

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 1 de 20

Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites.

Dimensión Gestión con Valores para Resultados

Oficina Asesora de Planeación y Proyectos



Carrera 2# 20º – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 2 de 20

Contenido

2.	Marco Normativo.....	4
3.	Propósito de la política.....	7
4.	Relación de Términos	8
5.	Objetivo general.....	9
6.	Líneas de acción para la racionalización de Trámites.....	10
6.1	Enfoque al usuario.....	11
6.2	Interoperabilidad.....	11
6.3	Lenguaje claro	11
6.4	Transparencia activa.....	12
6.5	Mejora continua	12
6.6	Digitalización	13
7.	Ciclo de vida del Trámite	13
8.	Gestión de Riesgos de Corrupción	14
9.	Comunicación y divulgación.....	15
10.	Responsabilidades.....	16
11.	Responsable de la ejecución de la Política.....	16
11.1	Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	17
11.2	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	17
11.3	Oficina de Control Interno.....	17
12.	Instrumentos de implementación de la política	18
13.	Vigencia y Actualización	19
14.	Control de cambios	20

“Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma”

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 3 de 20

1. Introducción

La Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P. constituye un instrumento estratégico para fortalecer la gestión institucional y garantizar que la interacción con la ciudadanía se realice bajo criterios de eficiencia, transparencia y calidad. Su objetivo central es optimizar los trámites para el usuario, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública, reduciendo tiempos, costos y cargas innecesarias, así como eliminando barreras que dificulten el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de obligaciones por parte de los usuarios.

Esta política se sustenta en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y responde a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, especialmente los contenidos en la Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites (2017), la Guía de Identificación de Riesgos de Corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios (2018) y los Lineamientos y Orientaciones para la disposición de consultas de acceso a información pública (2021). Asimismo, incorpora principios de Gobierno Digital, acceso a la información, lenguaje claro y participación ciudadana, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente.

La implementación de esta política permitirá que EMPITALITO E.S.P. avance en la modernización institucional, promoviendo la interoperabilidad entre sistemas, la digitalización de procesos, la estandarización de requisitos y formatos, y la simplificación de procedimientos, siempre con un enfoque centrado en las necesidades y expectativas del usuario. De esta manera, se fortalece la confianza pública, se incrementa la transparencia y se asegura la prestación de un servicio eficiente y de calidad, contribuyendo al desarrollo sostenible del municipio y a la satisfacción de los grupos de valor.

“Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma”

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte

+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475

contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 4 de 20

2. Marco Normativo

La normativa que reglamenta la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG orientado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, está cimentada en cumplimiento a lo dispuesto en:

- Constitución Política de Colombia – Artículos 2, 6, 209 y 365 (eficacia, eficiencia y moralidad en la función administrativa; prestación de servicios públicos).
- Ley 142 de 1994 (Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios).
- Ley 190 de 1995, por medio de la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- Decreto Ley 2150 de 1995, por medio de cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Ley 489 de 1998, por medio de la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005, por medio de la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Decreto Ley 019 de 2012, por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- Ley 1757 de 2015, que establece mecanismos de participación ciudadana que deben ser tenidos en cuenta en la formulación y evaluación de políticas públicas.

“Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma”

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte

+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475

contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 5 de 20

- Decreto 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del sector TIC, interoperabilidad y Gobierno Digital).
- Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública).
- Decreto 1499 de 2017, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG como marco para la articulación de los sistemas de gestión en el sector público colombiano.
- Decreto 2106 de 2019 (Simplificación y racionalización de trámites).
- Decreto Ley 2106 de 2019, por medio de la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 2052 de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones
- Resolución 455 de 2021, por medio de la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”
- Decreto 088 de 2022, por medio del cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
- Ley 2195 de 2022, por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
- Ley 2272 de 2022, por medio de la cual se modifica, adiciona y prorroga la Ley 418 de 1997, prorrogada, modificada y adicionada por las Leyes 548 de 1999, 782 de 2002, 1106 de 2006, 1421 de 2010, 1738 de 2014 y 1941 de 2018, se define la política de Paz de Estado, se crea el servicio social para la paz, y se dictan otras Disposiciones. De conformidad a lo dispuesto en la política de paz como política de Estado, prioritaria y transversal en todos los asuntos, participativa, amplia, incluyente e integral, tanto en lo referente a la implementación de acuerdos, como con relación a procesos de negociación, diálogo y sometimiento a la justicia. Los instrumentos de la paz total tendrán como finalidad prevalente el logro de la paz estable y duradera, con garantías de no repetición y de seguridad para todos los colombianos; estándares que eviten la impunidad y garanticen en el mayor nivel posible, los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y

“Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma”

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 6 de 20

la reparación mediante la inclusión en los mecanismos de participación ciudadana a los cuales pueden acceder ante EMPITALITO.

- Manual Operativo del MIPG – Versión 5 (Función Pública, 2023), el cual define la estructura operativa del MIPG, incluyendo la dimensión de Talento Humano, sus rutas de creación de valor y su articulación con el Sistema de Control Interno.
- Acuerdos, resoluciones y circulares internas de EMPITALITO E.S.P. y demás actos administrativos propios de la empresa que regulan aspectos internos relacionados con la implementación de la presente política.
- Objetivo de Desarrollo Sostenible – ODS # 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, en donde se busca promover sociedades basadas en: la transparencia y el buen gobierno, con instituciones públicas transparentes y responsables; el respeto a los derechos humanos, asegurando las libertades y condiciones básicas para vivir en dignidad; y la paz y la estabilidad, con escenarios estables, donde las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad y las instituciones puedan desarrollar sus funciones de forma segura y en donde EMPITALITO facilite la participación ciudadana de todos los usuarios, grupos de valor y grupos de interés.

“Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma”

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 7 de 20

3. Propósito de la política

Para EMPITALITO E.S.P., contar e implementar con la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, representa una oportunidad estratégica para fortalecer la eficiencia administrativa, optimizar la gestión de los servicios públicos domiciliarios y garantizar un relacionamiento más ágil, transparente y confiable con los usuarios y grupos de valor.

La adopción de esta política permite a la empresa:

- Reducir tiempos y costos en la prestación de trámites y demás procedimientos administrativos, mejorando la productividad institucional.
- Eliminar requisitos innecesarios y duplicidades, facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios y fomentando la satisfacción del usuario.
- Estandarizar procesos y formatos, asegurando homogeneidad en la atención y mayor control sobre la gestión interna.
- Aprovechar las herramientas digitales e interoperabilidad para ofrecer servicios en línea, incrementando la cobertura y reduciendo la presencialidad.
- Prevenir riesgos de corrupción y aumentar la transparencia en la interacción con la comunidad.
- Cumplir con el marco normativo vigente y los lineamientos de la Función Pública, evitando sanciones y fortaleciendo el desempeño institucional en el MIPG.

La conveniencia de implementar esta política radica en que no solo facilita y moderniza la prestación de trámites, sino que también consolida la imagen institucional de EMPITALITO E.S.P. como una empresa eficiente, moderna, comprometida con la transparencia y enfocada en la satisfacción de sus usuarios y grupos de valor.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte

+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475

contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 8 de 20

4. Relación de Términos

Atención al Ciudadano: Conjunto de acciones orientadas a brindar información, orientación y respuesta oportuna a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones presentadas por los usuarios.

Alta Dirección: Nivel directivo responsable de liderar, direccionar y tomar decisiones estratégicas en la entidad, incluyendo la implementación del Sistema de Control Interno.

Automatización de Trámites: Uso de herramientas tecnológicas para que la gestión de un trámite pueda realizarse de manera digital, minimizando la intervención manual y reduciendo tiempos de respuesta.

Carga Administrativa: Conjunto de requisitos, diligencias, desplazamientos y tiempos que debe cumplir un usuario para realizar un trámite ante la entidad.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD): Órgano colegiado que lidera la implementación del MIPG en la entidad y promueve acciones de mejora continua en los procesos institucionales, incluida la gestión del talento humano.

Eficiencia Administrativa: Capacidad de la entidad para obtener los mejores resultados posibles en la gestión de sus trámites, utilizando óptimamente los recursos disponibles.

