

INFORME DE GESTIÓN PROGRAMA “EPP CON LA GENTE” EMPITALITO E.S.P 2024

FELIPE ACHURY BRAVO
Profesional Gestión Social

MARZO de 2024

Gestión Social

Para el 2024 se realizaron diferentes acciones que promovieron la participación ciudadana y la inclusión social en proyectos sociales, entramos en diálogo entre diversos actores, como los ciudadanos, las empresas, organizaciones civiles y los gobernantes, en busca de mejorar el bienestar de los usuarios o suscriptores.

Los avances y logros obtenidos en la gestión social llevada a cabo durante el año 2024, con un énfasis particular en las actividades de interacción y acercamiento con la comunidad de Pitalito. Durante este período, se realizaron diversas reuniones, talleres y actividades dirigidas a sensibilizar a los habitantes del municipio en temas clave como:

- Separación de residuos sólidos y la correcta disposición de los mismos.
- La importancia de optimizar las rutas de recolección de residuos en la zona urbana.
- Talleres sobre la interpretación de la factura de servicios públicos.
- Capacitación y sensibilización en torno al uso eficiente y ahorro del agua, así como el manejo adecuado de los vertimientos generados por los usuarios.
- Gobernando con la gente
- Epp con la gente

Proyectos 1. Talleres de separación de residuos sólidos

Objetivo: Sensibilizar a la comunidad urbana sobre la importancia de la separación de residuos sólidos en sus hogares y la disposición adecuada de los mismos.

Actividades realizadas:

- ✓ Se realizaron 15 talleres de separación de residuos en diferentes barrios de la zona urbana, escuelas y colegios de Pitalito, con la participación de más de 500 personas.
- ✓ Durante los talleres, se ofreció educación práctica sobre cómo separar residuos reciclables, orgánicos y no reciclables, y la importancia de cada tipo de residuo para la correcta gestión.
- ✓ Se distribuyó material educativo sobre las mejores prácticas en la separación de residuos y el impacto positivo de esta acción en la comunidad y el medio ambiente.
- ✓ Se realizó la actividad de RECICLATÓN en colegios.

Indicador de avance:

- ✓ **Meta anual:** Realizar 10 talleres de separación de residuos.
- ✓ **Resultado alcanzado:** Se realizaron 15 talleres, con la participación de aproximadamente 500 personas (100% de la meta).

Impacto generado:

- ✓ **Conciencia ambiental:** Los participantes adquirieron conocimientos clave sobre la correcta separación de residuos, contribuyendo a una mayor disposición de basura reciclable y correcta disposición de estos.

ITEM	TALLERES	COMUNA /BARRIO	PARTICIPACION
1	15	Comunas: uno y dos Barrios: Los Lagos, Timanco, Los Andes, Manzanares, Entre Avenidas, Bosques de la Riviera, Laureles, León XIII, Palmitas, Villa del prado y Lara Bonilla. Escuelas: La Nexa y el Libertador. Colegios: Montessori, Winnipeg.	500 personas



Colegio Montessori. Taller de separación de residuos sólidos en la en la fuente



Escuela La Nexa Taller de separación de residuos sólidos en la fuente.



Barrio Lara Bonilla. Taller de separación de residuos sólidos.



Barrio Bosques de la Riviera. Capacitación de separación d ellos residuos sólidos.

Proyectos 2 Interacción y acercamiento con la comunidad

Objetivo: Fomentar la interacción directa entre la empresa y los habitantes de la ciudad para resolver inquietudes, escuchar peticiones y promover el compromiso ciudadano con la gestión de los servicios públicos.

