER **REALIZACION AUDITORIA 4.5** **DESEMPEÑO AUDITOR 4.5**

### 5. AUDITORIA INTEGRAL PROCESO ALCANTARILLADO (GESTION-CALIDAD)

#### RESULTADOS

La Auditoria al Proceso se realizo el 21 de Julio de 2011. Como resultado de la misma se generaron 23 No conformidades y 2 acciones correctivas.

El Plan de mejoramiento por proceso suscrito el 22 de Agosto de 2011 contempla 23 actividades en ejecución y su medición se hará una vez culmine la última meta es decir el 31 de diciembre de 2011.

**1. NC: Revisada la caracterización del proceso** y confrontada con el funcionamiento del proceso en la práctica, se evidencio que no está determinada la secuencia e interacción del proceso de Alcantarillado con los procesos: Direccionamiento Estratégico en cuanto al Procedimiento de diseño y desarrollo 100-P-01, Producto no conforme 140-P-04, reporte de servicio no conforme 140-F-10; Jurídica: Informe de Supervisión 110-F-12 y 110-F-13 Comercial: atención a clientes código 400-F19, control de llamadas recibidas en la entidad código 410-F-03; Administrativa: Control de asistencia personal temporal 200-F-29 y revisión de dotación antes de la salida del personal operativo 210-F-26, lista de chequeo para vehículos 200-F-16 Promoción y divulgación a través de audiencias públicas incumpliendo el numeral 4.1 literal b de la NTCGP1000:2009.

**2. NC El horario de trabajo para la División de Alcantarillado** descrito en el Reglamento Interno de trabajo es Lunes a viernes 7am-5pm. Sábados 7am-11 am hora de almuerzo de 11am a 1 pm lunes a viernes. En la práctica se realizan actividades de lunes a viernes de 6:30 a 2:30 jornada continua y el sábado de 7am a 11 am. Preguntado al personal de la división sobre el horario estos respondieron que fueron pactados verbalmente con los Jefes anteriores en el cual no existe comunicación escrita. Confrontada con las tarjetas de marcación de ingreso y salida de personal en algunos casos no coinciden los horarios pactados con los registrados, en otro caso no se encontró la tarjeta de marcación incumpliendo el numeral 4.1 literal c de la NTCGP1000:2009.

**3. NC Revisado el registro de horas extras 200-F-30** del personal de alcantarillado, se detecto que se están pagando horas extras en el horario de trabajo para la División de



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



Alcantarillado descrito en el Reglamento Interno de trabajo incumpliendo el numeral 4.1 literal c y 8.4 literal c de la NTCGP1000:2009

**4. NC: No se encontró cronograma de mantenimiento** de sistemas de alcantarillado Proyecto anual como lo describe el procedimiento de mantenimiento y operación de sistemas de alcantarillado 600-P-02. Incumpliendo el numeral 7.1 literal c y d de la NTCGP1000:2009.

**5. NC: Revisado en el Registro 600-F-01** cronograma de mantenimiento de sistemas de alcantarillado, se detecto que este no contiene código, ni versión, lo que dificulta su identificación incumpliendo el numeral 4.2.3 literal e de la NTCGP1000:2009.

**6. NC no se encontró registros** de Inventario Presupuesto de obra 600-F-03 – Inventario de equipos 600-F-04, 600-F-05 Mantenimiento preventivo de equipos 600-F-07 incumpliendo numeral 4.2.4 y 7.2.1 de la NTCGP1000:2009.

**7. NC: se evidencio** que el dueño de proceso tiene un horario de atención al público los días martes y miércoles de 8:00 a 12m. No se llevan los registros de atención código 400-F-19 ni de control de llamadas recibidas en la entidad código 410-F-03 lo que permite verificar el cumplimiento del requisito de los clientes atendidos. Incumpliendo **el numeral 5.2 de la NTCGP1000:2009.**

**8. NC: Revisado el Plan de acción** del Proceso 140-F-02, se encontró que las actividades en el relacionadas no son coherentes y son imprecisas en sus metas e indicadores con lo establecido en el acuerdo de Gestión para la misma vigencia; no se realiza seguimiento, medición ni análisis a los resultados incumpliendo el numeral 7.1 de la NTCGP1000:2009.

**9. NC: No se encontró** registros de conformidad de producto establecido en la tabla de requisitos de conformidad del producto y/o servicio no conforme (anexo 2 Procedimiento 140-P-04) , Disposición de lodos y residuos en lugares autorizados. Atención oportuna a daños presentados en los sistemas de alcantarillado, Elementos construidos del sistema de alcantarillado funcionen correctamente del procedimiento del servicio no conforme 140-P-04. Incumpliendo el numeral 7.2.2 de la NTCGP1000:2009.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**10. NC: Revisado el cronograma de mantenimiento** de sumideros y puntos críticos se encontró que este está ejecutado hasta mayo 10 de 2011. No se encontraron ordenes de servicio por este concepto para el mes de junio y julio de 2011 como tampoco se evidencio Seguimiento semanal como lo describe el anexo 2 de la tabla de requisitos de conformidad del servicio al procedimiento del servicio no conforme 140-P-04. Incumpliendo el numeral 7.2.2 de la NTCGP1000:2009.

**11. NC: No se encontró registros 140-F-10** Reporte de servicio no conforme ni reprogramaciones del cronograma de mantenimiento ni comunicación al cliente informando sobre estos eventos incumpliendo el numeral 7.2.3 de la NTCGP1000:2009.

**12. NC: El proceso emite conceptos técnicos** a la Profesional Universitaria de PQR respecto a las peticiones y reclamos a los suscriptores y usuarios. No se encontró determinado en el proceso la retroalimentación del cliente ni los mecanismos de participación ciudadana para las tarifas a través de Audiencias Públicas en el Proceso de Promoción y Divulgación de incumpliendo el literal d del numeral 7.2.3 de la NTCGP1000:2009.

**13. NC GESTION DOCUMENTAL:** Se detecto falencia en la mayoría de los auditados respecto al manejo del archivo y en algunos casos desconocimiento de la Tabla de Retención Documental.

**14. NC Realizada la inspección** en campo, se detecto que 3 de 4 operarios que realizaban labores que requieren máscara de gas no la portaban incumpliendo el porte de Elementos de protección chequeado en el Registro 210-F-26 numeral 7.5 literal c de la NTCGP1000:2009.

**15. NC no se encontró** registro de inventario de equipos 600-F-04 – lista de chequeo 600F-05 y cronograma de equipos 600-F-07 tampoco la ficha de indicadores 140-F-03 lo que no permite verificar el cumplimiento y efectividad de los mantenimientos realizados como lo describe el procedimiento de mantenimiento de equipos 600-P-04 Incumpliendo numeral 7.6 literal c de la NTCGP1000:2009.

**16. NC No se realizo mantenimiento preventivo** a los equipos 600-F-07 incumpliendo numeral 7.6 literal a de la NTCGP1000:2009.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**17. NC No se encontró plan eventual por no cumplimiento** del cronograma de mantenimiento de equipos como se describe en la actividad 5.4 del procedimiento de mantenimiento de equipos 600-P-04 Si existe una actividad de la División que no permita Realizar el mantenimiento en la fecha que establece el cronograma de mantenimiento, se debe establecer el plan eventual a seguir hasta que se pueda desarrollar el mantenimiento. En ningún caso este retraso debe superar el 25% de la frecuencia establecida para dicho mantenimiento. Incumpliendo numeral 7.6 literal a de la NTCGP1000:2009.

**18. NC La tabla de requisitos de conformidad del producto y/o servicio no conforme** (anexo 2 Procedimiento 140-P-04) contiene que una de las conformidades del proceso de Alcantarillado es Cumplimiento del cronograma de mantenimiento de sistemas de alcantarillado“. Solo se encontró cronograma de mantenimiento de sumideros y puntos críticos. Incumpliendo el numeral 8.1 literal a y 8.2.1, 8.2.4 8.3 de la NTCGP1000:2009

**19. NC No se encontró resultados de la conformidad del producto establecido en La tabla de requisitos de conformidad del producto y/o servicio no conforme** (anexo 2 Procedimiento 140-P-04) como tampoco de las actividades de verificación de mantenimientos establecida en el anexo 2 Hojas de verificación de sistemas de alcantarillado procedimiento 600-P-02 mantenimiento y operación de sistemas de alcantarillado Incumpliendo el literal b del numeral 8.4 de la NTCGP1000:2009.

**20. NC No se evidencia la mejora establecida** en la caracterización 600-CA -01 ya que el reporte de informe de gestión trimestral solo muestra avances porcentuales trimestrales no cuantificables, no se encontró análisis de indicadores, ni informes que soporten la mejora del proceso Incumpliendo el numeral 8.5 de la NTCGP1000:2009.

**21. NC REVISION PREVIA DE PRESUPUESTO OFICIAL CONSTRUCCION DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO 600-F-03 ANTES DE SU EMISION Y ENTREGA AL USUARIO:** revisado los registros del 28 de abril de 2011 y 14 de mayo de 2011, se detecto que no realizaran algunas actividades descritas lo que genero devolución por \$303.541, \$116.400 como consta en los radicados de correspondencia interno 3379 y 3411 del 8 y 9 de junio de 2011. Generando reproceso, modificaciones a lo facturado e incumpliendo el numeral 7.2.3 literal b y 8.3 de la NTCGP1000:2009.

**22. NC Se encontró que a la fecha de auditoría la Planta de tratamiento** la cascada no está en funcionamiento incumpliendo lo establecido en el instructivo 600-I-01 e incumpliendo el numeral 7.3.5 de la NTCGP1000:2009.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**23. NC Revisados los registros 600-F-09** visita de obra, se encontró que estos son utilizados únicamente para visitas de obras contratadas y los registros se encuentran en las carpetas contractuales de las obras en la oficina Jurídica establecido en el procedimiento, mantenimiento y operación de sistemas de alcantarillado 600-P-02 incumpliendo el numeral 7.1 literal d de la NTCGP1000:2009.

**1. ACCION CORRECTIVA No. 38 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO** SOCIALIZACION PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO 100-P-01 Preguntado a los funcionarios del proceso de alcantarillado sobre el diseño y desarrollo respondieron no conocer el PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO 100-P-01 lo cual no permitió verificar la conformidad numeral 7.3 de la NTCGP1000:2009.

**2. ACCION CORRECTIVA No. 39 ADMINISTRATIVA** Infraestructura: Revisada la instalación (locación) en donde ejerce las funciones el Supervisor de Alcantarillado, se detecto la presencia de materiales inflamables y combustibles que ponen en riesgo la labor del mismo y la salud y seguridad de los servidores públicos de la empresa lo que afecta el cumplimiento del numeral 6.3 literal a de la NTCGP1000:2009.

**3. ACCION CORRECTIVA No. 40 ADMINISTRATIVA** Infraestructura: Realizada la inspección del vehículo asignado para alcantarillado se detecto que este no cuenta con equipo de carretera, al igual el conductor no diligencia el formato 200F-16 lista de chequeo para vehículos lo que afecta el cumplimiento del numeral 6.3 literal b de la NTCGP1000:2009.

**4. ACCION CORRECTIVA No. 41 ALCANTARILLADO** Se encontró que dos registros 210-F-30 Relación de horas extras se presentan con tachones y enmendaduras.

**5. ACCION CORRECTIVA No. 42 ALCANTARILLADO** Preguntado al personal operativo de alcantarillado el proceso realiza reuniones de grupos primarios. Sin embargo no se encontraron las actas lo que no permite ver la retroalimentación descrita en el acuerdo de Gestión.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## CUMPLIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS ALCANTARILLADO

No. Acción	cumplió	calificación
41	SI	EFICAZ
42	ABIERTA	

## CUMPLIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS OTROS PROCESOS

NO. ACCIÓN	PROCESO	CUMPLIÓ	CALIFICACIÓN
38	Direccionamiento Estratégico	SI	EFICAZ
39	Administrativa	EN PROCESO	
40	Administrativa	EN PROCESO	

## INDICADORES:

**Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01:**  
**Procedimiento de Auditoría Interna y externa:**

### Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 14 de julio de 2011

Fecha Inicio (Acta de apertura) 21 de julio de 2011 **CUMPLIO**

### Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 4 de Agosto de 2011

Fecha de vencimiento: 01 de Agosto de 2011. **CUMPLIO**

### Evaluación de Auditores:

#### AUDITORES INTERNOS

**RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER**

**CALIFICACION DE 1 A 5**

1. CARLOS GONZALO REYES

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 5**



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## 2. OLGA PATRICIA CASTILLO R AUDITOR LIDER **REALIZACION AUDITORIA 4.5** **DESEMPEÑO AUDITOR 4.5**

### 6. AUDITORIA PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### RESULTADOS

La Auditoria al Proceso se realizo el 22 de Agosto de 2011. Como resultado de la misma se generaron 10 acciones correctivas y 1 preventiva

**1. Acción Preventiva No. 2 VISION:** esta hasta el 2012, se hace necesario reformularla y proyectarla mínimo 10 años, documentarla e implementarla.

**2. Acción Correctiva No.46:** El procedimiento de producto no conforme no es conocido por la totalidad de dueños de proceso específicamente por los misionales Acueducto, Alcantarillado, Comercial. Se requiere socializar y evaluar el aprendizaje.

**3. Acción Correctiva No.47:** Se encontró factibilidades que superan el tiempo límite de Tramite lo que requiere control y monitoreo.

**4. Acción Correctiva No. 48:** El seguimiento a los planes de acción no es eficiente puesto que no están cuantificados lo que no permite evaluarlos cuantitativamente.

**5. Acción correctiva No.49:** Algunos procesos no reportan los planes de acción a tiempo lo que no permite el seguimiento efectivo de los indicadores.

**6. Acción correctiva No.50** Cuenta con matriz de indicadores. Esta desactualizada.

**7. Acción correctiva No.51** Libro de Resoluciones desactualizado.

**8. Acción correctiva No.52** Gestión documental: Foliación de carpetas y envío archivo central.

**9. Acción correctiva No. 53** Registro de atención al cliente 400-F-19 hasta abril 5 de 2011.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**10. Acción correctiva No. 54** No se encontró registro 100-F-01 que corresponde a Plan de trabajo para el desarrollo de planes, programas y proyectos del procedimiento Diseño y Desarrollo 100-P-01.

**11. Acción correctiva No. 55** No se ha realizado seguimiento al producto no conforme en Comité de Calidad de la Alta Dirección como lo establece el procedimiento de Producto no conforme 140-P-04.