Enfoque en el Ciudadano: Principio orientador que busca priorizar las necesidades, expectativas y satisfacción de los usuarios en el diseño, ejecución y mejora de trámites y servicios.

Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas y procesos de la entidad para intercambiar información con otras instituciones de manera segura, confiable y oportuna, evitando que el usuario aporte datos que ya reposan en el Estado.

Lenguaje Claro: Estrategia de comunicación que consiste en redactar la información de forma sencilla, directa y comprensible para todas las personas, evitando tecnicismos innecesarios.

Mejora Continua: Proceso permanente de análisis, ajuste e innovación de los trámites y procedimientos, con el fin de aumentar su calidad y reducir tiempos y costos para la ciudadanía.

Mejoramiento Continuo: Proceso permanente de revisión, retroalimentación y ajuste que busca optimizar la gestión institucional, corregir desviaciones y elevar el desempeño.

MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión): Marco de referencia para la articulación de los sistemas de gestión de las entidades públicas, orientado al logro de resultados y la generación de valor público.

Planeación Institucional: Proceso mediante el cual la entidad define sus metas, objetivos, estrategias y recursos, asegurando su articulación con el talento humano requerido para su ejecución.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 9 de 20

Racionalización de Trámites: Estrategia institucional que busca simplificar, estandarizar y optimizar trámites para eliminar pasos, requisitos o procedimientos innecesarios, mejorando la eficiencia y la experiencia del usuario.

Simplificación de Trámites: Reducción de requisitos, pasos, documentos y tiempos necesarios para realizar un trámite, sin afectar la legalidad ni la calidad del servicio.

Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): Plataforma del Departamento Administrativo de la Función Pública que registra, actualiza y publica la información oficial de los trámites y procedimientos de las entidades públicas.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Transparencia: práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadanía en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la visibilización de la información, la integridad y, la lucha contra la corrupción.

Transparencia Activa: Publicación proactiva y permanente de información institucional, requisitos y procedimientos, sin necesidad de que el ciudadano la solicite.

Valor Público: Resultado de la gestión pública que se traduce en bienestar colectivo, confianza ciudadana y satisfacción de necesidades sociales mediante servicios eficientes, transparentes y de calidad.

5. Objetivo general

Implementar en EMPITALITO E.S.P. un sistema integral de gestión de trámites, procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública que garantice su simplificación, racionalización y estandarización,

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 10 de 20

asegurando accesibilidad, agilidad, eficiencia, transparencia y prevención de riesgos de corrupción, en concordancia con el marco normativo y los lineamientos de la Función Pública

5.1 Objetivos específicos

- Identificar y priorizar los trámites, procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública que requieran simplificación, optimización o eliminación, con base en criterios de impacto ciudadano, frecuencia de uso y complejidad.
- Estandarizar procedimientos, requisitos, plazos, formatos y canales de atención, garantizando homogeneidad y claridad en la interacción con los usuarios.
- Digitalizar y automatizar los trámites priorizados, fortaleciendo la interoperabilidad con otras entidades y reduciendo la presencialidad en la gestión.
- Optimizar los tiempos de respuesta y disminuir la carga documental, eliminando requisitos y pasos redundantes o injustificados.
- Incorporar la gestión de riesgos de corrupción en el ciclo de vida de los trámites, aplicando medidas preventivas y de control.
- Fortalecer el acceso a la información pública, garantizando su disponibilidad inmediata, gratuita y en lenguaje claro, en medios físicos y digitales.
- Capacitar al talento humano en herramientas digitales, atención al ciudadano, lenguaje claro y normatividad vigente para la correcta aplicación de la política.
- Monitorear y evaluar periódicamente el desempeño y la satisfacción ciudadana frente a los trámites, ajustando procesos con base en los resultados obtenidos.
- Cumplir y mantener actualizada la información de trámites y procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), de acuerdo con las disposiciones de la Función Pública

6. Líneas de acción para la racionalización de Trámites

EMPITALITO E.S.P. orientará las acciones de sus trámites bajo un enfoque al usuario, con interoperabilidad, el uso de lenguaje claro y la transparencia activa, donde se garantizará la mejora continua mediante revisiones periódicas,

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte

+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475

contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 11 de 20

al menos una vez al año, y la digitalización de procesos, favoreciendo la virtualización y la eliminación del papel, salvo las excepciones establecidas por la ley.