Actividades realizadas:

- ✓ Se realizaron 30 reuniones comunitarias en diversos barrios urbanos, donde se escucharon las inquietudes de los residentes y se les informó sobre las iniciativas en curso.
- ✓ En estas reuniones se abordaron temas como uso eficiente y ahorro del agua, manejo adecuado de los residuos, manejo de las aguas residuales, interpretación de la factura, entre otros temas.
- ✓ Se realizó capacitación sobre los ajustes a facturación y también se acompañó para la realización de nuevas matrículas.
- ✓ Además, se distribuyeron folletos informativos y se resolvieron dudas de manera inmediata.

Indicador de avance:

- ✓ **Meta anual:** Realizar 20 reuniones comunitarias.
- ✓ **Resultado alcanzado:** Se realizaron 30 reuniones comunitarias (100% de la meta).

Impacto generado:

- ✓ **Mayor involucramiento ciudadano:** Las reuniones han promovido un mayor compromiso de la comunidad con los temas relacionados con la gestión de residuos y los servicios públicos.

Resolución de inquietudes: Las quejas y sugerencias de los usuarios se han abordado de manera directa, mejorando la relación de confianza entre la empresa y los ciudadanos

ITEM	REUNIONES	COMUN /BARRIO	PARTICIPACION
1	30	Comunas: uno y dos Barrios: Los Lagos, Timanco, Los Andes, Manzanares, Entre Avenidas, Bosques de la Riviera, Laureles, León XIII, Palmitas, Villa del prado y Lara Bonilla.	300 personas



Capacitación en la Galería.



Capacitación en el Barrio Lara Bonilla.



Capacitación en la Galería.



Capacitación Barrio Manzanares.

EPP CON LA GENTE

Objetivo: El objetivo principal del programa EPP CON LA GENTE es acercar los servicios de la empresa a la comunidad, facilitando el acceso directo de los ciudadanos a la información y atención de los servicios públicos que ofrece EMPITALITO. A través de este programa, se busca escuchar las peticiones, quejas y reclamos de la comunidad, brindando respuestas oportunas y soluciones inmediatas a los problemas planteados. De esta manera, se fortalece el vínculo con la ciudadanía, promoviendo una gestión más cercana y eficiente, que responde de manera directa a las necesidades de los habitantes de Pitalito.

Este programa también tiene como fin dejar evidencia de la participación y socialización de los proyectos liderados por la empresa durante el año 2024, identificar las necesidades de la comunidad y ofrecer los servicios de EMPITALITO. Todo esto en el marco del compromiso de acercar la administración a cada rincón del municipio, como parte de la iniciativa del señor Alcalde y su Plan de Desarrollo Municipal “EL GOBIERNO DE LA GENTE” la importancia del trabajo para alcanzar el reconocimiento y la equidad social, cuenta con una línea estratégica enfocada en el reconocimiento a las víctimas y sectores vulnerables, así como al cumplimiento de los acuerdos de paz.

Línea estratégica “Pitalito reconoce y se compromete con las víctimas y los acuerdos de paz” en esta línea se enfocará el trabajo Hacia la comunidad víctima del conflicto armado, la inclusión social y el cierre de brechas, así como en el cumplimiento de los acuerdos de paz. Con base a los anterior Empitalito, lidera un programa social “EPP CON LA GENTE” donde se desarrollaron diferentes actividades a la ciudadanía y una de ellas es el fortalecer las capacidades nacionales de gestión de crisis con el fin de prevenir los conflictos violentos.

Actividades realizadas:

Durante los dos meses que se implementó, se llevaron a cabo diversas actividades en el marco del programa EPP CON LA GENTE, cumpliendo con el objetivo de acercar los servicios de la empresa a las comunidades y atender directamente las inquietudes de los ciudadanos. Las actividades principales fueron las siguientes:

Reuniones comunitarias:

- ✓ Se realizaron 10 reuniones distribuidas en las cuatro comunas de Pitalito y lugares estratégicos como la Plaza Cívica, La Galería, Barrio 13 de agosto, Atrio Iglesia de San Antonio, y Torres VIP del Barrio Lara Bonilla donde los representantes de EMPITALITO interactuaron de manera directa con los habitantes. En estas reuniones, se atendieron inquietudes, se resolvieron peticiones y quejas y se proporcionaron soluciones inmediatas a los problemas planteados por los ciudadanos.

