

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 1 DE 12

Plan de Servicio al Ciudadano 2025



Carrera 1 No 15 – 20 B/ Antonio Naranjo
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 2 DE 12

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivos	4
2.1	Objetivos Específicos	4
3.	Marco Normativo	5
4.	Marco Institucional	6
5.	Componentes del Plan	6
5.1	Fortalecimiento institucional y desarrollo del talento humano.....	6
5.2	Gestión integral de trámites, servicios y PQRS	7
5.3	Fortalecimiento de los canales de atención y accesibilidad	8
5.4	Promoción del lenguaje claro y la comunicación efectiva	9
5.5	Participación ciudadana y control social	9
6.	Seguimiento y evaluación del plan de servicio al ciudadano.....	11
7.	Socialización del plan de servicio al ciudadano	11
8.	Control de cambios.....	12

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 3 DE 12

1. Introducción

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P., en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, reconoce el servicio al ciudadano como un componente estratégico de su gestión institucional, orientado a garantizar una atención oportuna, accesible, transparente y con trato digno a los usuarios, grupos de valor y grupos de interés. Durante la vigencia 2025, la entidad ejecutará acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio al ciudadano que fueron planificadas e implementadas a través de instrumentos institucionales en coherencia con la Política de Servicio al Ciudadano. En este contexto, el presente Plan de Servicio al Ciudadano 2025 se elabora como un documento de consolidación que permite organizar, evidenciar y dar trazabilidad a las acciones efectivamente desarrolladas durante la vigencia.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 4 DE 12

2. Objetivos

Consolidar, organizar y dar trazabilidad a las acciones ejecutadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P. durante la vigencia 2025, orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano, en coherencia con los instrumentos institucionales de planeación vigentes, garantizando una atención oportuna, accesible, transparente y con trato digno a los usuarios, grupos de valor y grupos de interés.

2.1 Objetivos Específicos

- Evidenciar y documentar las acciones relacionadas con el servicio al ciudadano que son planificadas para ejecutar durante la vigencia 2025 en el Plan de Acción Integrado, asegurando coherencia y soporte documental de la gestión realizada.
- Fortalecer las competencias del talento humano de EMPITALITO E.S.P. en materia de atención al usuario, trato digno, comunicación efectiva, ética e integridad, mediante la consolidación de los procesos de capacitación desarrollados durante la vigencia.
- Consolidar la gestión integral de trámites, servicios y PQRSD, evidenciando las acciones orientadas a mejorar la oportunidad en las respuestas, la accesibilidad a los canales de atención y la satisfacción de los usuarios.
- Articular las acciones ejecutadas en materia de servicio al ciudadano con las líneas estratégicas definidas en la Política de Servicio al Ciudadano, garantizando su alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Contribuir a la mejora continua del servicio al ciudadano, mediante la sistematización de resultados, el seguimiento a indicadores y la generación de insumos para los procesos de evaluación institucional, control interno y reporte MIPG.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 5 DE 12

3. Marco Normativo

El Plan de Servicio al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P. se fundamenta en el marco constitucional y legal que regula el ejercicio de la función administrativa, la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía, en especial en lo relacionado con la atención, participación, transparencia y acceso a la información.

Entre las principales disposiciones normativas que orientan el presente plan se destacan:

- Constitución Política de Colombia de 1991, en especial los artículos 2, 23, 209 y 270, que consagran los fines esenciales del Estado, el derecho fundamental de petición, los principios de la función administrativa y la participación ciudadana en el control de la gestión pública.
- Ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, que define los derechos y deberes de los usuarios y la obligación de los prestadores de garantizar una atención adecuada, oportuna y eficiente.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo los términos y condiciones para la atención y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que obliga a las entidades públicas a garantizar el acceso a la información, la publicidad de sus actuaciones y la atención adecuada de las solicitudes ciudadanas.
- Ley 1757 de 2015, que promueve y regula la participación ciudadana en la gestión pública y fortalece los mecanismos de control social.
- Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, estableciendo la Política de Servicio al Ciudadano como una de las políticas de gestión y desempeño institucional.
- Decreto 612 de 2018, que fija directrices para la integración de los planes institucionales, dentro de los cuales se articulan las acciones relacionadas con el servicio al ciudadano.
- Ley 2195 de 2022, por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, fortaleciendo los mecanismos de atención, participación y control ciudadano en las entidades públicas.
- Lineamientos y orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en materia de Política de Servicio al Ciudadano y MIPG.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 6 DE 12