6.1 Enfoque al usuario

La implementación de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites en EMPITALITO E.S.P. parte del principio de que los usuarios son el centro de la gestión empresarial y la razón de ser de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Esto implica que, en el rediseño de trámites, se deben identificar, comprender y priorizar las necesidades, expectativas y realidades de los usuarios, de manera que cada ajuste o mejora esté orientado a facilitar su experiencia de interacción con la empresa. Para ello, es fundamental aplicar metodologías participativas, encuestas de satisfacción y espacios de diálogo que permitan recoger insumos directos de la comunidad. Asimismo, de garantizar que la estructura de los trámites responda a criterios de accesibilidad, claridad y pertinencia, reduciendo barreras físicas, tecnológicas o documentales que puedan limitar el acceso oportuno al servicio. El enfoque al usuario, no solo busca simplificar procedimientos, sino también generar confianza y fortalecer la relación entre la empresa y sus usuarios, asegurando que cada trámite represente la oportunidad de brindar un servicio de calidad, eficiente y ajustado a las realidades del municipio de Pitalito.

6.2 Interoperabilidad.

La interoperabilidad constituye un pilar esencial para la modernización y eficiencia de los trámites en EMPITALITO E.S.P., ya que permite el intercambio seguro, ágil y confiable de datos con otras entidades públicas, evitando que el usuario deba aportar información o documentos que ya reposan en bases de datos estatales. Este enfoque no solo optimiza tiempos y recursos, sino que también mejora significativamente la experiencia del usuario, al eliminar duplicidades y simplificar los requisitos. Para su implementación, es necesario adoptar plataformas tecnológicas compatibles con los estándares nacionales de Gobierno Digital, integrando la gestión de trámites al Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y, cuando aplique, a servicios interoperables como el SECOP, el RUNT, el SUI o bases de datos registrales y catastrales. La interoperabilidad debe contemplar medidas robustas de seguridad de la información y protección de datos personales, en cumplimiento de la normatividad vigente. Además, requiere de acuerdos interinstitucionales, protocolos técnicos y capacitación al personal, de manera que se garantice la continuidad del servicio y la confiabilidad de la información intercambiada. Con este lineamiento, EMPITALITO E.S.P. no solo facilita el acceso a los trámites, sino que también fortalece la transparencia, la trazabilidad y la efectividad en la gestión pública.

6.3 Lenguaje claro

El uso de un lenguaje claro en la formulación y divulgación de los trámites de EMPITALITO E.S.P., es un componente esencial para garantizar el derecho de los usuarios a comprender plenamente la información que se les brinda. Este enfoque implica redactar los requisitos, pasos, guías y formatos en términos sencillos, precisos y libres de tecnicismos innecesarios, de forma que cualquier usuario, sin importar su nivel educativo o familiaridad

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte

+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475

contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 12 de 20

con la administración pública, pueda entender qué debe hacer, dónde, cómo y en qué plazos. El lenguaje claro también contribuye a reducir errores en la radicación de solicitudes y evita reprocesos, lo que se traduce en mayor eficiencia institucional. Para ello, EMPITALITO E.S.P. debe revisar y adaptar de manera periódica sus documentos, formularios y contenidos web, aplicando metodologías de comunicación efectiva recomendadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la estrategia nacional de Gobierno Digital. Asimismo, se debe garantizar que la información esté disponible en formatos accesibles, contemplando criterios diferenciales para poblaciones con discapacidad, grupos étnicos, adultos mayores o usuarios en zonas rurales. Este lineamiento no solo mejora la experiencia ciudadana, sino que refuerza la transparencia, la confianza y la imagen institucional.