## CUMPLIMIENTO ACCIONES

### PREVENTIVA

No. Acción	cumplió
2	ABIERTA

### CORRECTIVAS

No. Acción	cumplió	calificación
46	SI	EFICAZ
47	EN PROCESO	
48	EN PROCESO	
49	SI	EFICAZ
50	EN PROCESO	
51	SI	EFICIENTE
52	SI	EFICIENTE
53	SI	EFICIENTE
54	EN PROCESO	
55	EN PROCESO	

### INDICADORES:

**Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01:**  
**Procedimiento de Auditoría Interna y externa:**

**Aviso: 5 días de antelación**

Aviso el 16 de Agosto de 2011

Fecha Inicio (Acta de apertura) 22 de Agosto de 2011 **CUMPLIO**



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**Entrega de Informe: 10 días hábiles** contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 2 de septiembre de 2011

Fecha de vencimiento: 31 de Agosto de 2011. **CUMPLIO**

#### **Evaluación de Auditores:**

##### **AUDITORES INTERNOS**

**RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER**

**CALIFICACION DE 1 A 5**

1. CARLOS GONZALO REYES

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 5**

2. OLGA PATRICIA CASTILLO R AUDITOR LIDER

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 5**

#### **7. AUDITORIA PROCESO FINANCIERO**

#### **RESULTADOS**

La Auditoria al Proceso se realizo el 14 de Septiembre de 2011. Como resultado de la misma se generaron 3 acciones correctivas que permitirán aportar a la mejorar tanto en el Sistema de Control Interno de la entidad como al proceso contable alineado a su propósito.

**Acción Correctiva No. 56:** acciones para la mejora de resultados de CIC: Se detectaron debilidades y fortalezas en cada actividad del proceso lo que origino acciones en el 2010 que han aportado a la mejora del desempeño del proceso. Sin embargo aun falta mayor participación de la totalidad de los funcionarios en el autoconocimiento, actualización y autocontrol en sus actividades.





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**Acción Correctiva No. 57:** Interfaces SYSMAN: Pese a que se evidencia gran esfuerzo de la División financiera por la producción de información confiable, se detectó que las demás áreas que producen hechos contables no se involucran totalmente con el proceso contable.

**Acción Correctiva No. 58:** Instructivo de cierre contable: Pese a que ha sido socializado entre dueños de proceso, se detectó desconocimiento por los auxiliares incluso de la misma División.

## CUMPLIMIENTO ACCIONES

No. Acción	Estado
56	ABIERTA
57	ABIERTA
58	ABIERTA

## INDICADORES:

**Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01:**  
**Procedimiento de Auditoría Interna y externa:**

### **Aviso: 5 días de antelación**

Aviso el 05 de Septiembre de 2011

Fecha Inicio (Acta de apertura) 14 de Septiembre de 2011 **CUMPLIO**

**Entrega de Informe: 10 días hábiles** contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 26 de octubre de 2011

Fecha de vencimiento: 28 de octubre de 2011. **CUMPLIO**

### **Evaluación de Auditores:**

#### **AUDITORES INTERNOS**

**RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER**

**CALIFICACION DE 1 A 5**

1. CARLOS GONZALO REYES

**REALIZACION AUDITORIA 4.5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 4.5**



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## 2. OLGA PATRICIA CASTILLO R AUDITOR LIDER REALIZACION AUDITORIA 4.5 DESEMPEÑO AUDITOR 4.5

### 8. AUDITORIA PROCESO INFORMATICA

#### RESULTADOS

La Auditoria al Proceso se realizo el 14 de Octubre de 2011. Como resultado de la misma se generaron 2 acciones correctivas.

**Acción Correctiva No. 61:** Actas de aceptación de seguridad y compromiso de confidencialidad manual de uso de los servicios y recursos informáticos ANEXO 01(140-MA-02), de los últimos funcionarios ingresados a la Empresa.

**Acción Correctiva No. 62:** Control y seguimiento a Permisos SYMAN de modificación de facturado

#### CUMPLIMIENTO ACCIONES

No. Acción	Estado
61	ABIERTA
62	ABIERTA

#### INDICADORES:

**Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01:**  
**Procedimiento de Auditoría Interna y externa:**

##### **Aviso: 5 días de antelación**

Aviso el 07 de octubre de 2011

Fecha Inicio (Acta de apertura) 10 de octubre de 2011 **CUMPLIO**

**Entrega de Informe: 10 días hábiles** contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 20 de octubre de 2011

Fecha de vencimiento: 25 de octubre de 2011. **CUMPLIO**



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## **Evaluación de Auditores:**

### **AUDITORES INTERNOS**

**RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER**

**CALIFICACION DE 1 A 5**

1. CARLOS GONZALO REYES

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 5**

2. OLGA PATRICIA CASTILLO R AUDITOR LIDER

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 5**

## **9. AUDITORIA PROCESO JURIDICO**

### **RESULTADOS**

La Auditoria al Proceso se realizo el 9 de Noviembre de 2011. Como resultado de la misma se generaron 2 acciones correctivas.

**Acción Correctiva No. 63:** Para el año 2010, se dejaron de reportar al rendicuentas vía SIA, dos (2) contratos lo que genero un hallazgo en la auditoria gubernamental de la Contraloría de Cundinamarca.

**Acción Correctiva No. 64:** La interacción con los procesos Administrativa, Acueducto, Alcantarillado y Aseo así como con los supervisores de los contratos requieren retroalimentación a través de reuniones periódicas con el fin de subsanar dudas y procedimientos inadecuados en la entrega y llenado de requisitos de los documentos para la elaboración del contrato.

### **CUMPLIMIENTO ACCIONES**

No. Acción	Estado
63	EN PROCESO
64	EN PROCESO



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## **INDICADORES:**

**Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01:  
Procedimiento de Auditoría Interna y externa:**

### **Aviso: 5 días de antelación**

Aviso el 31 de octubre de 2011

Fecha Inicio (Acta de apertura) 09 de Noviembre de 2011 **CUMPLIO**

**Entrega de Informe: 10 días hábiles** contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 18 de Noviembre de 2011

Fecha de vencimiento: 21 de Noviembre de 2011. **CUMPLIO**

### **Evaluación de Auditores:**

#### **AUDITORES INTERNOS**

**RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER**

**CALIFICACION DE 1 A 5**

1. CARLOS GONZALO REYES

**REALIZACION AUDITORIA 4**

**DESEMPEÑO AUDITOR 4**

2. OLGA PATRICIA CASTILLO R AUDITOR LIDER

**REALIZACION AUDITORIA 5**

**DESEMPEÑO AUDITOR 5**

## **10. AUDITORIA PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

### **RESULTADOS**

La Auditoria al Proceso se realizo el 20 de Diciembre de 2011. No se generaron acciones correctivas ni preventivas.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## CUMPLIMIENTO ACCIONES

No. Acción	Estado
66	CERRADA

## INDICADORES:

**Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01:**  
**Procedimiento de Auditoría Interna y externa:**

### Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 12 de Diciembre de 2011

Fecha Inicio (Acta de apertura) 20 de Diciembre de 2011 **CUMPLIO**

**Entrega de Informe: 10 días hábiles** contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 30 de Diciembre de 2011

Fecha de vencimiento: 03 de Enero de 2011. **CUMPLIO**

### Evaluación de Auditores:

#### AUDITORES INTERNOS

**RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER**

**CALIFICACION DE 1 A 5**

1. ISABEL BELTRAN

**REALIZACION AUDITORIA 4**

**DESEMPEÑO AUDITOR 4**

2. HECTOR GOMEZ

**REALIZACION AUDITORIA 4**

**DESEMPEÑO AUDITOR 4**





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

En el año 2011 se generaron 69 Acciones correctivas y 2 preventivas de las cuales 57 se encuentran cerradas y 14 en proceso. Como se muestra en la Matriz No. 2

Matriz no. 2 Estado de las acciones a diciembre de 2011								
Acciones/ proceso	Correctivas				Preventivas			Total
Proceso	Total	Abiertas	Cerradas	En proceso	Total	Abiertas	Cerradas	
Administrativa	11	0	8	3	1	0	1	12
Informática	2	0	0	2	0	0	0	2
Comercial	27	0	26	1	0	0	0	27
Direccionamiento	13	0	10	3	1	0	1	14
Acueducto	4	0	4	0	0	0	0	4
Evaluación y seguimiento	1	0	1	0	0	0	0	1
Jurídica	2	0	0	2	0	0	0	2
Alcantarillado	2	0	2	0	0	0	0	2
Plantas de tratamiento	4	0	4	0	0	0	0	4
Aseo	0	0	0	0	0	0	0	0
Financiera	3	0	0	3	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>71</b>

## Criterios de Evaluación de acciones

RESULTADOS OBTENIDOS	EFICAZ	EFICIENTE	EFFECTIVO
Las tareas propuestas se cumplieron y se alcanzaron los objetivos previstos	X		
Las tareas realizadas eliminaron las causas de la situación indeseable o a mejorar.	X		
Las tareas realizadas se cumplieron dentro del tiempo establecido.		X	
El cumplimiento de las tareas se realizó con la utilización de los recursos disponibles (humanos, financieros, de infraestructura y de tiempo, etc.)		X	
Las tareas realizadas tuvieron impacto en los usuarios del proceso, se mejoró ó la situación indeseable fue eliminada completamente con la realización de todas las tareas propuestas, dentro del plazo establecido y con los recursos disponibles			X



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**Eficacia:** Grado en que se realizan las tareas propuestas y se alcanzan los resultados previstos.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Efectividad:** Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Las acciones cerradas presentan la evaluación que se muestra en la siguiente Matriz:

MATRIZ No. 2 CALIFICACION DE LAS ACCIONES CERRADAS A DICIEMBRE DE 2011										
Acciones	CORRECTIVAS					PREVENTIVAS				
PROCESO	EFICAZ	EFFECTIVA	EFICIENTE	E.E.E	NO CUMPLIO	EFICAZ	EFFECTIVA	EFICIENTE	E.E.E	NO CUMPLIO
ADMINISTRATIVA	1	0	2	0	7	0	0	0	0	1
INFORMATICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMERCIAL	7	0	5	0	14	0	0	0	0	0
DIRECCIONAMIENTO	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0
ACUEDUCTO	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0
EVALUACION Y SEGUIMIENTO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALCANTARILLADO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PLANTAS DE TRATAMIENTO	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0
FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

#### 4.1.2 ACTUALIZACION 2011 MANUAL DE CONTROL INTERNO

INCLUYE ARTICULOS 8, 9 y 76 DE LA LEY 1474 de 2011 (12 Julio 2011) Estatuto Anticorrupción) Aprobado en Acta de comité de Control Interno No, 6 del 26 de diciembre de 2011.

- Cambia la Visión acorde a la establecida en comité de calidad del mes de Noviembre de 2011.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



- Clasificación del riesgo Financiero 2009 por el 2010.
- Clasificación Riesgo Emisor A col por Clasificación Riesgo Emisor Fitch Raiting 2010.
- Se adiciona al Normograma Sistema De Control Interno lo dispuesto para control Interno en el Estatuto anticorrupción.
- Cambia seguimiento a planes de mejoramiento a Institucional Por proceso e Individual
- Se agrega a la Introducción lo dispuesto en Estatuto anticorrupción
- Se actualiza organigrama acorde al cargo creado en la División comercial.
- Se adiciona estado de madurez de riesgo y Mapa de Riesgos actualizado 2011 pág. 53
- Se actualiza calificación MECI 2010, informe ejecutivo pág. 65 a la 70
- Se adiciona el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno –Ley 1474 de 2011.pag 73
- Se adiciona a las funciones del JEFE OCI las establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 pág. 117

#### 4.1 3 REPORTE DE CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO

##### PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONALES

El Plan de mejoramiento de la vigencia 2005, conto con 8 actividades. Fue evaluado por la Contraloría de Cundinamarca en la **auditoria Gubernamental de la vigencia 2006** y su resultado fue del 49% de avance lo que significa que **la entidad no cumplió**.

Entre las actividades que se cumplieron están la realización y aprobación del estatuto de contratación, Resolución No. 720 de 2006, la Realización de comités de Control Interno, cruce de cuentas con valorización para depurar cartera y las actividades que no se cumplieron fueron la no aplicación del estatuto de contratación, la actualización del manual de procesos y procedimientos, notas bancarias sin aclarar, la recuperación de la cartera, no se construyo la bodega auxiliar.

Respecto al Plan de mejoramiento de la vigencia 2006, el cual conto con 37 actividades, fue evaluado por la Contraloría de Cundinamarca en la **auditoria Gubernamental de la vigencia 2008** con un **cumplimiento del 94,5%**.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



Entre las actividades propuestas se cumplieron 34 completamente y 3 se cumplieron parcialmente. Entre estas últimas con procesos disciplinarios No. 001 de 2008, No. 016 de 2008, y 018 de 2008, las cuales fueron incluidas en el Plan de mejoramiento de la vigencia 2008.

Los Planes de mejoramiento de la **vigencia 2008**, aprobados bajo los números C0926200595 y C0910000407 contaron con 13 y 5 hallazgos respectivamente, los cuales contaron con 23 actividades ejecutadas al 100% durante la vigencia 2010, con cumplimiento de avances trimestrales remitidos a la Contraloría de Cundinamarca en los tiempos establecidos por la Resolución No 0150 del 7 de marzo de 2006 según los oficios No 100-O-246-10 del 12 de Abril de 2010 con guía No 7147488636 de Servientrega; Oficio No 100-O-432-10 del 9 de Julio de 2010 con guía No 7149438265 del Servientrega; Oficio No 100-O-625-10 del 11 de Octubre de 2010 con radicado No C10258001414 del la Contraloría de Cundinamarca y el Oficio No 100-O-012-11 del 11 de Enero de 2011 con radicado No C1126100030 de la Contraloría de Cundinamarca:

#### PLAN DE MEJORAMIENTO C0926200595

$$\text{Calculo Promedio} = \frac{\text{Sumatoria de puntos obtenidos}}{\text{Número total de actividades}} = \frac{34}{17} = 2\%$$

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{\text{Promedio total de puntos}}{2} = \frac{2}{2} \times 100 = 100\%$$

De acuerdo con el porcentaje del 100% de cumplimiento obtenido, se observa que la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, cumplió con la integridad de las actividades propuestas en el plan de mejoramiento relacionado con la auditoria Gubernamental con Enfoque Integral para la vigencia 2008.

#### PLAN DE MEJORAMIENTO C0910000407

$$\text{Calculo Promedio} = \frac{\text{Sumatoria de puntos obtenidos}}{\text{Número total de actividades}} = \frac{12}{6} = 2\%$$

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{\text{Promedio total de puntos}}{2} = \frac{2}{2} \times 100 = 100\%$$

De acuerdo con el porcentaje del 100% de cumplimiento obtenido, se observa que la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, cumplió con la integridad de las



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



actividades propuestas en el plan de mejoramiento relacionado con el informe técnico que se derivo de la auditoria Gubernamental con Enfoque Integral para la vigencia 2008.