Talleres informativos sobre servicios y derechos de los usuarios:

- ✓ Se organizaron talleres de sensibilización sobre los derechos de los usuarios, el manejo adecuado de los servicios de agua y alcantarillado, así como sobre el uso eficiente del agua. En estos talleres se brindó información sobre la correcta lectura de la factura, fomentando la comprensión de los servicios prestados.

Atención directa en puntos estratégicos:

- ✓ Se instalaron puntos de atención móvil en zonas estratégicas de la ciudad, donde los usuarios pudieron acercarse para hacer consultas, reclamos o solicitudes sobre los servicios, recibiendo una atención personalizada y rápida.

Campañas de sensibilización sobre la gestión de residuos:

- ✓ En conjunto con las reuniones y talleres, se llevaron a cabo campañas informativas sobre la correcta disposición de residuos sólidos, promoviendo la separación de residuos en los hogares y el uso adecuado de las rutas de recolección.
- ✓ Se distribuyó material educativo en los barrios visitados, aclarando dudas sobre el proceso de recolección y la importancia de la gestión ambiental.

Capacitación sobre el manejo de vertimientos:

- ✓ Se realizaron sesiones educativas sobre el correcto manejo de vertimientos generados por los usuarios, sensibilizando a la comunidad sobre los impactos negativos de los vertimientos no controlados en los sistemas de alcantarillado y el medio ambiente.

Entrega de material informativo:

- ✓ Durante todas las actividades, se distribuyó material impreso y se proporcionaron folletos informativos que contenían datos sobre las rutas de recolección, el uso eficiente del agua, la correcta interpretación de las facturas y el manejo adecuado de residuos y vertimientos.

Estas actividades reflejaron el enfoque integral del programa **EPP CON LA GENTE**, que no solo tuvo como objetivo atender los reclamos y solicitudes de los usuarios, sino también generar conciencia y educación en la comunidad sobre temas clave relacionados con los servicios de agua, alcantarillado y gestión de residuos. Además, busco fortalecer el acercamiento con la comunidad, promoviendo la idea de que la empresa es de los usuarios y está al servicio de ellos. El programa también enfatizó el compromiso de EMPITALITO con la prestación de un servicio de alta calidad, garantizando su continuidad y mejorando constantemente la satisfacción de los usuarios.

Indicador de avance:

- ✓ **Meta anual:** Realizar 10 reuniones comunitarias.
- ✓ **Resultado alcanzado:** Se realizaron 10 reuniones comunitarias (100% de la meta).

Impacto generado:

- ✓ **Mayor conocimiento y comprensión de los servicios:** Gracias a las reuniones y talleres informativos, los ciudadanos han adquirido un mejor entendimiento sobre los servicios de agua y alcantarillado, la correcta interpretación de las facturas y la importancia de la gestión adecuada de los residuos. Esto ha permitido que la comunidad se involucre de manera más activa en el proceso de gestión de servicios.
- ✓ **Fortalecimiento del vínculo empresa-comunidad:** El acercamiento directo con los usuarios ha generado un mayor sentido de pertenencia y confianza hacia la empresa. Los habitantes de Pitalito ahora tienen claro que EMPITALITO es una empresa de servicio público, cuyo objetivo es satisfacer sus necesidades, atender sus inquietudes y ofrecer un servicio de alta calidad y continuidad.
- ✓ **Resolución oportuna de peticiones y quejas:** Gracias a la atención directa y personalizada proporcionada durante las reuniones y en los puntos de contacto, se logró una resolución rápida y eficaz de peticiones, quejas y reclamos, lo que ha mejorado la satisfacción general de los usuarios.
- ✓ **Conciencia y responsabilidad ambiental:** La sensibilización sobre la separación de residuos y el uso eficiente del agua ha logrado que más personas adopten prácticas más responsables en su día a día. Esto no solo contribuye a un ambiente más limpio, sino que también optimiza el uso de los recursos naturales.
- ✓ **Mayor participación ciudadana:** Las actividades del programa han fomentado una mayor participación de los ciudadanos en la toma de decisiones relacionadas con los servicios públicos, consolidando el compromiso de la comunidad con la gestión adecuada de los servicios y la sostenibilidad ambiental.
- ✓