6.4 Transparencia activa

La transparencia activa en EMPITALITO E.S.P., es un compromiso de la empresa que garantiza a los usuarios el acceso oportuno, veraz y completo a la información relacionada con los trámites y servicios que ofrece la empresa, sin necesidad de que esta sea solicitada mediante derechos de petición u otros mecanismos. Este principio implica publicar de manera proactiva y permanente, en los medios oficiales de la entidad —incluyendo la página web institucional, ventanilla única virtual, carteleras y otros canales de atención, información detallada sobre requisitos, pasos, costos, tiempos de respuesta, formatos y responsables de cada trámite. Asimismo, dicha información debe mantenerse actualizada y alineada con los registros del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), asegurando coherencia entre lo publicado y la operación real de los procesos. La transparencia activa también demanda que los canales de información sean accesibles y fáciles de usar, incorporando herramientas de búsqueda y descarga, y contemplando formatos alternativos para personas con discapacidad o que habitan en zonas con baja conectividad. De esta forma, se fortalece la confianza ciudadana, se fomenta el control social y se contribuye al cumplimiento de las políticas de acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Ley 1712 de 2014.

6.5 Mejora continua

La mejora continua en la gestión de trámites de EMPITALITO E.S.P. es un proceso sistemático y permanente que busca optimizar, de manera progresiva, la calidad, agilidad y pertinencia de los procedimientos que la entidad ofrece a sus usuarios. Este lineamiento exige que todos los trámites sean objeto de revisión periódica, al menos una vez al año, para identificar oportunidades de simplificación, actualización normativa, incorporación de tecnología o eliminación de pasos innecesarios. El proceso de mejora debe basarse en el análisis de indicadores de desempeño, resultados de encuestas de satisfacción ciudadana, auditorías internas y observaciones de entes de control. Así mismo, la mejora continua implica estar atentos a cambios en el marco legal o regulatorio de los servicios públicos domiciliarios, adoptando de inmediato los ajustes necesarios para mantener la conformidad con la normativa vigente. Para su efectividad, se requiere la participación activa de todas las dependencias responsables de trámites, el compromiso de la alta dirección y la integración de este enfoque en el Programa de Transparencia y Ética Pública,

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 13 de 20

asegurando que cada actualización esté orientada a reducir cargas para los usuarios y a elevar los estándares de eficiencia y transparencia institucional.

6.6 Digitalización

La digitalización de los trámites en EMPITALITO E.S.P. es una estrategia clave para modernizar la gestión administrativa, reducir el uso de recursos físicos y brindar a los ciudadanos alternativas más rápidas, cómodas y seguras para interactuar con la empresa. Este lineamiento busca que los trámites y servicios se puedan realizar total o parcialmente en línea, utilizando plataformas digitales que garanticen disponibilidad, accesibilidad, usabilidad y seguridad de la información. La virtualización de procesos permite minimizar desplazamientos, optimizar tiempos de respuesta y facilitar el acceso a los usuarios que se encuentran en zonas alejadas o con limitaciones de movilidad. Para su implementación, se deben adoptar herramientas tecnológicas alineadas con los estándares del Gobierno Digital y el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), así como garantizar la interoperabilidad con otras entidades para el intercambio de datos. La digitalización también implica establecer medidas de ciberseguridad y protección de datos personales, asegurando la integridad y confidencialidad de la información. No obstante, se contemplarán excepciones en aquellos casos en que la normativa exija soporte físico o firma manuscrita, procurando siempre que estas situaciones sean las mínimas posibles. Con este enfoque, EMPITALITO E.S.P. no solo avanza hacia una gestión más sostenible y eficiente, sino que también fortalece la transparencia y la satisfacción ciudadana.

7. Ciclo de vida del Trámite

El ciclo de vida de los trámites es el conjunto de etapas secuenciales que permiten planificar, implementar, monitorear y mejorar de forma continua los procedimientos administrativos que la entidad ofrece a la ciudadanía. De acuerdo con la Función Pública, este ciclo abarca desde la creación o modificación estructural del trámite, que implica su definición, fundamentación jurídica, caracterización de usuarios y registro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT); pasando por su difusión y publicación oficial en medios físicos y digitales, asegurando requisitos claros y lenguaje ciudadano; la racionalización y mejora, orientada a eliminar requisitos innecesarios, optimizar tiempos y adoptar soluciones digitales; hasta llegar al seguimiento y evaluación, donde se miden indicadores de eficiencia, accesibilidad, satisfacción del usuario y reducción de costos, de acuerdo a los siguientes pasos:

- Creación o modificación estructural:** Las actividades para la creación o modificación estructural de un trámite para de identificar la necesidad del nuevo trámite o procedimiento administrativo o la modificación de uno existente, para lo cual se define el sustento legal y normativo que lo soporta. Posterior a ello se caracteriza el trámite o procedimiento administrativo, estableciendo el objetivo, población objetivo,

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 14 de 20

requisitos, plazos y costos; se identifican los canales de atención disponibles (presencial, virtual o mixto) y por último se registra y actualiza la información en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) conforme a las disposiciones vigentes.

- **Difusión y publicación oficial:** Las actividades de difusión y publicación del trámite, se realiza mediante la publicación del trámite o procedimiento administrativo en la página web institucional y en el SUIT, garantizando información clara y completa, con el uso de un lenguaje claro para el usuario con la descripción de requisitos y procedimientos, donde ante todo se garantice la accesibilidad de la información para todos los grupos de valor, incluyendo canales físicos y digitales. Se debe incorporar mecanismos de retroalimentación ciudadana sobre la claridad y pertinencia de la información publicada.
- **Racionalización y mejora:** Las actividades de racionalización y mejora de los trámites que permite su eficacia, es la de revisar y analizar periódicamente los trámites y procedimientos administrativos para identificar la exigencia de requisitos o pasos innecesarios, en la búsqueda de reducir tiempos de respuesta y cargas documentales sin afectar la legalidad o la calidad del servicio, donde se incorpore soluciones tecnológicas y herramientas de interoperabilidad para optimizar el proceso. Se trata de estandarizar formatos, requisitos y procedimientos para garantizar homogeneidad institucional, donde cada una de las modificaciones realizadas se deben documentar y actualizar la información en el SUIT y en los medios institucionales
- **Seguimiento y evaluación:** Las actividades para el seguimiento y evaluación de los trámites, se realiza con indicadores de eficiencia, efectividad y satisfacción ciudadana asociados al trámite o procedimiento administrativo; adicionalmente se puede realizar auditorías internas o revisiones de control sobre el cumplimiento de los requisitos y tiempos establecidos. Es necesario tener en cuenta la información de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con los trámites a fin de proponer acciones correctivas o preventivas para lo cual se incorporar las mejoras aprobadas en el ciclo de racionalización para iniciar nuevamente el proceso de optimización.

8. Gestión de Riesgos de Corrupción

La gestión de riesgos de corrupción en el marco del Plan Institucional de Racionalización de Trámites se orienta a identificar, evaluar, prevenir y mitigar los riesgos que puedan afectar la transparencia, la legalidad y la confianza ciudadana en la prestación de trámites, procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública. Este componente se fundamenta en la Guía para la identificación de riesgos de corrupción en la prestación de

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte

+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475

contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 15 de 20

trámites y servicios (DAFP, 2018) y en la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), e involucra las siguientes acciones estratégicas:

- Identificación de riesgos:** Realizar un mapeo de los puntos críticos de vulnerabilidad dentro del ciclo de vida de cada trámite, considerando factores como discrecionalidad en decisiones, manipulación de información, retrasos injustificados, cobros indebidos o requisitos no autorizados.
- Valoración y priorización:** Evaluar la probabilidad de ocurrencia y el impacto de cada riesgo identificado, priorizando aquellos que puedan generar mayor afectación a la transparencia institucional y la satisfacción del usuario.
- Diseño de controles preventivos y correctivos:** con la estandarización de procedimientos, plazos y requisitos, el uso de sistemas de información y trazabilidad digital para reducir la manipulación discrecional, tener rotación de personal en actividades críticas y publicar permanente y actualizar la información en el SUIT y en la página web institucional.
- Implementación de mecanismos de denuncia y control social:** Garantizar canales seguros, accesibles y confidenciales para que los ciudadanos reporten irregularidades en los trámites y promover la participación de veedurías ciudadanas.
- Monitoreo y evaluación continua:** Revisar periódicamente los riesgos y la efectividad de los controles, incorporando mejoras y fortaleciendo la cultura de integridad en la entidad.
- Capacitación del talento humano:** Formar a los servidores públicos en integridad, transparencia, gestión de riesgos y atención ética al ciudadano, con énfasis en prevención de prácticas corruptas en la gestión de trámites.

9. Comunicación y divulgación

La política será socializada en la página web institucional, intranet, correo electrónico corporativo, talleres de inducción y reinducción y en boletines o circulares institucionales.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte

+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475

contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 16 de 20

10. Responsabilidades

EMPITALITO E.S.P., como entidad responsable de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el municipio, asume el compromiso de implementar y mantener la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites como un instrumento estratégico para optimizar la experiencia del usuario y mejorar la eficiencia institucional. Para ello, se establecen las siguientes responsabilidades generales:

- **Asegurar el liderazgo institucional:** La alta dirección, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, deberá promover, orientar y supervisar la aplicación de los lineamientos definidos en la política, garantizando su integración en la planeación estratégica y operativa de la entidad.
- **Asignar recursos y capacidades:** Destinar los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros necesarios para la implementación de acciones de simplificación, estandarización, automatización y digitalización de trámites.
- **Integrar la política a la gestión institucional:** Incorporar los objetivos y lineamientos de la política en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Acción Anual y demás instrumentos de planeación y seguimiento.
- **Capacitar y sensibilizar al personal:** Garantizar que los servidores y contratistas involucrados en la gestión de trámites reciban formación sobre el enfoque al usuario, el uso de herramientas digitales, la normativa vigente y las buenas prácticas de atención.
- **Monitorear y evaluar el desempeño:** Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación periódica que permitan medir el cumplimiento de los objetivos de la política, el nivel de satisfacción ciudadana y la eficacia de los trámites racionalizados.
- **Asegurar la actualización permanente:** Revisar periódicamente la política y los trámites asociados, realizando los ajustes necesarios en respuesta a cambios normativos, tecnológicos o de necesidades ciudadanas.
- **Garantizar la transparencia y la participación ciudadana:** Publicar información clara y actualizada sobre los trámites en los medios institucionales y el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), promoviendo la participación de la comunidad en la evaluación y mejora de los procedimientos.

11. Responsable de la ejecución de la Política

Para la implementación de esta política se han definido tres (3) responsabilidades específicas como la manera más clara, operativa y coherente para efectos del cumplimiento de la política, ya que define con precisión el rol de cada

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte

+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475

contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 17 de 20

instancia, evitando ambigüedades sobre quién ejecuta, quién supervisa y quién controla y que se encuentra alineada con la estructura típica que sugiere el MIPG.

11.1 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos

La instancia operativa encargada de implementar de manera directa las acciones definidas en la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites será la Oficina asesora de Planeación y Proyectos en cabeza del Profesional de Calidad y Control Estratégico y quien velará por coordinar el rediseño, simplificación, estandarización y automatización de trámites; garantizar que la información publicada en los canales institucionales y en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) esté actualizada, completa y en lenguaje claro; articular esfuerzos con las áreas operativas para la eliminación de barreras y la reducción de cargas administrativas; y liderar campañas de socialización y capacitación al personal y al usuario. Esta responsabilidad incluye, además, asegurar que la ejecución de las acciones cumpla con los plazos, estándares de calidad y requisitos legales establecidos por la normatividad vigente y por los lineamientos del MIPG.

11.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Este comité, como instancia estratégica de articulación y control interno de la gestión, tendrá la responsabilidad de realizar el seguimiento periódico al cumplimiento de la política, verificar la integración de sus lineamientos en la planeación institucional y evaluar los avances reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano y/o la dependencia de Planeación. Sus funciones incluirán: revisar y aprobar los informes de seguimiento, priorizar los trámites a intervenir según criterios de impacto y factibilidad, proponer acciones correctivas o de mejora, y garantizar que los resultados de la política se incorporen en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y otros instrumentos de gestión. El comité también deberá coordinar la interacción con entidades externas y otras dependencias para la interoperabilidad y la adopción de buenas prácticas.

11.3 Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno será la encargada de verificar, de manera independiente y objetiva, el cumplimiento de los objetivos, lineamientos y acciones establecidos en la política. Esto incluye evaluar la eficacia, eficiencia y transparencia de las medidas implementadas, emitir recomendaciones para su mejora y hacer seguimiento a la implementación de las acciones correctivas. Entre sus funciones se encuentran: realizar auditorías internas enfocadas en la gestión de trámites, validar que la información publicada y los procedimientos aplicados cumplan con la normatividad, y vigilar que se mantenga la trazabilidad y la integridad de los procesos. La Oficina de Control Interno deberá presentar sus hallazgos tanto a la Gerencia como al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de manera que sirvan de insumo para la toma de decisiones y la mejora continua.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 18 de 20

12. Instrumentos de implementación de la política

La correcta implementación de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites en EMPITALITO E.S.P. requiere del uso coordinado y sistemático de herramientas y mecanismos institucionales que faciliten la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones. Los principales instrumentos de apoyo son:

- **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)**, es la plataforma oficial administrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para registrar, actualizar y publicar la información de todos los trámites de las entidades públicas. El SUIT permite garantizar transparencia y acceso a la información, así como cumplir con el mandato legal de mantener actualizados los datos sobre requisitos, tiempos, costos, responsables y canales de atención. Para EMPITALITO E.S.P., el SUIT será el repositorio oficial de información sobre trámites y la herramienta principal para reportar avances en la simplificación, estandarización y automatización.
- **Estrategia Institucional de Racionalización de Trámites**, como el instrumento de gestión mediante el cual EMPITALITO define y organiza las acciones necesarias para simplificar, optimizar y estandarizar los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública que presta.
- **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)**, es un instrumento de planeación anual que incorpora estrategias para prevenir la corrupción, fortalecer la atención ciudadana y mejorar el acceso a la información. En el marco de esta política, el programa incluirá acciones específicas relacionadas con la racionalización de trámites, tales como: simplificación de requisitos, reducción de tiempos de respuesta, ampliación de canales de atención y fortalecimiento de la transparencia activa.
- **Mapa de Procesos y Procedimientos de EMPITALITO E.S.P.**, herramienta de gestión que describe y organiza la secuencia de actividades necesarias para la prestación de los servicios y la realización de trámites. Facilita la identificación de redundancias, cuellos de botella y oportunidades de mejora en los procedimientos. Para la ejecución de esta política, el mapa de procesos será clave para orientar el rediseño y estandarización de los trámites, asegurando coherencia interna y alineación con la normatividad.
- **Manual de Procedimientos Internos**, documento que establece, de manera detallada, las actividades, responsables, plazos y recursos requeridos para la ejecución de cada trámite o proceso. En el contexto de esta política, el manual permitirá uniformar la actuación de las diferentes dependencias, garantizando que la simplificación y estandarización se apliquen de forma homogénea en toda la entidad.
- **Herramientas de Gobierno Digital**, conjunto de soluciones tecnológicas que facilitan la virtualización de trámites, la interoperabilidad con otras entidades y la atención en línea de los ciudadanos. Incluye la página

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 19 de 20

web institucional, ventanillas únicas virtuales, plataformas de radicación en línea, sistemas de gestión documental electrónica y aplicaciones móviles. Estas herramientas serán utilizadas para implementar la digitalización de los trámites priorizados y para garantizar el acceso inclusivo y seguro a los servicios.

- **Instrumentos del MIPG**, como la constante revisión y actualización del autodiagnóstico de Gestión de Trámites.
- **Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG**, herramienta oficial para el reporte anual de avances en el cumplimiento del MIPG y evaluación del sistema de Gestión de trámites.

13. Vigencia y Actualización

La política tendrá vigencia indefinida, revisándose anualmente o cuando se presenten cambios normativos, tecnológicos o de procesos que afecten su implementación.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.01
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 20 de 20

14. Control de cambios

VERSION	FECHA APROBACION	DESCRIPCION
1	31/08/2025	Creación de la política

ORIGINAL FIRMADO
CAROLINA CALDERON VALDERRAMA
Gerente

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe de oficina asesora de planeación y proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0170 de 2025



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co