A la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P se remitió el informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Integral practicada a la **vigencia fiscal 2009**, mediante el oficio con radicado No C1025801831 del 27 de Diciembre de 2010 de la Contraloría de Cundinamarca, el cual fue recibido en la Entidad con el radicado No 141 del 11 de enero de 2011.

EMSERFUSA E. S. P, mediante el oficio No 100-O-053-11 del 31 de Enero de 2011 con radicado interno No 242, dio respuesta dentro de los términos establecidos en la Resolución No 0150 de 2006 y 086 de 2010, presentando el Plan de Mejoramiento con base en los hallazgos resultantes del proceso de auditoría a la vigencia 2009.

La Contraloría de Cundinamarca emitió respuesta al anterior oficio mediante el radicado No C1112900044 del 17 de Febrero de 2011, el cual fue recibido por parte de EMSERFUSA el día 14 de Marzo de 2011 con radicado interno No 1485, a través de esta comunicación se le informo a la entidad que una vez evaluado el Plan de Mejoramiento presentado este fue aprobado con el No C1126100063 y que de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No 0150 de 2006 se deberán presentar los informes de avance correspondientes.

Revisados los archivos físicos de la Entidad, por parte de la Contraloría de Cundinamarca en visita de Auditoria en Agosto de 2011, se encontró que la Empresa ha presentado dos informes de avance al Plan de Mejoramiento No C1126100063. El primer informe (con corte a Marzo) fue presentado según el oficio No 100-O-147-11 recibido en la Contraloría de Cundinamarca con radicado interno No C1126100098 del 8 de Abril de 2011 y el segundo (con corte a junio) se presento con el oficio No 100-O-272-11 del 11 de Julio de 2011 recibido en la Contraloría de Cundinamarca con radicado interno No C1125801229 del 13 de Julio de 2011.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que el Plan de Mejoramiento aprobado bajo el No. C1126100063 correspondiente a la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Integral practicada a la vigencia fiscal 2009, se encuentra en ejecución, de acuerdo a los plazos aprobados en el mismo, situación que no permitió que el equipo auditor determinar una calificación a pesar de haber efectuado un seguimiento relacionado con el avance de las actividades planteadas en el mismo por la entidad. Por





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



tal razón el cumplimiento del Plan de Mejoramiento en mención debe ser objeto de seguimiento en la próxima auditoría.

## **PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

El plan de mejoramiento por proceso deberá ser presentado a la Gerencia dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la presentación del Informe final de Auditoría por parte del Auditor líder; Los avances deberán ser presentados por los dueños de proceso trimestrales con corte a 30 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 30 de diciembre, los cuales se presentarán a la Gerencia, dentro de los ocho (8) días siguientes fecha de corte; la evaluación se realiza por actividades y calificación de cumplimiento de las mismas.

Para ello hay diseñado un formato que es el 140-F-28, se diligencia siguiendo las instrucciones. Debe estar firmado por el dueño de Proceso (Jefe de División u Oficina) y enviado a la Gerencia para su aprobación, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la presentación del Informe final de Auditoría por parte del Auditor líder.

Una vez aprobado por la Gerencia, los dueños de proceso presentaran avances trimestrales en el formato 140-F-29 dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de terminado el trimestre de corte (30 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 30 de diciembre.). Los plazos para la ejecución de las actividades no deben superar la vigencia

La evaluación de los Planes de mejoramiento por proceso, tienen como referente el mismo que tiene la Contraloría de Cundinamarca en la Resolución reglamentaria 0020 de 2001 (13 de diciembre), Resolución número 0150 de (07 mar. 2006) y la Resolución 0086 del 04 de febrero de 2010 en cuanto a plazos de presentación y tabla de porcentaje de evaluación de avances y ejecución de cumplimiento de los planes de mejoramiento. Así las cosas del 86% en adelante se consideran plan Cumplido con mejoramiento Positivo.

### **Proceso Aseo**

El Plan suscrito el 04 de abril de 2011 contempla 14 actividades para 8 no conformidades y 4 observaciones resultado de la Auditoría Integral 2011. El plan está cumplido a 30 Junio de 2011 con los siguientes resultados:

#### **Evaluación de Cumplimiento:**

No. Actividades con vencimiento Abril de 2011 5

No. Actividades con vencimiento Mayo de 2011 8

No. Actividades con vencimiento Junio de 2011 1



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



La actividad No. 4 no se evaluó por cuanto la entidad no siguió cobrando servicios especiales por estrategias de mercadeo frente a la competencia. Por lo anterior las Actividades a evaluar con corte a 31 Junio 2011 serán 13

1. Supervisión diaria por parte del supervisor de la división de aseo en el diligenciamiento del formato 200-F-29. Se verifico y estas están siendo diligenciadas correctamente **CUMPLIO.**

2. Se solicitara a la representante por la gerencia del sistema de gestión de calidad, la inclusión de la frecuencia de desyerbe, dentro del numeral 2.4.6. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO, del Manual para la prestación del servicio público domiciliario de Aseo. Verificado el Acta No.5 de calidad del mes de mayo se comprobó dicha inclusión: **CUMPLIO.**

3. Supervisión diaria por parte del supervisor de la división de aseo en el diligenciamiento del formato 200-F-29. Se verifico y estas están siendo diligenciadas correctamente **CUMPLIO.**

4. Se llevara un control mensual sobre el cobro del servicio especial prestado por la división de aseo de la empresa y facturado por la división comercial. Así mismo se realizara una capacitación al funcionario asignado a la labor de los mencionados servicios para diligenciar de manera correcta el formato. Verificado el ítem se constato que la entidad no siguió cobrando servicios especiales por estrategias de mercadeo frente a la competencia. **NO APLICA.**

5. Se programara reunión con todos los conductores para reforzar el tema de diligenciamiento del formato, seguimiento por parte del jefe de la división y el supervisor de aseo. Preguntado a los conductores de Los vehículos SMB681 (Pedro Manrique – temporal), OIE 368 (Daniel Méndez) y OIE 133 (Sr. Gaitán) de División de Aseo, esta actividad no se ha realizado **NO CUMPLIO.**

6. Retroalimentación con el supervisor de la división de aseo, quien es la persona encargada de diligenciar este formato. Seguimiento diario por parte del jefe de la División. Se verifico seguimiento diario del registro 700-F-18. **CUMPLIO.**

7. Se adecuara un área en el parqueadero municipal para el lavado y mantenimiento preventivos de los vehículos. Se encargara a un funcionario para la mencionada labor. Se



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



adecuado el área y se encontró al funcionario Jairo Pulecio desarrollando actividades mediante cronograma establecido para los vehículos. **CUMPLIO.**

8. Diligenciamiento del formato por parte del jefe de la División para mayor control. Se verifico seguimiento diario del registro 210-F-26. **CUMPLIO.**

9. Verificaciones periódicas a los funcionarios de la División de Aseo para verificar el cumplimiento al porte de todos los elementos. Se verifico que existe seguimiento por parte del supervisor del registro 210-F-26. **CUMPLIO.**

10. Verificaciones periódicas a los funcionarios de la División de Aseo para verificar el cumplimiento al porte de todos los elementos. Se verifico que existe verificación por parte del supervisor del porte de todos los elementos **CUMPLIO.**

11. Se tomara de una copia de las horas extras generadas mes a mes y se almacenara en el archivo de gestión de la División de Aseo. Esta actividad **NO CUMPLIO.**

12. Se llevaran actas de grupos primarios. Verificado se constato que se realizan reuniones pero no se llevan actas. **NO CUMPLIO.**

13. Se reforzaran la inspección diaria antes de salir a trabajar cada uno de los operarios de la división de aseo, verificando que tengan todos los elementos necesarios para el desarrollo sus labores. Se verifico que existe verificación por parte del supervisor de todos los elementos necesarios para el desarrollo sus labores antes de la salida **CUMPLIO.**

14. Control semanal al cumplimiento del formato. Se verifico cumplimiento en el registro 700-F-09. **CUMPLIO.**

#### **Resumen de Actividades:**

Cumplidas

Totalmente 10

Parcialmente 0

No cumplió 3

Calificación de actividades

Cumplió totalmente se califican con 2

Cumplió parcialmente se califican con 1



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



No cumplió se califican con 0

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \frac{\text{Total promedio de Puntos} \times 100\%}{2}$$

El cálculo promedio se obtiene de:

$$\text{Calculo promedio} = \frac{\text{sumatoria de Puntos obtenidos}}{\text{Numero de actividades}}$$

$$\text{Calculo promedio} = 23/13 = 1.7$$

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \frac{\text{Total promedio de Puntos} \times 100\%}{2}$$

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \frac{1.7 \times 100\%}{2} = 86\%$$

De acuerdo a los anteriores resultados, se concluye que el Plan de mejoramiento del proceso Aseo cumplió con mejoramiento positivo.

### Proceso Comercial

El Plan suscrito el 01 de julio de 2011 contempla 16 actividades para las no conformidades y observaciones resultado de la Auditoria de Calidad 2011. El plan está en ejecución y el plazo próximo es septiembre de 2011 por cuanto su medición se hará una vez culmine la última meta es decir el 31 de diciembre de 2011.

### Proceso Administrativo

El Plan suscrito el 10 de junio de 2011 contempla 17 actividades para 11 no conformidades y 2 observaciones resultado de la Auditoria Integral 2011. El plan está en ejecución y el plazo próximo es agosto 2011 por cuanto su medición se hará una vez culmine la última meta es decir el 31 de diciembre de 2011.

### Proceso Alcantarillado

El Plan suscrito el 22 de Agosto de 2011 contempla 23 actividades para 23 no conformidades resultado de la Auditoria Integral 2011. El plan está en ejecución y el plazo próximo es Noviembre 2011 por cuanto su medición se hará una vez culmine la última meta es decir el 31 de diciembre de 2011.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



Los Planes de mejoramiento Individual nacen de los resultados de la evaluación del desempeño menor al 65%. Para la vigencia 2010, ningún funcionario estuvo por debajo de esta calificación y por tanto no se cuenta con planes de mejoramiento individual.

#### 4.1.4 SEGUIMIENTO ESTADO DE REPORTES AL SUI

Revisado el link de consultas de reportes al SUI de nuestra entidad,  
[http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028) se encontró el siguiente estado:

Total formularios y formatos	3.334
Certificados	3.208
Pendientes	126

**El Porcentaje de eficiencia en el reporte al SUI a diciembre de 2011 es del 96%, ratificado por la SSPD en comunicado 20114231023701 del 16 de diciembre de 2011, radicado interno 7185**

De los 126 reportes pendientes, 77 son de Plantas de Tratamiento, 12 jurídica, 9 comercial, 3 financiera, 2 acueducto, 2 administrativo, 1 alcantarillado, 1 OPEI, 3 vencen en el 2012 y 12 tienen solicitud de eliminación.

#### ACTUALIZACION RUPS EMSEFUSA ESP.

La actualización RUPS 2011 se realizo el 15 de febrero de 2011 cumpliendo con las fechas establecidas por la SSPD que según el ID EMSEFUSA ESP es antes del 28 de febrero de cada año.

20112403203172	2011-02-15 17:24:59.0	ACTUALIZACION <a href="#">ver</a>	APROBADA	<a href="#">20114403203172</a>	2011-04-22 23:01:36.0
----------------	-----------------------	-----------------------------------	----------	--------------------------------	-----------------------



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



Posterior a esta actualización y después de revisar las actividades se presento lo siguiente:

20115403208656	2011-05-02 12:40:18.0	ACTUALIZACION	<a href="#">RECHAZADA</a>		
20117403215972	2011-07-12 14:45:49.0	ACTUALIZACION	<a href="#">RECHAZADA</a>		
20119403225292	2011-09-01 17:51:06.0	ACTUALIZACION	<a href="#">RECHAZADA</a>		
201111403233337	2011-11-24 11:52:35.0	ACTUALIZACION	<a href="#">ver</a>	PENDIENTE DE REVISION	

Para Mayo de 2011, Revisados los contratos de condiciones uniformes, no se cargo el Contrato de Condiciones uniformes para el servicio de Acueducto en su lugar se cargo el Contrato para el servicio de aseo por lo tanto la SSPD precisa que dichos contratos se deben cargar en el servicio correspondiente, lo cual debe hacerse en formato .DOC o PDF o Punto Tif. Se procedió al cargue del contrato y se radico.

Para Julio de 2011, en el espacio dispuesto para el nombre del Gerente quedo registrado su correo electrónico, lo cual requirió solicitud de rechazo por nuestra parte según radicado 20114040560091 del 22 de agosto de 2011.

Para el 1 de septiembre de 2011, la SSPD solicito la Licencia ambiental de concesión de aguas, o en su defecto, certificación expedida por la respectiva Corporación Autónoma Regional, donde conste que la citada licencia se encuentra en trámite. Dicho documentos es necesario para incluir en el RUPS, las actividades de captación en acueducto.