ITEM	TALLERES	COMUN /BARRIO	PARTICIPACION
1	10	Las cuatro comunas del Municipio.Barrios: 13 de Agosto, Galería, Sucre, Plaza Cívica, Barrio Divino Niño, San Antonio, Madelena, San Miguel, Torres VIP Lara Bonilla, Altos del Magdalena.	500 personas



Programa EPP con la Gente. Porvenir



Programa EPP con la Gente. 1 de mayo



Programa EPP con la Gente. Brisas del
Guarapas



Programa EPP con la Gente. Torres VIP

La implementación de la gestión social ha cumplido con los objetivos de acercar los servicios de EMPITALITO a la comunidad y atender directamente las solicitudes de los usuarios. Se llevaron a cabo las reuniones comunitarias previstas, distribuidas en las principales zonas del municipio, y se instalaron puntos de atención móvil en lugares estratégicos, lo que permitió a los ciudadanos resolver sus inquietudes de manera inmediata. Además, se realizaron talleres de sensibilización sobre los derechos de los usuarios y el uso adecuado de los servicios públicos. El programa **EPP CON LA GENTE** ha tenido un impacto muy positivo, facilitando la resolución rápida de problemas, lo que ha mejorado la satisfacción de los usuarios y fortalecido el compromiso de la comunidad con los servicios públicos.

Las actividades realizadas superaron los indicadores de avance establecidos, lo que evidencia el cumplimiento de las metas y los efectos positivos de la gestión social de EMPITALITO en la comunidad. Se ha logrado una mayor educación ambiental, un manejo más adecuado de los residuos y un fortalecimiento significativo del vínculo entre la empresa y la comunidad.

Impactos positivos para la comunidad:

- ✓ **Mejor comprensión de los servicios públicos:** A través de los talleres y reuniones, la comunidad adquirió un mayor conocimiento sobre los servicios de agua, alcantarillado y gestión de residuos, así como sobre el uso adecuado de la factura de servicios. Esto permitió a los usuarios tomar decisiones más informadas y responsables respecto al consumo y uso de los servicios.
- ✓ **Mayor participación y compromiso ciudadano:** Las reuniones comunitarias y los puntos de atención móvil fomentaron la participación activa de los habitantes, quienes se sintieron escuchados y respaldados en sus solicitudes, quejas y sugerencias. Esto fortaleció el compromiso de la comunidad con el buen uso de los servicios públicos y el cuidado del entorno.
- ✓ **Conciencia y educación ambiental:** Las actividades de sensibilización sobre la separación de residuos, el manejo adecuado de los vertimientos y el uso eficiente del agua generaron un impacto positivo en la conciencia ambiental de los residentes. Esto ha motivado a la comunidad a adoptar prácticas más responsables que contribuyen a un entorno más limpio y sostenible.
- ✓ **Fortalecimiento de la relación empresa-comunidad:** El programa EPP CON LA GENTE y las actividades realizadas han mejorado la relación de confianza entre la empresa y la comunidad, promoviendo la idea de que EMPITALITO es una empresa cercana y comprometida con el bienestar de los ciudadanos. Esto ha generado un mayor sentido de pertenencia y colaboración entre los usuarios y la empresa.
- ✓ **Resolución rápida de peticiones y quejas:** La atención directa y personalizada en las reuniones y puntos de atención móvil permitió una respuesta oportuna a las inquietudes de la comunidad, lo que contribuyó a una mayor satisfacción de los usuarios y a la resolución eficaz de problemas.