4. Marco Institucional

La Empresa cuenta con una Política de Servicio al Ciudadano, adoptada mediante acto administrativo, la cual establece los principios, objetivos y líneas de acción orientadas a garantizar una atención oportuna, accesible, incluyente, transparente y con trato digno a los usuarios, grupos de valor y grupos de interés. Esta política constituye el marco estratégico que orienta todas las actuaciones institucionales relacionadas con la atención al ciudadano.

5. Componentes del Plan

El Plan de Servicio al Ciudadano 2025 de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P. se estructura a partir de las líneas estratégicas definidas en la Política de Servicio al Ciudadano, las cuales orientan la planeación, ejecución y consolidación de las acciones desarrolladas durante la vigencia, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Estas líneas estratégicas permiten organizar las acciones ejecutadas, garantizar su articulación institucional y facilitar el seguimiento y evaluación de la gestión en materia de servicio al ciudadano

5.1 Fortalecimiento institucional y desarrollo del talento humano

Esta línea estratégica está orientada al fortalecimiento de las capacidades institucionales y al desarrollo de las competencias del talento humano como eje fundamental para la prestación de un servicio al ciudadano de calidad. Reconoce que el desempeño de los servidores y colaboradores incide directamente en la percepción, satisfacción y confianza de los usuarios frente a la entidad.

Para la vigencia 2025, EMPITALITO E.S.P. ejecutará acciones de formación y capacitaciones dirigidas a mejorar las habilidades del personal en atención al ciudadano, trato digno, comunicación efectiva, ética e integridad, contribuyendo a la consolidación de una cultura organizacional basada en el respeto, la empatía, la responsabilidad y la orientación al usuario.

ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	META	FECHA PROGRAMADA
Capacitación en atención al usuario y cultura de servicio al ciudadano	Fortalecer las competencias del personal en atención al usuario, promoviendo un servicio oportuno, respetuoso y orientado a la satisfacción ciudadana	Primer trimestre de 2025

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 7 DE 12

Capacitación en lenguaje claro y comunicación efectiva	Mejorar la comunicación verbal y escrita con los ciudadanos, garantizando mensajes claros, comprensibles e incluyentes	Segundo trimestre de 2025
Capacitación en ética, integridad y valores del servicio público	Sensibilizar al talento humano sobre la importancia de la ética, la integridad y el comportamiento transparente en la atención al ciudadano	Primer semestre de 2025
Capacitación en trato digno y relaciones interpersonales	Fortalecer habilidades blandas para una atención humanizada, respetuosa y empática hacia los usuarios	Segundo trimestre de 2025
Socialización del Código de Integridad y principios institucionales	Promover la apropiación de los valores institucionales y su aplicación en la atención al ciudadano	Primer y Segundo Semestre de 2025

5.2 Gestión integral de trámites, servicios y PQRS

Esta línea estratégica busca consolidar una gestión eficiente, oportuna y transparente de los trámites, servicios y del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS, como mecanismos esenciales de interacción con los ciudadanos y de mejora continua de la gestión institucional.

En el marco de esta línea, durante la vigencia 2025 se desarrollaron acciones orientadas a fortalecer la atención de solicitudes ciudadanas, mejorar los tiempos de respuesta, garantizar la trazabilidad de los requerimientos y promover el uso adecuado de los canales establecidos, contribuyendo al ejercicio efectivo del derecho de petición y al control social.