Así mismo, la Superintendencia, a través de la resolución N° SSPD 20111300017605 del 29 de junio de 2011 por la cual se modifica el Título I de la resolución Compilatoria número 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, éste además de aportar dichos actos administrativos, también deberá remitir copia de los documentos y actos jurídicos





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



que autoricen su uso. con Radicado No.: 20114010831941 Fecha: 27-10-2011

Finalmente, el 22 de diciembre de 2011, el RUPS fue aprobado con las actualizaciones descritas anteriormente según radicado SSPD 20114011031551, interno 7186

201111403233337	2011-11-24 11:52:35.0	ACTUALIZACION <a href="#">ver</a>	APROBADA	<a href="#">201112403233337</a>	2011-12-22 16:52:33.0
-----------------	--------------------------	-----------------------------------	----------	---------------------------------	--------------------------

#### 4.1.4.1 SEGUIMIENTO REQUERIMIENTOS SSPD

A La fecha, se recibieron 80 requerimientos de La SSPD, los cuales han sido atendidos por los responsables como se observa en el siguiente cuadro:

No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
1	20104211259871	44	23/12/2010	04/01/2011	Rad SSPD No 20105290652442 del 19/12/2010. Solicitud cambio de horario atención usuarios.	Directora técnica de gestión Beatriz Eugenia Polanía Chacón	No requiere respuesta	100	100	administrativa	Carlos E. Rodríguez Lombo
2	20108120788481	45	30/12/2010	04/01/2011	Traslado por competencias-- rad No 20105290669072 del 17/12/2010.	Directora territorial centro Sandra Polanco	25/01/2011	410	410	OFICINA DE PQR	Alba Yajaira Beltrán
3	20114100037051	517	31/01/2011	02/02/2011	Artículo del tiempo Rad No 20105290393312, del 03/08/2010...habitantes de fusa se quejan porque los carros de basuras no cumplen con los horarios.	coordinadora de grupo de reacción inmediata de dirección técnica gestión Paula Posada Riaño	No requiere respuesta	100	100	JURIDICA	Sandra Moncada



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
4	201141000 45331	635	03/02/2011	08/02/2011	Rad SSPD No 20152902 76632 del 04/06/2010, denuncia rad SSPD No 20104100 522261 del 29/06/2010.- requerimiento rad SSPD No 20104101 208051 del 15/12/2010, requerimiento rad SSPD No 20152900 09122 del 11/01/2011. respuesta E.S.P.	coordinadora grupo de reacción inmediata- dirección técnica de gestión Paula Posada Riaño	No requiere respuesta	410	410	OFICINA DE PQR	Alba Yajaira Beltrán
5	201181000 041762	636	03/02/2011	08/02/2011	Rad No 20118100 041762 del viernes 28/01/2011. Expediente no 20118123 80100380 e.	Dirección territorial coordinadora grupo PQR Dora Araque Torres	08/02/2011	973	13/04/2011	OFICINA DE PQR	Alba Yajaira Beltrán
6	201430008 1281	1003	28/02/2011	28/02/2011	Respuesta rad No SSPD- 20115290 059572 del 10 de febrero 2011.	Directora técnica de gestión de aseo Erika Nieves Díaz	No requiere respuesta	700	700	DIVISION ASEO	Santiago Buenaventura
7	201181201 28311	1324	02/03/2011	07/03/2011	Queja rad No SSPD- 20115290 094472 del 01/03/2011.	Dirección territorial coordinadora grupo PQR Dora Araque Torres	07/03/2011	410	410	OFICINA DE PQR	Alba Yajaira Beltrán



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
8	20114100123141	1567	15/03/2011	17/03/2011	Rad SSPD-20115290026122 del 20/01/2011-- denuncia	Dirección territorial coordinadora grupo PQR Dora Araque Torres	17/03/2011	100	100	OFICINA DE PQR	Alba Yajaira Beltrán
9	20114310173781	2116	06/04/2011	13/04/2011	Sus comunicaciones con rad SSPD-20105290560732 del 27/10/2010, y 20105290565732 del 28/10/2010. Respuesta a control tarifario remitido con oficio No 201043107111311 del 17/08/2010.	Directora técnica de gestión de aseo Erika Nieves Díaz	02/05/2011	1084	02/05/2011	COMERCIAL	Ricardo Barrero Clavijo
10	20114010180301	2159	11/04/2011	14/04/2011	Oficio rad no sspd-20115290071782 del 17/02/2011.	Coordinador de grupo de certificación e información William Wilches Rodríguez	No requiere respuesta	100	100	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
11	201433019511	2172	13/04/2011	15/04/2011	Rad No SSPD 20115290102552 del 04/03/2011-- denuncia de Ser Ambiental por incumplimiento en facturación conjunta.	coordinadora grupo de reacción inmediata-d dirección técnica de gestión aseo - Ana Beatriz Ojeda Puentes	05/05/2011	1110	05/05/2011	JURIDICA	Sandra Moncada



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
12	20111300138631	2173	23/03/2011	15/04/2011	Su solicitud de concepto.	Jefe oficina asesora jurídica Marina Montes Álvarez	No requiere respuesta	110	110	OFICINA JURIDICA	Sandra Moncada
13	20114010187641	2445	12/04/2011	02/05/2011	Reporte de información sui y cumplimiento legales alcaldía	coordinador de grupo de certificación e información William Wilches Rodríguez	31/05/2011	1328	27/05/2011	COMERCIAL	Ricardo Barrero Clavijo
14	20114310219141	2455	28/04/2011	03/05/2011	Oficio con rad no 20105290254972 del 25/05/2010. Respuesta al control tarifario y verificación costos	Directora técnica de gestión de aseo Erika Nieves Díaz	15/05/2011	1198	13/05/2011	COMERCIAL	Ricardo Barrero Clavijo
15	20118120254491	2457	03/05/2011	03/05/2011	Derecho petición -- servicio aseo-	Dirección territorial coordinadora grupo PQR Dora Araque Torres	12/05/2011	410	410	OFICINA DE PQR	Alba Yajaira Beltrán
16	20118120254631	2458	26/04/2011	03/05/2011	Derecho petición -- aseo	Dirección territorial coordinadora grupo PQR Dora Araque Torres	12/05/2011	410	410	OFICINA DE PQR	Alba Yajaira Beltrán
17	201420015721	2478	24/04/2011	04/05/2011	Rad No SSPD 20115290026492 del 24/01/2011. Observaciones a partir del rad SSPD 2010421088811 del 24/11/2010.	Dirección técnica de gestión acueducto y alcantarillado coordinadora grupo evaluación integral-Sirly Castro Tuiran	No requiere respuesta	100	100	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
18	20118150260291	2496	28/04/2011	05/05/2011	Investigación por silencio administrativo positivo, Expediente 201181542010059e.	Directora territorial centro Sandra Polanco	11/05/2011	100	100	OFICINA DE PQR	Alba Yajaira Beltrán



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
19	20114100227601	2499	03/05/2011	05/05/2011	Rad SSPD-20115290 026122 del 20/01/2011. denuncia.	Coordinadora de grupo reacción inmediata dirección técnica de gestión Paula Posada Riaño.	No requiere respuesta	100	100	OFICINA PQR	Alba Yajaira Beltrán
20	20114230233301	2618	05/05/2011	11/05/2011	Requerimiento información comercial alcantarillado.	Dirección técnica de gestión acueducto y alcantarillado coordinadora grupo evaluación integral-Sirly Castro Tuiran	11/05/2011	1348	31/05/2011	ALCANTARILLADO	Alexander Valenzuela
21	20114200272221	3033	16/05/2011	23/05/2011	Rad no SSPD-No 20115290 077612. aclaración estratificación de municipios --SUI	dirección técnica de gestión acueducto y alcantarillado coordinadora grupo evaluación integral-Sirly Castro Tuiran	01/08/2011	100	100	COMERCIAL	Ricardo Barrero Clavijo
22	2014230267151	3072	13/05/2011	23/05/2011	Requerimiento incumplimiento en el reporte del sui.	superintendente delegada para acueducto alcantarillado y aseo Mónica Hilarión Madariaga	03/06/2011	1348	03/06/2011	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
23	20114300298301	3188	25/05/2011	30/05/2011	Comunicación con rad No SSPD-20115290 16212 del 04/04/2011. Solicitud de reversión de acuerdo con la resolución sspd-50145 de 2006.	Superintendente delegada para acueducto alcantarillado y aseo Mónica Hilarión Madariaga	17/06/2011	100	100	ASEO	Santiago Buenaventura
24	20114230300091	3271	26/05/2011	02/06/2011	Rad SSPD-no 20115290 176912 del 11/04/2011. Solicitud modificación de información reportada al sui.	Superintendente delegada para acueducto alcantarillado y aseo Mónica Hilarión Madariaga	10/06/2011	100	100	FINANCIERA	Adriana Morales Fúnez



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
25	2014300290581	3317	03/06/2011	03/06/2011	Solicitud de información.	Directora técnica de gestión de aseo Erika Nieves Díaz	28/06/2011	1448	08/06/2011	ACUEDUCTO	Alfonso Gutiérrez
26	20114310289781	3318	23/05/2011	03/06/2011	Comunicación con rad no SSPD no 20152902 21802 del 04/05/2011. Respuesta a rad no SSPD-no 20114310 173781.	Directora técnica de gestión de aseo Erika Nieves Díaz	12/06/2011	100	100	COMERCIAL	Ricardo Barrero Clavijo
27	20114010333161	3430	07/06/2011	10/06/2011	Respuesta a rad no 20115290 266672 del 26/05/2011.	coordinador de grupo de certificaciones de información William Wilches Rodríguez	14/06/2011	100	100	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
28	20118130375281	3515	10/06/2011	15/06/2011	Invitación capacitación control social a los servicios públicos domiciliarios.	Directora territorial centro Sandra Polanco	22/06/2011	100	100	PROMOCION Y DIVULGACION	Lizeth Gutiérrez
29	20114330403401	3790	29/06/2011	05/07/2011	Respuesta a derecho petición rad SSPD-no 20115290 303592 del 14/06/2011.	coordinadora de grupo de reacción inmediata de dirección técnica de gestión aseo - Ana Beatriz Ojeda Puentes	11/07/2011	100	100	COMERCIAL	Jairo Ruiz
30	20114230407501	3839	30/06/2011	06/07/2011	Respuesta al rad no SSPD No 20115290 297612 del 10/06/2011... solicitud de deshabilitación.	Dirección técnica de gestión acueducto y alcantarillado coordinadora grupo sectorial Marcela Jiménez Sepúlveda	No requiere respuesta	100	100	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
31	201181504 55631	3925	08/07/2011	11/07/2011	Citación para notificación n. Resolución No SSPD - 20118150103145 del 30/06/2011.	Notificador designado Consuelo Mesa Ávila	15/07/2011	100	100	JURIDICA	Claudia María Segura
32	211113204 50141	4017	14/07/2011	14/07/2011	Cumplimiento conciliación judicial acción de nulidad y restablecimiento del derecho No 2009-00116 de Emserfusa a E.S.P. contra la Superintendencia.	Coordinar grupo defensa judicial Liliana Marisol Porras	14/07/2011	100	100	JURIDICA	Claudia María Segura
33	201143304 16201	4035	05/07/2011	15/07/2011	Rad No SSPD - 20115290305882 del 15/06/2011. Solicitud de información técnica de gestión aseo n.--- citación a reunión día 14/07/2011.	Coordinadora grupo de reacción inmediata - dirección técnica de gestión aseo - Ana Beatriz Ojeda Puentes	14/07/2011	100	100	JURIDICA	Claudia María Segura
34	201140104 16581	4036	05/07/2011	15/07/2011	Rad No SSPD - 20115290221822 del 04/05/2011.--- 20115290272332 del 30/05/2011.--- 20115290286322 del 03/06/2011. Con imprimible RUPS 20115403208656 del 02/05/2011 con id-403.	Coordinador grupo de certificaciones información William Wilches Rodríguez	04/08/2011	100	100	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
35	201113204 50141	4057	14/07/2011	18/07/2011	Cumplimiento conciliación judicial.	Coordinar grupo defensa judicial Liliana Marisol Porras	18/07/2011	100	100	JURIDICA	Claudia María Segura
36	201143004 58451	4167	17/07/2011	25/07/2011	Comunicación con Rad No SSPD - 20115290 315112 del 20/06/2011.	Directora técnica de gestión de aseo Erika Nieves Díaz	No Requiere Respuesta	100	100	ASEO	Santiago Buenaventura
37	201181504 77011	4168	14/07/2011	25/07/2011	Silencio administrativo positivo	Directora Territorial Centro Sandra Polanco	12/08/2011	100	100	OFICINA PQR	Jennifer Cruz
38	201142104 86931	4358	28/07/2011	03/08/2011	Requerimiento de reporte de proyectos de inversión en infraestructura.	Directora Técnica de Gestión de aseo Beatriz Giraldo Castaño	26/08/2011	2741	30/09/2011	PLANEACION E INFORMATICA	Adriana Torres
39	201150004 95721	4431	01/08/2011	08/08/2011	Citación para notificación personal.	Notificador designado Secretaria General Sandra Patricia Mejía García	08/08/2011	100	100	JURIDICA	Claudia María Segura
40	201150004 95711	4434	01/08/2011	08/08/2011	Citación para notificación personal.	Notificador designado Secretaria General Sandra Patricia Mejía García	08/08/2011	100	100	JURIDICA	Claudia María Segura
41	201142304 81031	4435	08/08/2011	08/08/2011	Requerimiento de información para el proceso de convergencia.	Superintendente delegada para Acueducto Alcantarillado y Aseo Mónica Hilarión Madariaga	31/10/2011	100	100	FINANCIERA	Nadia Luna Lanza
42	201142304 992251	4436	08/08/2011	08/08/2011	Su solicitud de modificación de información. Rad No SSPD - 2011-529-029760-2 del 10/06/2011 no 2011.529.037421-2 del 26/07/2011.	Superintendente delegada para Acueducto Alcantarillado y Aseo Mónica Hilarión Madariaga	19/08/2011	100	100	FINANCIERA	Nadia Luna Lanza



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia a remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
43	20114230513631	4483	08/08/2011	10/08/2011	Su comunicación Rad SSPD - 2011.529.028535.2 del 03/06/2011	Dirección técnica de gestión de Acueducto y Alcantarillado Coordinadora Grupo sectorial Marcela Jiménez Sepúlveda	10/08/2011	600	600	ALCANTARILLADO	Mauricio Salazar
44	20114010560091	4777	22/08/2011	26/08/2011	Oficio Rad No SSPD-20115290393142. del 04/08/2011, con id 403	Coordinador Grupo de certificaciones e información William Wilches Rodríguez	22/09/2011	120	120	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
45	20114210555101	4838	18/08/2011	30/08/2011	Ultima reiteración de reporte tarifas aplicadas al sui.	superintendente delegada para Acueducto Alcantarillado y Aseo Mónica Hilarión Madariaga	30/08/2011	100	100	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
46	20115340569891	4839	18/08/2011	30/08/2011	Respuesta Rad No 20115290427412 del 23/08/2011. Paz y salvo por concepto contribuciones especiales hasta el 2010.	Superintendente delegada para Acueducto Alcantarillado y Aseo Mónica Hilarión Madariaga	30/08/2011	100	100	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
47	2014000572111	4876	25/08/2011	01/09/2011	Solicitud plan de contingencia.	Superintendente delegada para Acueducto Alcantarillado y Aseo Mónica Hilarión Madariaga	30/09/2011	100	100	ACUEDUCTO	Julio Roberto Salazar
48	20114330560591	5101	22/08/2011	09/09/2011	Acta de reunión del 21/07/2011. Suscripción del convenio facturación con ser ambiental. Rad No 20115290101722.	Coordinadora grupo de reacción inmediata - d dirección técnica de gestión aseo - Ana Beatriz Ojeda Puentes	09/09/2011	100	100	JURIDICA	Claudia María Segura



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
49	20114230640781	5271	19/09/2011	19/09/2011	Respuesta Rad SSPD No 20115290433152 del 25/08/2011. Solicitud de deshabilitación de información.	Dirección técnica de gestión de acueducto y alcantarillado coordinadora grupo sectorial Marcela Jiménez Sepúlveda	19/09/2011	100	100	ACUEDUCTO	Julio Roberto Salazar
50	20114100605931	5272	05/09/2011	19/09/2011	Rad SSPD- 20115290443112 del 31/08/2011. Denuncia.	Dirección técnica de gestión de acueducto alcantarillado coordinadora grupo de reacción inmediata- Irene Restrepo Ardila	19/09/2011	100	100	OFICINA PQR	Jennifer Cruz
51	20118140655851	5377	19/09/2011	22/09/2011	Comunicación de recibo de expediente para trámite de recurso de apelación expediente No 2011814390112056	Directora Territorial Centro Gloria Patricia González Giraldo	30/09/2011	100	100	OFICINA PQR	Jennifer Cruz
52	20114000642001	5428	13/09/2011	26/09/2011	Visitas a prestadores para revisión del plan de contingencia.	Superintendente delegada para Acueducto Alcantarillado y Aseo Mónica Hilarión Madariaga	15/11/2011	100	100	ACUEDUCTO	Julio Roberto Salazar
53	20118100666411	5474	22/09/2011	27/09/2011	Requerimiento para cumplimiento de SAP.	Directora Territorial Centro Gloria Patricia González Giraldo	18/10/2011	100	100	OFICINA PQR	Jennifer Cruz
54	20111330620491	5533	07/09/2011	29/09/2011	Concepto SSPD -oj- 2011-520- Facturación conjunta entre una empresa de servicios públicos.	Jefe Oficina Asesora Jurídica Marina Montes Álvarez	No Requiere Respuesta	120	120	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha limite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
55	201181406 81141	5534	28/09/2011	29/09/2011	Comunicación práctica de pruebas dentro del trámite de un recurso de apelación acto admón. No SSPD - 20118140005576 del 26/09/2011.	Notificar designado Consuelo Mesa Ávila	29/09/2011	100	100	OFCINA PQR	Jennifer Cruz
56	201181206 80521	5535	28/09/2011	29/09/2011	Rad SSPD - 20115290488952 del 26/09/2011.	Dirección territorial centro coordinadora grupo PQR Luz Piedad Giraldo Herrán	29/09/2011	410	410	OFICINA DE PQR	Jennifer Cruz
57	201141006 85731	5574	27/09/2011	30/09/2011	Rad SSPD - 2015290432252 del 25/08/2011.-- Denuncia.	Dirección técnica de gestión acueducto alcantarillado -coordinadora grupo de reacción inmediata- Irene Restrepo Ardila	12/10/2011	2865	1210/2011	OFCINA PQR	Jennifer Cruz
58	201150006 88341	5579	30/09/2011	30/09/2011	Liquidación contribución.	Notificador designado secretaria general Sandra Patricia Mejía García	30/09/2011	100	100	JURIDICA	Claudia María Segura
59	201181506 61191	5595	21/09/2011	03/10/2011	Investigación por silencio administrativo positivo expediente No 201815420101307e.	Directora territorial centro Gloria Patricia González	03/10/2011	100	100	JURIDICA	Claudia María Segura
60	201153406 89651	5596	29/09/2011	03/10/2011	Pago contribución especial 20115340001996 exp- 2011534260100205 e y contribución especial 20115340005876 exp- 2011534260100593 e.	Directora Financiera María Francia Fajardo Marulanda	13/10/2011	100	100	JURIDICA	Claudia María Segura



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
61	20114230687911	5649	28/09/2011	04/10/2011	Respuesta Rad No SSPD-20115290462322 del 12/09/2011. Acuse de recibo.	Dirección técnica de gestión de acueducto y alcantarillado coordinadora grupo sectorial Marcela Jiménez Sepúlveda	No Requiere Respuesta	100	100	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
62	20114200719451	5808	11/10/2011	11/10/2011	Rad SSPD No 20115291388302 del 02/08/2011. Aclaración estratificación.	Directora técnica de gestión de acueducto alcantarillado Beatriz Eugenia Giraldo Castaño	No Requiere Respuesta	100	100	COMERCIAL	Jairo Ruiz
63	20114200690621	5809	29/09/2011	11/10/2011	Rad SSPD No 20115290414212- actualización tarifa IPC.	Dirección técnica de acueducto y alcantarillado - coordinador grupo de evaluación integral- Farid Rodríguez Granobles	1011/2011	Pago en DAVIVIENDA No. Aprobación 208136763 \$14.859.000 y aprobación 208136877 \$23.281.000 octubre 13 2005	Pago en DAVIVIENDA No. Aprobación 208136763 \$14.859.000 y aprobación 208136877 \$23.281.000 octubre 13 2005	FINANCIERA	Nadia Luna Lanza
64	20114100717721	5903	07/10/2011	14/10/2011	Rad SSPD No 20115290414212- Actualización tarifa IPC.	Dirección técnica de gestión de acueducto alcantarillado -coordinadora grupo de reacción inmediata- Irene Restrepo Ardilla	2010/2011	100	100	COMERCIAL	Jairo Ruiz
65	20118000716541	6041	07/10/2011	21/10/2011	Rendición de cuentas SSPD	Cesar González Muñoz - Superintendente De Servicios Públicos Domiciliarios	2010/2011	100	100	COMERCIAL	Jairo Ruiz
66	VIA CORREO ELECTRONICO	6021	21/10/2011	21/10/2011	confirmación de asistencia impactos al suelo	Cesar González Muñoz - superintendente de servicios públicos domiciliarios	27/10/2011	<a href="mailto:amsuar ez@super servici os.gov.co">amsuar ez@super servici os.gov.co</a>	100	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
67	20118140752031	6180	27/10/2011	28/10/2011	recurso de apelación	Consuelo Mesa Ávila notificador designado	04/11/2011	Presentación personal	No requiere respuesta	OFICINA JURIDICA	Claudia María Segura





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
68	20118140752031	6228	20/10/2011	01/11/2011	Aplicación de encuestas NSU Fusagasugá	Luz Dary Peñaranda Villamil directora general territorial	31/10/2011	Aplicación de encuestas en punto de servicio	No requiere respuesta	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
69	2011410823341	6329	27/10/2011	04/11/2011	Socialización nuevas disposiciones RUPS	William Wilches Rodríguez	15/11/2011	Asistencia OCI	No requiere respuesta	CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
70	20114010831941	6330	27/10/2011	08/11/2011	RUPS	William Wilches Rodríguez	28/11/2011			CONTROL INTERNO	Olga Patricia Castillo Rangel
71	20114310811941	6350	25/10/2011	08/11/2011	Modificación comercial aseo	Gloria Lucia Ospina Sorzano	24/11/2011			JEFE COMERCIAL	Jairo Ruiz
72	20114000850031	6447	01/11/2011	11/11/2011	Solicitud de ampliación reportes NIIF rechazada	Gloria Lucia Ospina Sorzano	11/11/2011	REPORTE INMEDIATO	CARGAR INFORMACION	JEFE FINANCIERA	Nadia Luna Lanza
73	20114230974421	7032	06/12/2011	16/12/2011	Remisión informe de visita técnica de gestión de acueducto y alcantarillado (e)	Sirly Castro Tuiran directora de gestión de acueducto y alcantarillado (e)	20/12/2011	REPORTE DE ACCIONES	ENVIAR INFORME	JEFE ACUEDUCTO	Julio Roberto Salazar
74	20118140887841	7047	15/12/2011	19/12/2011	Resolución de inhibición de silencio administrativo positivo	Consuelo Mesa Ávila notificador designado	23/12/2011	NOTIFICACION Y	PRESENTACION PERSONAL	JEFE PQR	Jennifer Cruz
75	20118140886401	7048	15/12/2011	19/12/2011	Modificación decisión reliquidación factura	Consuelo Mesa Ávila notificador designado	28/12/2011	RELIQUIDACION AL USUARIO	RELIQUIDACION AL USUARIO	JEFE PQR	
76	20118150890041	7049	15/12/2011	19/12/2011	Sanción de amonestación silencio administrativo positivo	Consuelo Mesa Ávila notificador designado	28/12/2011	NOTIFICACION Y RELIQUIDACION AL USUARIO	PRESENTACION PERSONAL RELIQUIDACION AL USUARIO	JEFE JURIDICA	Claudia María Segura



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



No	Radicado SSPD	Radicado interno Emserfusa	Fecha radicado SSPD	Fecha recepción Emserfusa	Asunto	Dependencia remitente SSPD	Fecha límite de respuesta	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Dependencia responsable Emserfusa	Responsable
77	201181408 82761	7050	14/12/2011	19/12/2011	investigación de silencio administrativo positivo	Consuelo Mesa Ávila notificador designado	23/12/2011	NOTIFICACION Y	PRESENTACION PERSONAL	JEFE JURIDICA	Claudia María Segura
78	201181408 87841	7051	15/12/2011	19/12/2011	Resolución de inhibición de silencio administrativo positivo	Consuelo Mesa Ávila notificador designado	23/12/2011	NOTIFICACION Y	PRESENTACION PERSONAL	JEFE JURIDICA	Claudia María Segura
79	201181408 87841	7051	15/12/2011	19/12/2011	Resolución de inhibición de silencio administrativo positivo	Consuelo Mesa Ávila notificador designado	23/12/2011	NOTIFICACION Y	PRESENTACION PERSONAL	JEFE JURIDICA	Jennifer Cruz
80	201113110 00351	7065	14/12/2011	20/12/2011	Fin cobro persuasivo	María Eugenia Sierra Botero -coordinador grupo cobro persuasivo y jurisdicción coactiva	23/12/2011	Pago en DAVIVIENDA No. Aprobación 208136763 \$14.859.000 y aprobación 208136877 \$23.281.000 octubre 13 2005	TERMINACION DE COBRO PERSUASIVO	JEFE FINANCIERA	Nadia Luna Lanza

#### 4.1.5 ACTUALIZACION CRONOGRAMA ENTES DE CONTROL

Dando cumplimiento a la decisión del Comité de Control Interno No. 5 de 2011, celebrado el pasado 19 de octubre, la OCI actualizo el cronograma de Informes a entes de Control 120-F-12 en lo que respecta a las **Divisiones Comercial-Financiera-Acueducto-Alcantarillado-Oficinas OPEI-Jurídica.**

Los reportes de Contratación con recursos SGP prestadores, terminación de contratos con recursos SGP prestadores y eventos de riesgo previstos en el decreto 028 recursos SGP prestadores, fueron trasladados a la oficina Jurídica así como los reportes Seguimiento Proyectos de Inversión fueron trasladados a las Divisiones de Acueducto y Alcantarillado.

#### FOMENTO DE LA CULTURA DE AUTOCONTROL: PUBLICACION BOLETIN OCI 2011

##### TEMA:

**Enero:** Factura del servicio

**Febrero** Desviación significativa

**Marzo:** Los cobros indebidos



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification



**Abril:** Conexiones fraudulentas  
**Mayo:** Contrato de condiciones uniformes  
**Junio:** De las peticiones y reclamos  
**Julio:** Cambio Del Medidor  
**Agosto:** Estado Del Sistema De Control Interno  
**Septiembre:** De la Atención oportuna a Los requerimientos  
**Octubre:** Estado de las acciones Preventivas y Correctivas  
**Noviembre:** Auditorías Internas  
**Diciembre:** Seguimiento a comités

#### 4.1.6 PUBLICACION EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD DEL INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ACORDE AL FORMATO DAFP.

10-NOV-11

[12 de Noviembre vence plazo para publicar Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno - Ley 1474 de 2011](#)

El Departamento Administrativo de la Función Pública se permite recordar a los Jefes de Control Interno, que **el plazo para publicar el Informe pormenorizado sobre el estado del Sistema de Control Interno** del que trata el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, **vence el próximo 12 de noviembre**. Para tal efecto, este Departamento Administrativo ha puesto a disposición de las entidades que lo requieran **un formato** en el que podrán rendir dicho informe, el cual se puede descargar de la página web [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)

El informe del Estado de Control Interno de EMSEFUSA ESP, en cumplimiento a lo descrito en la Ley 1474 de 2011, fue publicado en la página web de la entidad el 29 de agosto de 2011 y el informe pormenorizado acorde al formato diseñado por el DAFP se publicó el 10 de noviembre de 2011.

[http://www.emserfusa.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=93&Itemid=84](http://www.emserfusa.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=93&Itemid=84)



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001:2008  
**BUREAU VERITAS**  
Certification





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



#### 4.1.7 COMITÉ DE CONTROL INTERNO

Se realizaron 6 comités de 6 programados en los que se trataron temas del Sistema de Control Interno de la entidad como:

- Presentación y aprobación del plan de acción y auditorías de Gestión de la OCI vigencia 2011.
- Informe Ejecutivo Resultados Plan acción 2010 OCI.
- Resultados de la Auditoria Gubernamental vigencia 2008 -2009.
- Planes de mejoramiento.
- Informe del resultado de nivel de riesgo Financiero IFA 2010.
- Estado de las Acciones correctivas y Preventivas.
- Informe de evaluación de Planes de mejoramiento por proceso.
- Estrategias MECI 2011 mantenimiento e impacto.
- Informe de Avance cargue Información SUI.
- Revisión Política de Administración de Riesgos.
- Evaluación Mapa de Riesgos 2011.
- Resultados Evaluación de Comités EMSEFUSA.
- Avances Estrategias MECI 2011.
- Avance trimestral Planes de mejoramiento: Institucional Contraloría de Cundinamarca.
- Avance trimestral Planes de mejoramiento Por Procesos e Individuales.
- Avances de encuestas clima laboral de la entidad.
- Revisión de Indicadores.
- Designación de Directivo MECI.
- Actualización y aprobación del Cronograma de Presentación de Informes a ente de Control 120-F-12 para:
  - División Comercial
  - División Financiera
  - División Acueducto
  - División Alcantarillado
  - Oficina Informática
  - Oficina Jurídica
- Informe de Estado de las acciones por parte de la Jefe de Control Interno y Revisión de Estrategias por parte del comité





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



- Revisión y Aprobación de la actualización del Manual del Sistema de Control Interno.
- Estado de reportes entes de Control.

#### 4.1.8 SEGUIMIENTO A COMITES 2011

El registro 120-F-19 relaciona el seguimiento a los 15 comités de la entidad para la vigencia 2011.

El indicador de eficiencia de comités consolidado para el año 2011 es del 61%, continuando su tendencia del año inmediatamente anterior.

Se recomienda que para la próxima vigencia se analice la pertinencia de cada uno de los comités y los logros obtenidos con el fin de unificarlos, eliminar algunos de ellos o ratificarlos de tal manera que se logre el cumplimiento de las reuniones programadas.