La gestión social realizada por EMPITALITO durante el año 2024 ha sido altamente exitosa, cumpliendo con los objetivos establecidos y superando los indicadores propuestos. Las actividades, como talleres de sensibilización, reuniones comunitarias y el programa **EPP CON LA GENTE**, han logrado fortalecer el vínculo entre la empresa y la comunidad, mejorando la comprensión de los servicios públicos y fomentando una mayor participación ciudadana. Además, se ha promovido una cultura ambiental responsable, optimizando la gestión de residuos y el uso eficiente del agua. La resolución rápida de problemas y el acercamiento directo a la comunidad han mejorado la satisfacción de los usuarios y reforzado el compromiso con los servicios públicos, contribuyendo al bienestar general de Pitalito.

RECOMENDACIONES:

- **Ampliar la cobertura de actividades:** Es recomendable continuar con la expansión de los talleres y reuniones, abarcando más barrios y sectores de la zona urbana y rural de Pitalito, para garantizar que todos los usuarios tengan acceso a la información y sensibilización sobre los servicios públicos y la gestión ambiental.
- **Fortalecer el seguimiento a las peticiones:** Aunque se logró resolver muchas inquietudes de manera inmediata, se sugiere implementar un sistema de seguimiento más estructurado para asegurar que todas las peticiones y quejas sean completamente resueltas en el corto y mediano plazo, mejorando aún más la satisfacción de los usuarios.

- **Fomentar la participación activa a largo plazo:** Aumentar la participación ciudadana mediante la creación de mecanismos de retroalimentación continua, como encuestas de satisfacción y foros comunitarios, permitirá a la empresa identificar áreas de mejora y mantener una relación cercana con los usuarios.
- **Potenciar la capacitación en la gestión de residuos y ahorro de agua:** Continuar con las campañas educativas y expandir la sensibilización sobre la importancia del reciclaje y el uso responsable del agua, así como el manejo adecuado de vertimientos, para lograr un impacto más duradero en el comportamiento de la comunidad.
- **Evaluación continua del programa EPP CON LA GENTE:** Realizar evaluaciones periódicas del programa para identificar áreas de oportunidad, ajustar las actividades a las necesidades de la comunidad y garantizar su efectividad a largo plazo.

Al implementar estas recomendaciones, EMPITALITO podrá seguir fortaleciendo la relación con la comunidad, optimizando la gestión de los servicios públicos y contribuyendo al desarrollo sostenible de Pitalito.

ACTIVIDAD	INDICADOR DE AVANCE	META ANUAL	RESULTADO ALCANZADO	CUMPLIMIENTO
Talleres de separación de residuos sólidos y rutas de recolección.	(Número de talleres proyectados/Número de talleres realizados) *100	10 talleres	15 talleres	100%
Reuniones comunitarias	(Número de reuniones comunitarias proyectados/Número de reuniones comunitarias realizadas) *100	40 reuniones comunitarias	40 reuniones comunitarias	100%
EPP CON LA GENTE	(Número de reuniones comunitarias proyectados/Número de reuniones comunitarias realizadas) *100	10 reuniones comunitarias	10 reuniones comunitarias	100%
Instalación de puntos de atención móvil.	(Número de instalación de puntos móviles proyectados/Número de instalación de puntos móviles realizados) *100	10 puntos móviles instalados	10 puntos móviles instalados	100%
Actividades con la comunidad.	(Número de actividades proyectadas/Número de actividades realizadas) *100	8 actividades	10 actividades	100%



Puntos de atención móviles



Capacitación sobre separación de residuos sólidos.



Alcaldía Municipal
Pitalito Huila



Interacción con la comunidad.



EPP CON LA GENTE-actividades con la comunidad.

FELIPE ACHURY BRAVO

PROFESIONAL EN GESTION SOCIAL