ACTIVIDAD	META	FECHA PROGRAMADA
Fortalecimiento de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS)	Garantizar la atención oportuna, trazable y conforme a la normatividad vigente de las solicitudes ciudadanas	Durante la vigencia 2025
Seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRS	Verificar el cumplimiento de los términos legales y mejorar la oportunidad en las respuestas a los ciudadanos	Durante la vigencia 2025
Mejora en la atención de trámites y servicios asociados al área comercial	Optimizar la atención a los usuarios en los trámites relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios	Durante la vigencia 2025
Implementación y fortalecimiento de acciones de racionalización de trámites	Simplificar y facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la entidad	Durante la vigencia 2025

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 8 DE 12

Registro, control y análisis de la información derivada de la gestión PQRS	Utilizar la información de las solicitudes ciudadanas como insumo para la mejora continua del servicio	Durante la vigencia 2025
--	--	--------------------------

5.3 Fortalecimiento de los canales de atención y accesibilidad

Esta línea estratégica se orienta a garantizar que los ciudadanos cuenten con canales de atención claros, accesibles y funcionales, que faciliten la interacción con EMPITALITO E.S.P. y el acceso a los servicios públicos domiciliarios, trámites e información.

Durante la vigencia 2025, la entidad desarrolló acciones relacionadas con la divulgación, fortalecimiento y uso de los canales de atención presenciales y no presenciales, así como con la eliminación de barreras que dificultan el acceso de los usuarios, priorizando criterios de oportunidad, claridad y accesibilidad.

ACTIVIDAD	META	FECHA PROGRAMADA
Actualización de la página web institucional de EMPITALITO E.S.P.	Garantizar que los ciudadanos cuenten con información clara, actualizada y accesible sobre la entidad, sus servicios y la atención al ciudadano	Durante la vigencia 2025
Publicación y actualización de la información relacionada con atención y servicio al ciudadano en la página web	Facilitar el acceso de los usuarios a la información sobre canales de atención, trámites, PQRS y horarios de atención	Durante la vigencia 2025
Fortalecimiento de los canales virtuales de atención al ciudadano	Ampliar y mejorar los mecanismos no presenciales de atención, promoviendo el uso de medios digitales	Durante la vigencia 2025
Divulgación de los canales oficiales de atención al ciudadano	Garantizar que los usuarios conozcan los canales disponibles para la atención de trámites y solicitudes	Durante la vigencia 2025
Mejora de la accesibilidad a la información institucional	Reducir barreras de acceso a la información para los ciudadanos, promoviendo criterios de claridad, usabilidad y oportunidad	Durante la vigencia 2025

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 9 DE 12

5.4 Promoción del lenguaje claro y la comunicación efectiva

Esta línea estratégica busca promover una comunicación institucional clara, comprensible e incluyente, que facilite la comprensión de la información por parte de los ciudadanos y fortalezca la relación de confianza entre la entidad y sus usuarios.

En desarrollo de esta línea, EMPITALITO E.S.P. ejecutará acciones orientadas a fortalecer el uso del lenguaje claro en la atención al ciudadano, en la comunicación verbal y escrita, y en la difusión de información institucional, contribuyendo a mejorar la experiencia del usuario y a reducir barreras comunicativas.

ACTIVIDAD	META	FECHA PROGRAMADA
Capacitación en lenguaje claro y comunicación efectiva para la atención al ciudadano	Fortalecer las competencias del personal en el uso de un lenguaje comprensible, sencillo e incluyente en la interacción con los ciudadanos	Segundo trimestre de 2025
Aplicación de criterios de lenguaje claro en la atención presencial y no presencial	Mejorar la comprensión de la información suministrada a los usuarios en los diferentes canales de atención	Durante la vigencia 2025
Revisión y mejora de la información publicada en la página web institucional	Garantizar que la información relacionada con trámites, servicios y atención al ciudadano sea clara y de fácil comprensión	Durante la vigencia 2025
Fortalecimiento de la comunicación institucional hacia los usuarios	Promover mensajes claros, oportunos y coherentes que faciliten la relación entre la entidad y los ciudadanos	Durante la vigencia 2025
Sensibilización del personal sobre la importancia de la comunicación efectiva en el servicio al ciudadano	Fomentar prácticas de comunicación asertiva que contribuyan a una mejor experiencia del usuario	Durante la vigencia 2025

5.5 Participación ciudadana y control social

Esta línea estratégica está orientada a fortalecer los espacios y mecanismos de participación ciudadana, veeduría y control social, como herramientas para mejorar la gestión institucional, fomentar la transparencia y promover la corresponsabilidad entre la entidad y la comunidad.