COMITÉ	No. Reuniones Programadas	No. Reuniones realizadas	% EFICIENCIA
GERENCIA	24	18	75%
TECNICO	24	18	75%
COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	6	6	100%
PERSONAL (ADMINISTRATIVO)	12	5	42%
CONVIVENCIA Y CONCILIACION LABORAL	6	0	0%
CONTRATACION	0	0	0%
DE DEFENSA JUDICIAL Y CONCILIACION	0	0	0%
CALIDAD	12	12	100%
INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA IANC	12	8	67%
CARTERA	12	5	42%
COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL (COPASO)	12	4	33%
COMITÉ DE ARCHIVO	2	2	100%
COMITÉ DE SANEAMIENTO CONTABLE	2	1	50%
COMITÉ DE EMERGENCIAS	1	0	0%
COMITÉ ANTITRAMITES	4	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>79</b>	<b>61%</b>

#### 4.1.9 ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO

**DIVISION COMERCIAL OFICIO 120-O-69-11**

**DEPURACIONES CARTERA JUNIO-JULIO-AGOSTO 2011 RADICADO INTERNO**

4976-4977-4978 5 SEPTIEMBRE 2011.

Revisado los informes de los meses de Junio, Julio y Agosto de 2011, con radicados 4976-4977-4978 copiado a esta oficina el 05 de septiembre del año en curso se





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



detectaron falencias en el procedimiento lo que conlleva a solicitar copia de los soportes y justificación en cada caso relacionando los periodos de atraso teniendo en cuenta que el concepto de depuración en la relación que anexa al oficio remitario no brinda la información suficiente para su análisis.

De igual manera se solicito copia de visto bueno de la Gerencia y Acta de comité de cartera dado que la depuración ascendió a los \$114.476.700 y en el mes de julio, ítem No. 10 se registra para un solo caso una depuración por valor de \$108.450.000.

Se reitero el cumplimiento de lo establecido en el Manual de cartera 400-MA-02 punto 1.4 Autoridad ítem “4) El Jefe de Cartera, tendrá como tope máximo de depuración de cartera bajo su responsabilidad hasta DOS (2) SMLMV con el cumplimiento de los procedimientos establecidos en cada caso y con los respectivos soportes correspondientes que justifiquen las acciones realizadas acordes a la parte técnica y para efectos legales a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, a la Ley 142 de 1994, y a la reglamentación vigente en lo relacionado con los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, el cual contara con el VºBº del Jefe de la División Comercial.5) El Jefe de la División Comercial tendrá como tope máximo de depuración de cartera bajo su responsabilidad hasta DIEZ (10) SMLMV con el cumplimiento de los procedimientos establecidos en cada caso y con los respectivos soportes correspondientes que justifiquen las acciones realizadas acordes a la parte técnica y para efectos legales a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, a la Ley 1994, y a la reglamentación vigente en lo relacionado con los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, cuando supere este tope necesitara del VºBº del Comité de Cartera de la Entidad.

#### **DIVISION COMERCIAL OFICIO 120-O-70-11**

Solicitud de información respecto a Factibilidad 11371 radicada en la entidad el 18 agosto de 2011 y aun se encuentra en trámite excediendo los tiempos establecidos en el procedimiento 400-P-01

#### **INFORME DE HALLAZGOS DETECTADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Se radico ante la contraloría de Cundinamarca el informe de hallazgos de la oficina de PQR



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## REPORTE AL SIA - RENDICION DE LA CUENTA VIA SIA 2011

El proceso Jurídico es responsable de rendir mensualmente vía SIA (Sistema Integral de Auditoria) a la contraloría de Cundinamarca los siguientes formatos:

**F20\_13A\_AGR FORMATO DE CONTRATACION – COMPLETO** con fechas de presentación en el 2011 ampliadas según la siguiente información de la contraloría que se visualiza en la página SIA: Mayo 31 De 2011 -Junio 8 De 2011 - Julio 8 De 2011 Agosto 5 De 2011- Septiembre 7 De 2011 -Octubre 7 De 2011- Noviembre 8 De 2011 - Diciembre7 De 2011- Enero 6 De 2012.

**F20\_13B\_AGR ACCIONES DE CONTROL A LA CONTRATACION CONSORCIOS/UNIONES TEMPORALES:** Mayo 31 De 2011 -Junio 8 De 2011 - Julio 8 De 2011-Agosto 5 De 2011- Septiembre 7 De 2011 -Octubre 7 De 2011- Noviembre 8 De 2011 - Diciembre7 De 2011- Enero 6 De 2012.

La contraloría de Cundinamarca amplio plazo para la presentación de la información mensual Contratación y deuda pública -enero a junio de 2011 hasta el 31 julio 2011.

Para el mes de Septiembre de 2011, acorde a la circular 004 del 10 de octubre de 2011 donde se informa la operación de la pagina luego de haber estado fuera de servicio, nuevamente habilitada a partir del 12 de octubre y hasta el 30 se pudo reportar la información del mes de septiembre sin sanciones por extemporaneidad.

Mes	Fecha de Vencimiento	Fecha de Reporte	Extemporáneo	
			Si	No
Enero	31 Julio 2011	14 Marzo 2011		X
Febrero	31 Julio 2011	14 Marzo 2011		X
Marzo	31 Julio 2011	05 Abril 2011		X
Abril	31 Julio 2011	06 Mayo 2011		X
Mayo	31 Julio 2011	07 Junio 2011		X
Junio	31 Julio 2011	11Julio 2011		X
Julio	4 Agosto 2011	5 Agosto 2011		X
Agosto	8 Septiembre 2011	7 Septiembre 2011		X
Septiembre	31 Octubre 2011	12 Octubre 2011		X
Octubre	8 Noviembre 2011	8 noviembre 2011		X



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## ENERO 2011

### RADICADO DE LA CUENTA

E.S.P. DE FUSAGASUGA – EMSEFUSA

VIGENCIA RENDIDA 201101

FECHA DE RADICACION 2011.03.14 12:03:44

### RELACION DE LOS FORMATOS RENDIDOS:

FORMATO_201101_F18A_CDN.FMT	95	2011.03.14 10:40:33
FORMATO_201101_F18_CDC.FMT	101	2011.03.11 10:19:38
FORMATO_201101_F20_13A_AGR.FMT	31636	2011.03.11 11:08:40
FORMATO_201101_F20_13B_AGR.FMT	71	2011.03.14 08:47:25

### RELACION DE LOS ANEXOS ADJUNTOS:

FORMATO_201101_F20_13A_AGR.XLS	52736	2011.03.07 14:55:38
--------------------------------	-------	---------------------

SIA - Sistema Integral de Auditoría - Windows Internet Explorer

http://cundinamarca.siacontralorias.gov.co/index.asp

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos EMSEFUSA Empresa de S... Galería de Web Slice Hotmail gratuito Sitios sugeridos

SIA - Sistema Integral de Auditoría

ADMINISTRADOR DE EXPEDIENTES  
E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA  
Contenido del Expediente No. 208

Refrescar Listar Expediente

Documentos	Tamaño (KB)	Fecha Creación	Atributos
FORMATO_201101.INF	1	2011.03.14 12:03:44	NORMAL
FORMATO_201101.JPG	91	2011.03.14 12:03:44	NORMAL
* FORMATO_201101_F18A_CDN.FMT	1	2011.03.14 10:40:33	NORMAL
FORMATO_201101_F18A_CDN.LOG	1	2011.03.14 10:40:33	NORMAL
* FORMATO_201101_F18_CDC.FMT	1	2011.03.11 10:19:38	NORMAL
FORMATO_201101_F18_CDC.LOG	1	2011.03.11 10:19:38	NORMAL
* FORMATO_201101_F20_13A_AGR.FMT	31	2011.03.11 11:08:40	NORMAL
FORMATO_201101_F20_13A_AGR.LOG	1	2011.03.11 11:08:40	NORMAL
FORMATO_201101_F20_13A_AGR.XLS	52736	2011.03.07 14:55:38	NORMAL
* FORMATO_201101_F20_13B_AGR.FMT	1	2011.03.14 08:47:25	NORMAL
FORMATO_201101_F20_13B_AGR.LOG	1	2011.03.14 08:47:25	NORMAL

Bajar al PC el archivo  
FORMATO\_201101\_F20\_13A\_AGR.FMT

Institucional Otros 201114 201110 201109 201108 201107 201106

Listo Internet 100%

Inicio Internet Explorer Explorador de Win... REMISION GERENCIA ... 08:48 AM



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## FEBRERO 2011

### RADICADO DE LA CUENTA

E.S.P. DE FUSAGASUGA – EMSEFUSA

VIGENCIA RENDIDA 201102

FECHA DE RADICACION 2011.03.14 18:25:38

### RELACION DE LOS FORMATOS RENDIDOS:

FORMATO_201102_F18A_CDN.FMT	95	2011.03.14 10:10:20
FORMATO_201102_F18_CDC.FMT	94	2011.03.14 09:57:30
FORMATO_201102_F20_13A_AGR.FMT	47153	2011.03.14 18:13:06
FORMATO_201102_F20_13B_AGR.FMT	71	2011.03.14 18:20:06

### RELACION DE LOS ANEXOS ADJUNTOS:

## MARZO 2011

### RADICADO DE LA CUENTA

E.S.P. DE FUSAGASUGA – EMSEFUSA

VIGENCIA RENDIDA 201103

FECHA DE RADICACION 2011.04.05 17:36:21

### RELACION DE LOS FORMATOS RENDIDOS:

FORMATO_201103_F18A_CDN.FMT	98	2011.04.05 13:46:43
FORMATO_201103_F18_CDC.FMT	94	2011.04.05 11:56:50
FORMATO_201103_F20_13A_AGR.FMT	68487	2011.04.04 18:03:55
FORMATO_201103_F20_13B_AGR.FMT	71	2011.04.05 08:18:58

### RELACION DE LOS ANEXOS ADJUNTOS:



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



SIA - Sistema Integral de Auditoría - Windows Internet Explorer

http://cundinamarca.siacontralorias.gov.co/index.asp

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos EMSEFUSA Empresa de S... Galería de Web Slice Hotmail gratuito Sitios sugeridos

SIA - Sistema Integral de Auditoría

MENU DEL SISTEMA Cerrar Sesión

Usuario [userocastillo162]  
[Funcionario]: OLGA CASTILLO  
Entidad [208]: E.S.P. De Fusagasuga  
- Emserfusa

Colombia, Noviembre 17 de 2011

GUÍA PARA LA RENDICIÓN DE FORMATOS

### ADMINISTRADOR DE EXPEDIENTES

E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA

Contenido del Expediente No. 208

Refrescar Listar Expediente

Documentos	Tamaño (KB)	Fecha Creación	Atributos
FORMATO_201102.INF	1	2011.03.14 18:25:38	NORMAL
FORMATO_201102.PDF	557	2011.03.14 18:25:38	NORMAL
* FORMATO_201102_F18A_CDN.FMT	1	2011.03.14 10:10:20	NORMAL
FORMATO_201102_F18A_CDN.LOG	1	2011.03.14 10:10:20	NORMAL
* FORMATO_201102_F18_CDC.FMT	1	2011.03.14 09:57:30	NORMAL
FORMATO_201102_F18_CDC.LOG	1	2011.03.14 09:57:30	NORMAL
* FORMATO_201102_F20_13A_AGR.FMT	47	2011.03.14 18:13:06	NORMAL
FORMATO_201102_F20_13A_AGR.LOG	1	2011.03.14 18:13:06	NORMAL
* FORMATO_201102_F20_13B_AGR.FMT	1	2011.03.14 18:20:06	NORMAL
FORMATO_201102_F20_13B_AGR.LOG	1	2011.03.14 18:20:06	NORMAL

Listo

Internet 100%

Inicio 3 Internet E... 2 Explorador... REMISION GE... formato\_2011... 08:50 AM



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001

**ABRIL 2011**



## RADICADO DE LA CUENTA

E.S.P. DE FUSAGASUGA – EMSEFUSA

VIGENCIA RENDIDA 201104

FECHA DE RADICACION 2011.05.06 16:22:35

## RELACION DE LOS FORMATOS RENDIDOS:

FORMATO_201104_F18A_CDN.FMT	98	2011.05.06 14:01:57
FORMATO_201104_F18_CDC.FMT	94	2011.05.06 13:53:38
FORMATO_201104_F20_13A_AGR.FMT	72727	2011.05.06 14:55:00
FORMATO_201104_F20_13B_AGR.FMT	154	2011.05.04 17:15:33

## RELACION DE LOS ANEXOS ADJUNTOS:

SIA - Sistema Integral de Auditoría - Windows Internet Explorer

http://cundinamarca.siacontralorias.gov.co/index.asp

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos EMSEFUSA Empresa de S... Galería de Web Slice Hotmail gratuito Sitios sugeridos

SIA - Sistema Integral de Auditoría

MENU DEL SISTEMA Cerrar Sesión

Usuario [userocastillo162]  
[Funcionario]: OLGA CASTILLO  
Entidad [208]: E.S.P. De Fusagasuga  
- Emserfusa

Colombia,  
Noviembre 17 de  
2011

GUÍA PARA LA  
RENDICIÓN DE  
FORMATOS

### ADMINISTRADOR DE EXPEDIENTES

E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA

Contenido del Expediente No. 208

Refrescar Listar Expediente

Documentos	Tamaño (KB)	Fecha Creación	Atributos
FORMATO_201103.INF	1	2011.04.05 17:36:21	NORMAL
FORMATO_201103.PDF	619	2011.04.05 17:36:21	NORMAL
* FORMATO_201103_F18A_CDN.FMT	1	2011.04.05 13:46:43	NORMAL
FORMATO_201103_F18A_CDN.LOG	1	2011.04.05 13:46:43	NORMAL
* FORMATO_201103_F18_CDC.FMT	1	2011.04.05 11:56:50	NORMAL
FORMATO_201103_F18_CDC.LOG	1	2011.04.05 11:56:50	NORMAL
* FORMATO_201103_F20_13A_AGR.FMT	67	2011.04.04 18:03:56	NORMAL
FORMATO_201103_F20_13A_AGR.LOG	1	2011.04.04 18:03:56	NORMAL
* FORMATO_201103_F20_13B_AGR.FMT	1	2011.04.05 08:18:58	NORMAL
FORMATO_201103_F20_13B_AGR.LOG	1	2011.04.05 08:18:58	NORMAL

Listo

Internet 100%

Inicio Internet Explorer Explorador de Win... REMISION GERENCIA ... 08:55 AM





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001

**MAYO 2011**



#### RADICADO DE LA CUENTA

E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA

**VIGENCIA RENDIDA 201105**

**FECHA DE RADICACION 2011.06.07 14:48:36**

#### RELACION DE LOS FORMATOS RENDIDOS:

FORMATO_201105_F18A_CDN.FMT	95	2011.06.03 10:13:31
FORMATO_201105_F18_CDC.FMT	93	2011.06.03 10:00:46
FORMATO_201105_F20_13A_AGR.FMT	55686	2011.06.03 16:44:31
FORMATO_201105_F20_13B_AGR.FMT	242	2011.06.03 17:09:32

#### RELACION DE LOS ANEXOS ADJUNTOS:

SIA - Sistema Integral de Auditoría - Windows Internet Explorer

http://cundinamarca.siacontralorias.gov.co/index.asp

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos EMSEFUSA Empresa de S... Galería de Web Slice Hotmail gratuito Sitios sugeridos

SIA - Sistema Integral de Auditoría

MENU DEL SISTEMA Cerrar Sesión

Usuario [userocastillo162]  
[Funcionario]: OLGA CASTILLO  
Entidad [208]: E.S.P. De Fusagasuga  
Colombia, Noviembre 17 de 2011

GUÍA PARA LA RENDICIÓN DE FORMATOS

#### ADMINISTRADOR DE EXPEDIENTES

E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA

Contenido del Expediente No. 208

Refrescar Listar Expediente

Documentos	Tamaño (KB)	Fecha Creación	Atributos
FORMATO_201105.INF	1	2011.06.07 14:48:36	NORMAL
FORMATO_201105.PDF	630	2011.06.07 14:48:36	NORMAL
* FORMATO_201105_F18A_CDN.FMT	1	2011.06.03 10:13:31	NORMAL
FORMATO_201105_F18A_CDN.LOG	1	2011.06.03 10:13:31	NORMAL
* FORMATO_201105_F18_CDC.FMT	1	2011.06.03 10:00:46	NORMAL
FORMATO_201105_F18_CDC.LOG	1	2011.06.03 10:00:46	NORMAL
* FORMATO_201105_F20_13A_AGR.FMT	55	2011.06.03 16:44:31	NORMAL
FORMATO_201105_F20_13A_AGR.LOG	1	2011.06.03 16:44:31	NORMAL
* FORMATO_201105_F20_13B_AGR.FMT	1	2011.06.03 17:09:32	NORMAL
FORMATO_201105_F20_13B_AGR.LOG	1	2011.06.03 17:09:32	NORMAL

Listo Internet 100%

Inicio 3 Internet E... 2 Explorador... REMISION GE... formato\_2011... 08:58 AM



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001

**JUNIO 2011**



#### RADICADO DE LA CUENTA

E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA

**VIGENCIA RENDIDA 201106**

**FECHA DE RADICACION 2011.07.11 17:12:13**

#### RELACION DE LOS FORMATOS RENDIDOS:

FORMATO_201106_F18A_CDN.FMT	95	2011.07.06 08:10:04
FORMATO_201106_F18_CDC.FMT	93	2011.07.06 08:43:47
FORMATO_201106_F20_13A_AGR.FMT	60736	2011.07.08 16:41:04
FORMATO_201106_F20_13B_AGR.FMT	27	2011.07.08 16:47:01

#### RELACION DE LOS ANEXOS ADJUNTOS:

SIA - Sistema Integral de Auditoria - Windows Internet Explorer

http://cundinamarca.siacontralorias.gov.co/index.asp

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos EMSEFUSA Empresa de S... Galería de Web Slice Hotmail gratuito Sitios sugeridos

SIA - Sistema Integral de Auditoria

ADMINISTRADOR DE EXPEDIENTES  
E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA  
Contenido del Expediente No. 208

Refrescar Listar Expediente

Documentos	Tamaño (KB)	Fecha Creación	Atributos
FORMATO_201106.INF	1	2011.07.11 17:12:13	NORMAL
FORMATO_201106.JPG	479	2011.07.11 17:12:13	NORMAL
* FORMATO_201106_F18A_CDN.FMT	1	2011.07.06 08:10:04	NORMAL
FORMATO_201106_F18A_CDN.LOG	1	2011.07.06 08:10:04	NORMAL
* FORMATO_201106_F18_CDC.FMT	1	2011.07.06 08:43:47	NORMAL
FORMATO_201106_F18_CDC.LOG	1	2011.07.06 08:43:47	NORMAL
* FORMATO_201106_F20_13A_AGR.FMT	60	2011.07.08 16:41:04	NORMAL
FORMATO_201106_F20_13A_AGR.LOG	1	2011.07.08 16:41:04	NORMAL
* FORMATO_201106_F20_13B_AGR.FMT	1	2011.07.08 16:47:01	NORMAL
FORMATO_201106_F20_13B_AGR.LOG	1	2011.07.08 16:47:01	NORMAL

Listo

Internet 100%

Inicio Internet E... 2 Explorador... REMISION GE... 2 Bloc de notas 09:03 AM



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001

**JULIO 2011**



#### RADICADO DE LA CUENTA

E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA

**VIGENCIA RENDIDA 201107**

**FECHA DE RADICACION 2011.08.04 10:00:32**

#### RELACION DE LOS FORMATOS RENDIDOS:

FORMATO_201107_F18A_CDN.FMT	95	2011.07.29 10:04:25
FORMATO_201107_F18_CDC.FMT	93	2011.07.29 09:57:13
FORMATO_201107_F20_13A_AGR.FMT	44079	2011.08.04 09:48:34
FORMATO_201107_F20_13B_AGR.FMT	27	2011.08.03 08:43:40

#### RELACION DE LOS ANEXOS ADJUNTOS:

SIA - Sistema Integral de Auditoria - Windows Internet Explorer

http://cundinamarca.siacontralorias.gov.co/index.asp

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos EMSEFUSA Empresa de S... Galería de Web Slice Hotmail gratuito Sitios sugeridos

SIA - Sistema Integral de Auditoria

Imprimir (Alt+R)

### ADMINISTRADOR DE EXPEDIENTES

E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA

Contenido del Expediente No. 208

Refrescar Listar Expediente

Documentos	Tamaño (KB)	Fecha Creación	Atributos
FORMATO_201107.INF	1	2011.08.04 10:00:32	NORMAL
FORMATO_201107.PDF	536	2011.08.04 10:00:32	NORMAL
* FORMATO_201107_F18A_CDN.FMT	1	2011.07.29 10:04:25	NORMAL
FORMATO_201107_F18A_CDN.LOG	1	2011.07.29 10:04:25	NORMAL
* FORMATO_201107_F18_CDC.FMT	1	2011.07.29 09:57:13	NORMAL
FORMATO_201107_F18_CDC.LOG	1	2011.07.29 09:57:13	NORMAL
* FORMATO_201107_F20_13A_AGR.FMT	44	2011.08.04 09:48:34	NORMAL
FORMATO_201107_F20_13A_AGR.LOG	1	2011.08.04 09:48:34	NORMAL
* FORMATO_201107_F20_13B_AGR.FMT	1	2011.08.03 08:43:40	NORMAL
FORMATO_201107_F20_13B_AGR.LOG	1	2011.08.03 08:43:40	NORMAL

Listo

Internet 100%

Inicio Internet E... 2 Explorador... REMISION GE... 2 Bloc de notas 09:04 AM



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001

**AGOSTO 2011**



#### RADICADO DE LA CUENTA

E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA

**VIGENCIA RENDIDA 201108**

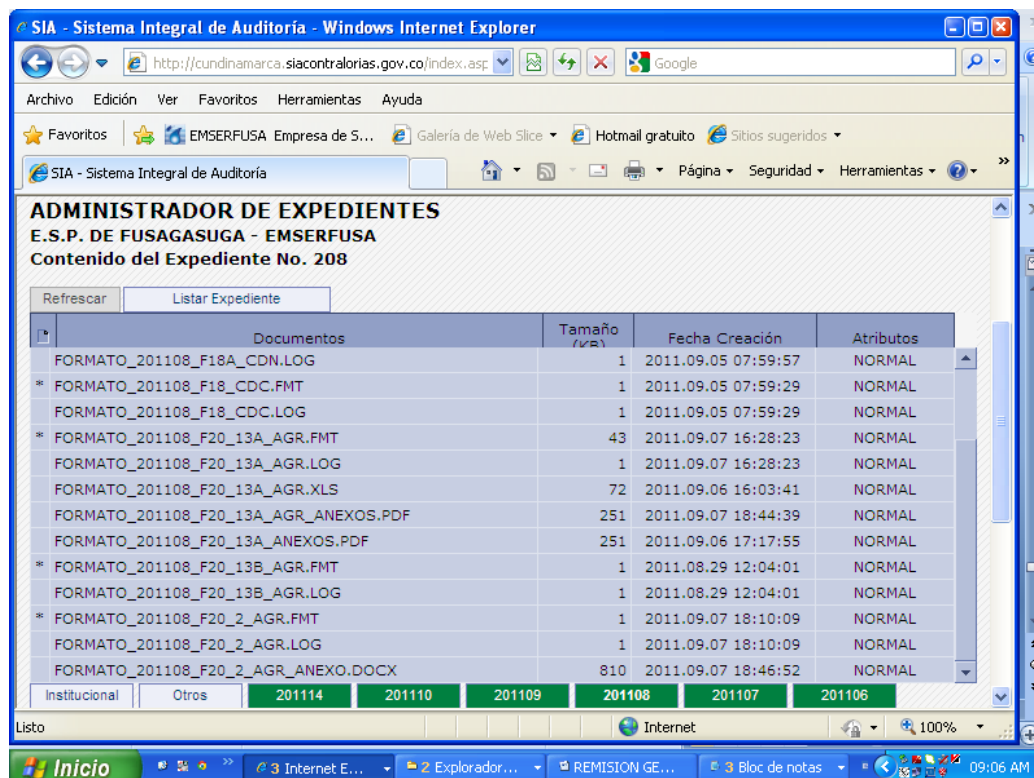
**FECHA DE RADICACION 2011.09.08 16:39:23**

#### RELACION DE LOS FORMATOS RENDIDOS:

FORMATO_201108_F18A_CDN.FMT	96	2011.09.05 07:59:57
FORMATO_201108_F18_CDC.FMT	93	2011.09.05 07:59:29
FORMATO_201108_F20_13A_AGR.FMT	43724	2011.09.07 16:28:23
FORMATO_201108_F20_13B_AGR.FMT	27	2011.08.29 12:04:01
FORMATO_201108_F20_2_AGR.FMT	14	2011.09.07 18:10:09

#### RELACION DE LOS ANEXOS ADJUNTOS:

FORMATO_201108_F20_13A_AGR.XLS	72704	2011.09.06 15:28:34
FORMATO_201108_F20_13A_AGR_ANEXOS.PDF	256388	2011.09.07 18:44:39
FORMATO_201108_F20_13A_ANEXOS.PDF	256388	2011.09.06 17:17:55
FORMATO_201108_F20_2_AGR_ANEXO.DOCX	829422	2011.09.07 18:46:52





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## SEPTIEMBRE 2011

### RADICADO DE LA CUENTA

E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA

VIGENCIA RENDIDA 201109

FECHA DE RADICACION 2011.10.12 08:03:45

### RELACION DE LOS FORMATOS RENDIDOS:

FORMATO_201109_F18A_CDN.FMT	95	2011.09.29 09:17:12
FORMATO_201109_F18_CDC.FMT	94	2011.09.29 09:12:43
FORMATO_201109_F20_13A_AGR.FMT	76993	2011.10.06 16:49:18
FORMATO_201109_F20_13B_AGR.FMT	27	2011.10.06 16:55:00
FORMATO_201109_F20_2_AGR.FMT	14	2011.10.06 16:56:06

### RELACION DE LOS ANEXOS ADJUNTOS:

FORMATO_201109_F20_2_AGR_ANEXO.JPG	1301493	2011.10.12 08:02:23
------------------------------------	---------	---------------------

SIA - Sistema Integral de Auditoría - Windows Internet Explorer

http://cundinamarca.siacontralorias.gov.co/index.asp

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos EMSEFUSA Empresa de S... Galería de Web Slice Hotmail gratuito Sitios sugeridos

SIA - Sistema Integral de Auditoría

**ADMINISTRADOR DE EXPEDIENTES**  
E.S.P. DE FUSAGASUGA - EMSEFUSA  
Contenido del Expediente No. 208

Refrescar Listar Expediente

Documentos	Tamaño (KB)	Fecha Creación	Atributos
FORMATO_201109.INF	1	2011.10.12 08:03:46	ARCHIVE
FORMATO_201109.JPG	1,303	2011.10.12 08:03:45	ARCHIVE
* FORMATO_201109_F18A_CDN.FMT	1	2011.09.29 09:17:12	NORMAL
FORMATO_201109_F18A_CDN.LOG	1	2011.09.29 09:17:12	NORMAL
* FORMATO_201109_F18_CDC.FMT	1	2011.09.29 09:12:43	NORMAL
FORMATO_201109_F18_CDC.LOG	1	2011.09.29 09:12:43	NORMAL
* FORMATO_201109_F20_13A_AGR.FMT	76	2011.10.06 16:49:18	ARCHIVE
FORMATO_201109_F20_13A_AGR.LOG	1	2011.10.06 16:49:18	ARCHIVE
* FORMATO_201109_F20_13B_AGR.FMT	1	2011.10.06 16:55:01	ARCHIVE
FORMATO_201109_F20_13B_AGR.LOG	1	2011.10.06 16:55:01	ARCHIVE
* FORMATO_201109_F20_2_AGR.FMT	1	2011.10.06 16:56:06	ARCHIVE
FORMATO_201109_F20_2_AGR.LOG	1	2011.10.06 16:56:06	ARCHIVE
FORMATO_201109_F20_2_AGR_ANEXO.JPG	1,271	2011.10.12 08:02:23	ARCHIVE

Inicio

Internet

09:09 AM





NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



**OCTUBRE 2011**

#### RADICADO DE LA CUENTA

E.S.P. DE FUSAGASUGA – EMSEFUSA

**VIGENCIA RENDIDA 201110**

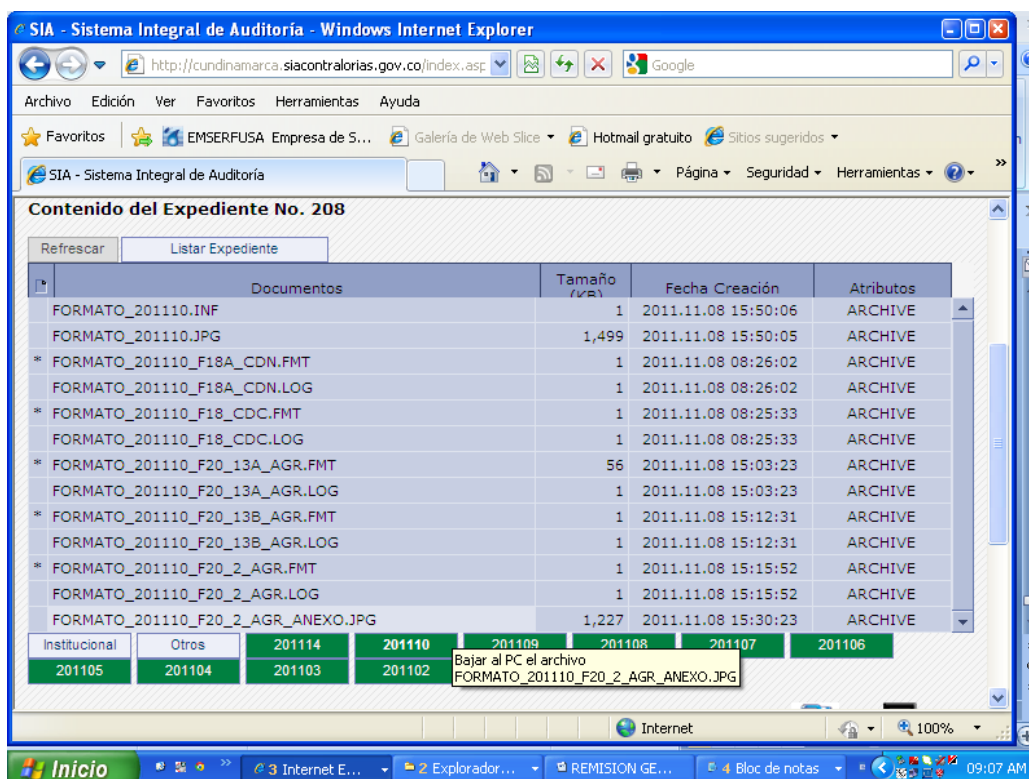
**FECHA DE RADICACION 2011.11.08 15:50:05**

#### RELACION DE LOS FORMATOS RENDIDOS:

FORMATO_201110_F18A_CDN.FMT	182	2011.11.08 08:26:02
FORMATO_201110_F18_CDC.FMT	177	2011.11.08 08:25:33
FORMATO_201110_F20_13A_AGR.FMT	57248	2011.11.08 15:03:23
FORMATO_201110_F20_13B_AGR.FMT	242	2011.11.08 15:12:31
FORMATO_201110_F20_2_AGR.FMT	14	2011.11.08 15:15:52

#### RELACION DE LOS ANEXOS ADJUNTOS:

FORMATO_201110_F20_2_AGR_ANEXO.JPG	1256182	2011.11.08 15:30:23
------------------------------------	---------	---------------------







NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## ENCUESTA BASE DE CAPITAL REGULADO BCR-CRA

deOlga Patricia Castillo Rangel emserfusaoci@gmail.com  
para "FINANCIERA nadialunalanza@hotmail.com" <nadialunalanza@hotmail.com>,  
COMERCIAL Jairo Ruiz <jruiz320@gmail.com>,  
"ACUEDUCTO ingrobertosalazar@hotmail.com" <ingrobertosalazar@hotmail.com>,  
PLANTAS DE TTO hector gomez <hectorgomezfgga@hotmail.com>,  
"ALCANTARILLADO madosar@hotmail.com" <madosar@hotmail.com>,  
Aseo Yesid Romero <ing.yesidromero@gmail.com>

ccOPEI ADRIANA TORRES ESPITIA <adryysann@gmail.com>,  
DISCIPLINARIO Sofía Vargas <soalma4@gmail.com>,  
ADMINISTRATIVO Carlos Ernesto Rodríguez Lombo <cerlav@gmail.com>

fecha1 de diciembre de 2011 17:56

Asunto: Encuesta Base de Capital Regulado BCR-CRA

Cordial saludo:

En el marco de los estudios que viene adelantado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) para el desarrollo de la nueva metodología tarifaria, cuya propuesta se encuentra contenida en la Resolución CRA 485 de 2009, la CRA, a través de radicado 20114010078421, interno 6803, solicita el suministro de información que servirá para la determinación de la Base de Capital Regulado (BCR).

Para ello se debe diligenciar por parte de los Jefes Financiera, comercial, acueducto, alcantarillado, aseo y Plantas, la encuesta que se anexa la cual debe ser enviada al correo electrónico [encuestabcr@cra.gov.co](mailto:encuestabcr@cra.gov.co) antes del 31 de diciembre de 2011. En caso de cualquier inquietud sobre el diligenciamiento de los formatos, por favor comunicarse con la Subdirección Técnica al teléfono 487 3820 o a la línea nacional gratuita 01 8000 517 565.

La Base de Capital Regulado en el año base (BCR0): corresponde al valor en pesos de diciembre del año base de los activos imprescindibles para la prestación del servicio netos de depreciaciones y bajas, desagregado por grupo de activos para cada servicio, de acuerdo con lo definido en el artículo 29 de la propuesta regulatoria presentada mediante la Resolución CRA 485 de 2009. Así mismo, se deberá reportar los activos que no son



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



propiedad del prestador y aquellos donados a costo cero. Cabe señalar que los activos que conforman la BCR para este ejercicio, serán únicamente aquellos requeridos para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, de forma independiente a la titularidad de los mismos. Para el cálculo de la depreciación se utilizará depreciación en línea recta únicamente.

La BCR del año cero corresponde a la información del año 2009, mientras que la proyección del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), debe realizarse con los proyectos definidos para el periodo 2010 a 2014; los formularios de seguimiento (5 y 6) deberán diligenciarse con los avances realizados entre enero de 2010 y octubre de 2011.

Los formatos deberán ser diligenciados con fuente en los estados financieros, contratos o estimaciones técnicas que la empresa pueda soportar

MAYOR INFORMACION <http://www.cra.gov.co/noticias.shtml?apc=daxx-1-&x=3376>

## SEGUIMIENTO AL IANC

De Olga Patricia Castillo Rangel [emserfusaoci@gmail.com](mailto:emserfusaoci@gmail.com)

Para COMERCIAL Jairo Ruiz [jruiz320@gmail.com](mailto:jruiz320@gmail.com)

fecha30 de noviembre de 2011 15:33

Asunto IANC 2011

Enviado porgmail.com

Dr. Jairo:

Revise sus informes presentados en comité IANC de esta mañana, y una vez confrontados con los datos de SYSMAN (formato SPG74070241) e informes de plantas, el IANC para cada mes da como resultado indicadores diferentes a los de su informe.

Revisemos si tenemos la misma referencia para el cálculo o si estamos tomando datos diferentes y reunámonos mañana a las 9 am en la sala de Juntas con Planeación e informática con el ánimo de estandarizar los referentes de cálculo y si es el caso solicitar a SYSMAN diagnostico de la situación.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001

Calculo OCI



MES	PRODUCCION M3*	Facturación M3**	IANC
ENERO	807,775	438,403	46%
FEBRERO	715,559	403,317	44%
MARZO	743,648	370,954	50%
ABRIL	780,312	411,192	47%
MAYO	820,816	390,402	52%
JUNIO	834,462	404,532	52%
JULIO	874,979	373,868	57%
AGOSTO	856,764	420,774	51%
SEPTIEMBRE	866,046	394,249	54%
OCTUBRE	866,533	394,810	54%

\*Datos plantas de Tratamiento

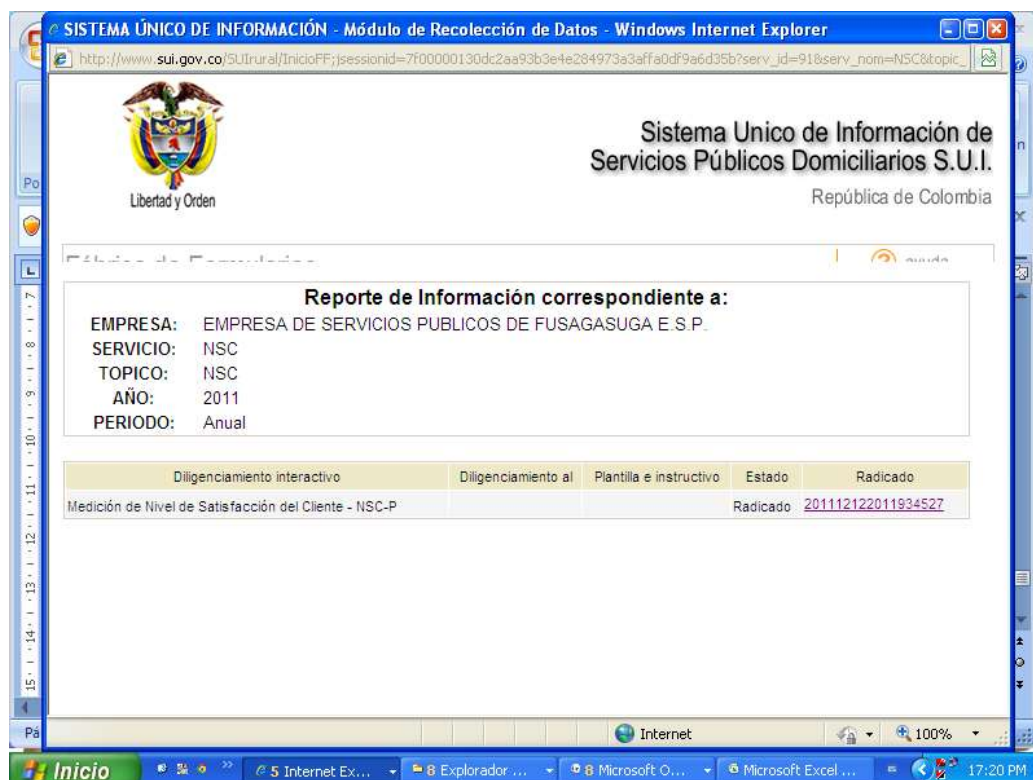
\*\* Datos Sysman (formato SPG74070241)

## DILIGENCIAMIENTO EN LINEA DE ENCUESTA NSU SSPD 2011

**Encuesta de Satisfacción del Cliente Prestador** acorde a los artículos 15 y 16 de la Ley 142 de 1994 y que están sujetos a la vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, incluyendo todos los prestadores de uno o más servicios o que realicen una o varias de las actividades complementarias señaladas en la ley, **deben diligenciar y reportar anualmente en el mes de diciembre la Encuesta de Satisfacción del Cliente Prestador**, teniendo como fecha límite de reporte el día 15 de ese mismo mes, de acuerdo con la resolución 20101300047505 del 7 de Diciembre de 2010. El formulario destinado para dichos efectos se encuentra en la página web del Sistema Único de Información SUI, en el link "Encuesta NSC Prestadores".



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## 4.2 Control Disciplinario Interno

Durante la vigencia 2011 la Oficina de Control Disciplinario Interno en cumplimiento del Plan de Acción desarrollo las siguientes actividades:

### Actividad No 1.

Asesorar en materia disciplinaria y laboral a la gerencia: Durante la vigencia 2011, la Oficina de Control Disciplinario Interno realizo las siguientes actividades:

1. Emisión de Conceptos Jurídicos solicitado por la Gerencia, realizo la creación y participación del Comité para estudio y análisis de las solicitudes de retroactividad de cesantías, realizo
2. Apertura de Procesos Disciplinarios
3. Impulso a los procesos disciplinarios
4. Asesoría y resolución de dudas en lo concerniente a la aplicación de medidas disciplinarias y laborales.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



## **Actividad No 2.**

Apoyar el control de legalidad sobre nombramientos, concursos y situaciones administrativas del personal vinculado en calidad de empleado público o trabajador oficial, frente a esta actividad la Oficina de Control Disciplinario Interno realizo las siguientes actividades:

1. Asesoramiento al Comité Administrativo para dar aplicabilidad al Reglamento Interno de Trabajo.
2. Revisión de nombramientos, renunciaciones, vacaciones, nomina, solicitud de beneficios convencionales y demás situaciones administrativas presentadas por el área de gestión Humana para revisión y aprobación.

## **Actividad No 3.**

Asesorar a la gerencia sobre los pliegos de peticiones, denuncia de las convenciones colectivas y etapa de negociación con el sindicato de la empresa con relación a esta actividad este proceso se encuentra finalizado toda vez que la convención colectiva firmada en el año 2010 tiene una vigencia por dos años.

## **Actividad No 4.**

Conceptuar sobre la legalidad de las convenciones colectivas suscritas por la empresa por solicitud de la gerencia sobre esta actividad se realizo lo siguiente:

1. Asesoramiento a la Gerencia sobre permisos sindicales.
2. Asesoramiento provisión cargos vacantes –Comité paritario

## **Actividad No 5.**

Contestar todas las acciones administrativas de carácter laboral que se cursen en contra de la empresa al respecto la oficina de Control Disciplinario Interno dio respuesta a las Tutelas recibidas así como a los Derechos de petición.

## **Actividad No 6.**

Efectuar las denuncias penales por defraudación de fluidos: se realizo la revisión y seguimiento de denuncias por defraudación de fluidos presentadas por la abogada externa Dra. Lucia Moreno.



NIT.890.680.053-6  
GRANDES CONTRIBUYENTES  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES.11076-14 DIC/2001



De esta forma EMSERFUSA ha dado cumplimiento a los objetivos propuestos en el año de la **Proyección y Crecimiento** que sin duda beneficiarán a la Comunidad Fusagasugueña y a la región del Sumapaz.

Atentamente,

**JULIO CESAR BOBADILLA MARTINEZ**  
**Gerente EMSERFUSA E. S. P.**

Elaboro: **ADRIANA TORRES ESPITIA**  
Jefe de la Oficina de Planeación e Informática

Reviso y Aprobó:

**HECTOR GOMEZ MORALES**  
Jefe División Plantas de Tratamiento

**JULIO ROBERTO SALAZAR PERDOMO**  
Jefe de la División de Acueducto

**MAURICIO ADOLFO SALAZAR ARDILA**  
Jefe División Alcantarillado

**YESID GUILLERMO ROMERO MENDEZ**  
Jefe de la División de Aseo

**JAIRO ANTONIO RUIZ CAMARGO**  
Jefe de la División Comercial

**CARLOS ERNESTO RODRIGUEZ LOMBO**  
Jefe de la División Administrativa

**NADIA YOVANA LUNA LANZA**  
Jefe de la División Financiera

**CLAUDIA MARIA SEGURA TOCORA**  
Jefe de la Oficina Jurídica

**OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL**  
Jefe de la Oficina Control Interno

**SOFIA DEL PILAR VARGAS VARELA**  
Jefe de la Oficina Control Disciplinario Interno

**“Calidad... Sinónimo de Emserfusa”**