En el marco de esta línea, EMPITALITO E.S.P. ejecutó acciones relacionadas con la participación de los ciudadanos en procesos de seguimiento, retroalimentación y evaluación del servicio, así como con la divulgación de información que permite el ejercicio del control social y la rendición de cuentas.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 10 DE 12

ACTIVIDAD	META	FECHA PROGRAMADA
Planeación y desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas	Informar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión institucional y propiciar espacios de diálogo y retroalimentación	Diciembre de 2025
Sistematización de los aportes ciudadanos derivados de la rendición de cuentas	Incorporar las observaciones y recomendaciones de la ciudadanía como insumo para la mejora continua del servicio	Diciembre de 2025
Divulgación de información institucional para el ejercicio de la participación ciudadana	Facilitar el acceso de los ciudadanos a información relevante que permita el seguimiento y control social de la gestión	Durante la vigencia 2025
Fortalecimiento de espacios de interacción con los usuarios y grupos de interés	Promover la participación activa de la ciudadanía en la mejora del servicio y la gestión institucional	Durante la vigencia 2025
Atención y acompañamiento a ejercicios de control social y veeduría ciudadana	Garantizar condiciones para el ejercicio del control social conforme a la normatividad vigente	Durante la vigencia 2025

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 0174 de 2025

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 11 DE 12

6. Seguimiento y evaluación del plan de servicio al ciudadano

El seguimiento y la evaluación del Plan de Servicio al Ciudadano 2025 de EMPITALITO E.S.P. se realizará de manera trimestral, en el marco del Plan de Acción Institucional Integrado, instrumento que articula y consolida los planes institucionales de la entidad, de conformidad con lo establecido en el Decreto 612 de 2018 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Las acciones relacionadas con el servicio al ciudadano se encuentran incorporadas en dicho plan y cuentan con metas, indicadores y responsables, lo que permite medir su avance, verificar su cumplimiento y evaluar sus resultados de forma periódica. Este seguimiento constituye el principal insumo para la toma de decisiones, la mejora continua del servicio, los procesos de control interno y los ejercicios de evaluación institucional y reporte MIPG.

7. Socialización del plan de servicio al ciudadano

La socialización del Plan de Servicio al Ciudadano 2025 de EMPITALITO E.S.P. se realizará a través de los canales institucionales de comunicación con los que cuenta la empresa, con el propósito de garantizar su conocimiento, apropiación y aplicación por parte de los servidores, colaboradores y ciudadanos. De manera prioritaria, el plan será divulgado mediante el canal electrónico institucional, a través de la página web y los medios digitales oficiales, así como en el punto de atención directa al ciudadano, donde se brinda orientación presencial a los usuarios. Estas acciones de socialización permitirán fortalecer la transparencia, facilitar el acceso a la información y promover una cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano y al trato digno.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO MI.COM.DA.11
		APROBADO: 07/05/2025
	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 5
		PÁGINA: 12 DE 12

8. Control de cambios.

VERSIÓN N°.	FECHA DE APROBACIÓN.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
1	31/06/2020	Se crea el plan para la vigencia 2020
2	28/01/2022	Se actualiza el plan para la vigencia 2022
3	26/01/2023	Se actualiza el plan para la vigencia 2023
4	17/01/2024	Se actualiza el plan para la vigencia 2024
5	28/01/2025	Se actualiza el plan para la vigencia 2025

ORIGINAL FIRMADO

CAROLINA CALDERON VALDERRAMA

Gerente

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma: