
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 1 de 16

Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

Dimensión Gestión con Valores para Resultados

Oficina Asesora de Planeación y Proyectos

Se adopta mediante Resolución No. 422 de 2025

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 2 de 16

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Marco Normativo.....	4
3.	Marco Institucional.....	5
4.	Propósito de la política.....	6
5.	Relación de Términos	6
6.	Objetivo general.....	11
7.	Líneas Estratégicas Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	11
7.1	Diagnóstico institucional	12
7.2	Diseño o rediseño organizacional:.....	12
7.3	Gestión por procesos y racionalización de trámites:	12
7.4	Modernización tecnológica y gestión de la información:.....	13
7.5	Fortalecimiento del talento humano:.....	13
7.6	Coordinación con los planes de desarrollo:	13
7.7	Gestión del cambio:.....	14
8.	Responsabilidades.....	14
9.	Responsable de la Operación de la Política	14
10.	Implementación de la política.....	15
11.	Vigencia y Actualización	16
12.	Control de cambios	16

"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° 0167 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 3 de 16

1. Introducción

La Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de EMPITALITO E.S.P. surge como respuesta a la necesidad de alinear el direccionamiento estratégico de la empresa con la operación por procesos, la estructura organizativa y la planta de personal, con el propósito de incrementar la eficiencia y la productividad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y generar mayor valor público. El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establece que esta política debe basarse en un riguroso ejercicio de análisis de capacidades y de planeación, para entender la situación actual de la entidad, identificar puntos críticos y orientar decisiones de diseño o rediseño institucional que permitan atender las necesidades de los ciudadanos de manera oportuna y eficaz. En concordancia con el marco normativo vigente y los objetivos del Plan Estratégico EMPITALITO Vive 2020-2040, esta política busca modernizar la empresa, simplificar sus trámites y procesos, fortalecer el talento humano y consolidar una cultura de eficiencia, transparencia y responsabilidad social que garantice la sostenibilidad y competitividad de la empresa en el contexto municipal.

"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° 0167 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 4 de 16

2. Marco Normativo

La normativa que reglamenta la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos 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, 1991
- Ley 87 de 1993, por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. (Operación por procesos)
- Ley 142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- Ley 489 de 1998, por medio de la 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 872 de 2003, por medio de la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Ley 909 de 2004, por medio de la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Art 46 (Procesos de rediseño organizacional Reformas de Plantas de Personal); modificado por el artículo 228 del Decreto Ley 019 de 2012 y los artículos 2.2.12.1 a 2.2.12.3 del Decreto 1083 del 2015

- 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.
- Decreto 1083 de 2015, por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública
- Decreto 648 de 2017, por medio de la cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función 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° 0167 de 2025



Carrera 2# 20° – 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 5 de 16

- Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- Decreto 612 de 2018, por medio de la cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- 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.
- Ley 2272 de 2022, por medio de la cual se modifica, adiciona y proroga 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 la reparación mediante la inclusión en los mecanismos de participación ciudadana a los cuales pueden acceder ante EMPITALITO.
- Manual Operativo MIPG V5, marzo de 2023. DAFP


3. Marco Institucional

El marco institucional de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, está cimentado en el Plan estratégico EMPITALITO Vive 2020 – 2040, el cual orienta la acción de la empresa hacia el cumplimiento de su misión y visión, articulando los objetivos estratégicos con las políticas nacionales, sectoriales y territoriales. Su alcance trasciende lo interno, al integrar las políticas de gestión y desempeño, definir metas, indicadores 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° 0167 de 2025

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 6 de 16

responsables, y establecer la ruta para la mejora continua de la gestión pública, garantizando eficiencia, eficacia y transparencia. De esta manera que el Plan Estratégico Institucional fortalece la planeación institucional, enfocada en asegurar que cada decisión y acción se traduzca en generación de valor público y dando respuesta efectiva a las necesidades de la comunidad con relación a los servicios públicos domiciliarios.

En el plan estratégico EMPITALITO Vive 2020 – 2040, se establecieron las líneas de acción para impulsar la modernización empresarial y el aseguramiento del servicio: “Iniciamos el cambio” (reforma institucional y modernización), “Agua siempre” (aseguramiento de la oferta y mejora de infraestructura) y “Cuidemos nuestro río” (gestión ambiental y control de vertimientos), entre otras. La política de fortalecimiento organizacional y simplificación se orienta con estas líneas al proponer acciones que mejoren la estructura, los procesos y la capacidad de gestión de la empresa.

4. Propósito de la política

El propósito principal de esta política es elevar las capacidades institucionales de EMPITALITO E.S.P. mediante la alineación entre la estrategia, la operación por procesos y la estructura organizativa, con la finalidad de incrementar la generación de valor público, optimizar recursos y elevar los niveles de eficiencia, efectividad y transparencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Se busca promover la modernización empresarial, la innovación y la mejora continua, en cumplimiento de la normativa vigente y del MIPG.

5. Relación de Términos

Actividades: Conjunto de acciones desarrolladas para el logro de los resultados esperados del Plan de Acción. Las actividades no deben entenderse como tareas o funciones.

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

Analítica Institucional: Uso de datos, tecnologías y metodologías analíticas para apoyar la toma de decisiones informadas, fortalecer el monitoreo y evaluación, y generar evidencia para la mejora continua de la gestión pública.

Autocontrol: Capacidad de cada servidor público para asumir la responsabilidad de su función, aplicar controles en su gestión y contribuir al cumplimiento de los objetivos 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° 0167 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 7 de 16

Cadena de valor institucional: Secuencia de actividades interrelacionadas que permiten a la empresa generar valor público a través de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar): Metodología de gestión que orienta la planeación, ejecución, seguimiento y mejora continua de procesos y políticas.

Control Social: Mecanismo mediante el cual los ciudadanos ejercen vigilancia sobre la gestión pública, garantizando la participación, la transparencia y la rendición de cuentas.

Cultura de la Planeación: Conjunto de valores, comportamientos y prácticas organizacionales orientadas a integrar la planeación como eje fundamental de la gestión pública, desde la formulación de objetivos hasta la rendición de cuentas.

Diagnostico General Estratégico: Corresponde al análisis de los factores claves internos y externos que determinan la gestión de la entidad. El resultado de este análisis se ajustará o validará según se requiera.

Direccionamiento Estratégico: Conjunto de decisiones estratégicas adoptadas por la alta dirección para definir el rumbo de la entidad, sus prioridades institucionales, los desafíos y resultados que se espera alcanzar en el corto, mediano y largo plazo.

Evaluación del Desempeño Institucional: Proceso mediante el cual se analiza el cumplimiento de metas, objetivos e indicadores de la empresa, con base en criterios de eficacia, eficiencia, calidad, impacto y cumplimiento normativo.

Fortalecimiento organizacional: Proceso de desarrollo institucional que busca consolidar estructuras, procesos y capacidades para garantizar eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión pública.

Función Pública (DAFP): Entidad rectora que orienta y expide lineamientos sobre gestión pública, talento humano, simplificación de trámites y demás componentes del MIPG.

Gestión del Riesgo: Proceso mediante el cual se identifican, valoran y tratan los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Gestión por procesos: Metodología que permite estructurar las actividades de la entidad en procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, orientando su articulación para el logro de resultados.

"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° 0167 de 2025



Carrera 2# 20° – 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 8 de 16

Grupos de Valor: Personas, organizaciones o comunidades que se ven afectadas directa o indirectamente por las decisiones, servicios o resultados de la entidad, y cuyas necesidades y expectativas deben ser tenidas en cuenta en la planeación institucional.

Indicadores: Representa la realidad de forma cuantitativa y directa que permite medir el estado del resultado a evaluar en un momento determinado.

Indicador de Gestión: Variable cuantitativa o cualitativa que permite medir el progreso o el logro de una meta, el cumplimiento de un objetivo o la calidad de una actividad o servicio.

Índice de Desempeño Institucional (IDI): Es la medida consolidada que resulta del diligenciamiento del FURAG y refleja el nivel de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en cada entidad pública.

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

Meta: Producto o resultado que la entidad prevé alcanzar en un periodo de tiempo determinado (cuatrienal y/o anual, semestral, trimestral, etc.).

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.

Misión: Corresponde a la definición de la razón de ser de la entidad

Objetivos Institucionales: Son los propósitos que la entidad se ha propuesto alcanzar de acuerdo con su razón de ser (misión y visión) y su relación con el Plan de Gestión y Resultados.

Oficina de Control Interno: Dependencia responsable de evaluar el Sistema de Control Interno, asesorar a la dirección y promover la cultura del autocontrol y la gestión del riesgo.

Optimización de procesos: Conjunto de acciones dirigidas a simplificar, eliminar duplicidades, reducir tiempos y costos, y digitalizar procedimientos para mejorar la eficiencia institucional.

Planeación Institucional: Proceso sistemático mediante el cual se definen los objetivos, estrategias, metas y acciones de una entidad pública para el cumplimiento de su misión, visión y funciones, en concordancia con el entorno, los recursos disponibles y las expectativas de los ciudadanos.

"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° 0167 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 9 de 16

Plan de Acción: Es el instrumento mediante el cual las áreas de la empresa programan y realizan seguimiento en una vigencia a las estrategias, actividades e indicadores asociados a un objetivo institucional para el cumplimiento de los resultados previstos.

Plan Estratégico: Instrumento de planeación de mediano o largo plazo que define la misión, visión, objetivos estratégicos, metas institucionales y líneas de acción que guían la actuación de la entidad en función de su propósito fundamental.

Plan de Gestión y Resultados: Corresponde al conjunto de acciones y proyectos que una entidad se obliga a ejecutar durante un periodo de tiempo, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo, normalmente expresados en términos de metas e indicadores. Es el instrumento base para ejercer las funciones de control interno, auditoría externa e interna, control fiscal de gestión y evaluación de la gestión financiera, técnica y administrativa de las entidades

Planes de Mejora: Conjunto de acciones correctivas o preventivas que se derivan de auditorías, evaluaciones o reportes ciudadanos, con el fin de subsanar debilidades y fortalecer la gestión.

Participación Ciudadana: Conjunto de mecanismos y estrategias que permiten la intervención activa de la ciudadanía en los procesos de planeación, toma de decisiones, control y evaluación de la gestión pública.

Política institucional: Declaración formal de la entidad que establece principios, objetivos, lineamientos y responsabilidades para orientar la gestión en un área específica.

Presupuesto: instrumento de planeación y gestión financiera que proyecta de manera anticipada los ingresos y gastos de la empresa durante un período determinado, generalmente un año. Permite asignar, organizar y controlar los recursos económicos disponibles para garantizar el cumplimiento de objetivos, metas y proyectos.

Racionalización de trámites: la Política de Racionalización de Trámites tiene como objetivo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos. También el de promover el uso de las TIC para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información. La Ley Anti-trámites (Decreto Ley 019 de 2012).

Riesgo: Posibilidad de ocurrencia de un evento que puede afectar el producto o servicio generado de un proceso o el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Rendición de cuentas: es un proceso ajustado a normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante el cual, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican

"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° 0167 de 2025



Carrera 2# 20° – 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 10 de 16

y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, sociedad civil, otras entidades y a los organismos de control.

Seguimiento: Es la descripción del estado de avance de los resultados programados durante un período de tiempo, con el fin de poder aplicar acciones correctivas en caso necesario.

Servicios públicos domiciliarios: Actividades de interés general que presta la empresa para satisfacer necesidades básicas de la comunidad en materia de acueducto, alcantarillado, aseo, entre otros.

Simplificación de procesos: Acción institucional que busca reducir complejidad, trámites innecesarios y barreras internas, con el fin de lograr una gestión más ágil y transparente.

Sistema Integrado de Gestión – SIG: Conjunto de políticas, procesos, procedimientos e instrumentos que integran los diferentes sistemas de gestión de la entidad (calidad, ambiental, seguridad y salud, control interno, entre otros) en un marco común de operación.

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, con integridad y lucha contra la corrupción.

Valor Público: Resultado o beneficio generado por una entidad del Estado en términos de bienestar colectivo, satisfacción de necesidades, confianza institucional y contribución al desarrollo sostenible del territorio.

"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° 0167 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 11 de 16

6. Objetivo general

El objetivo de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de EMPITALITO E.S.P., es alinear el direccionamiento estratégico con la operación por procesos, el rediseño de la estructura organizativa y la simplificación de los procedimientos, garantizando la modernización de la entidad, la racionalización de trámites y la adopción de herramientas tecnológicas. Este objetivo busca optimizar el uso de los recursos, mejorar la eficiencia y la sostenibilidad financiera, promover una cultura de transparencia, ética pública y responsabilidad social, conducentes a generar mayor valor público a través de la satisfacción al usuario.

Objetivos específicos

- Optimizar la estructura organizacional mediante análisis de cargas de trabajo, rediseño de dependencias y definición de un mapa de procesos acorde con la misión y la visión de la empresa.
- Alinear el modelo de operación por procesos con la estrategia institucional, eliminando duplicidades y simplificando procedimientos.
- Modernizar y racionalizar trámites administrativos y servicios al ciudadano mediante la adopción de herramientas tecnológicas y la automatización de procesos.
- Fortalecer la gestión del talento humano mediante programas de formación en competencias, evaluación del desempeño y fomento de la innovación y mejora continua.
- Garantizar la sostenibilidad financiera de las acciones de fortalecimiento y simplificación, considerando el impacto presupuestal y la rentabilidad social de los proyectos.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios y grupos de interés, elevando la calidad y oportunidad de los servicios y fortaleciendo la comunicación y participación ciudadana.

7. Líneas Estratégicas Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

La implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de EMPITALITO E.S.P. se desarrolla a partir de un conjunto de líneas de acción estratégicas, derivadas del ejercicio de direccionamiento estratégico y planeación institucional. Para ello, se realizará un diagnóstico riguroso que permita

"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° 0167 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 12 de 16

entender la situación actual de la empresa y su entorno, identificando los factores que limitan la entrega de servicios públicos domiciliarios de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos. Con base en este análisis, se definirán acciones de diseño o rediseño organizacional que ajusten la estructura, la planta de personal y el mapa de procesos, con criterios de eficiencia, productividad y generación de valor público.

7.1 Diagnóstico institucional

El diagnóstico institucional constituye la base para la implementación de la política, en tanto que permite identificar de manera integral la situación actual de la empresa en aspectos como su estructura organizacional, la cultura empresarial, los procesos internos, los recursos humanos y tecnológicos disponibles. Este análisis debe apoyarse en los resultados con herramientas de medición como el FURAG y el Índice de Desempeño Institucional (IDI), lo que facilita establecer brechas frente a los estándares definidos por el MIPG y la normatividad vigente. Con esta información se puede priorizar acciones, orientar recursos y definir estrategias concretas que fortalezcan la capacidad institucional y aseguren que las mejoras respondan a las necesidades de la ciudadanía, garantizando transparencia, eficiencia y valor público.

7.2 Diseño o rediseño organizacional:

El diseño o rediseño organizacional implica ajustar la arquitectura institucional de EMPITALITO para asegurar que su estructura esté alineada con los principios de eficiencia, productividad y generación de valor público. Este proceso debe contemplar la revisión y de ser necesario, la redefinición de la estructura orgánica, la planta de personal y el mapa de procesos, con el fin de eliminar duplicidades, optimizar funciones y fortalecer los mecanismos de coordinación entre los mismos. La reorganización debe enmarcarse en los criterios de racionalidad administrativa definidos por la Ley 489 de 1998 y en los lineamientos de modernización del Estado, asegurando que la entidad cuente con una estructura flexible, adaptativa y centrada en la prestación de un servicio de calidad a los ciudadanos.


7.3 Gestión por procesos y racionalización de trámites:

La gestión por procesos y la racionalización de trámites constituyen un eje central de la política, orientado a garantizar que los procedimientos internos de la empresa se desarrollen bajo parámetros de estandarización, simplificación y orientación al ciudadano. Esto implica actualizar y optimizar los procesos existentes, eliminando redundancias y cargas innecesarias, al tiempo que se adoptan herramientas de gestión electrónica y digitalización que favorezcan la automatización de trámites. Con ello se asegura mayor trazabilidad, reducción de tiempos y costos, y una prestación de servicios más ágil, transparente y centrada en las necesidades del usuario, en

"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° 0167 de 2025

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 13 de 16

coherencia con lo dispuesto en la Ley 2052 de 2020 y en las directrices del DAFP en materia de racionalización administrativa.

7.4 Modernización tecnológica y gestión de la información:

La modernización tecnológica y la gestión adecuada de la información son condiciones indispensables para fortalecer la capacidad institucional y mejorar la calidad del servicio. Este eje busca incorporar soluciones de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que permitan optimizar el flujo de datos, garantizar la seguridad de la información y facilitar el acceso oportuno a registros, estadísticas y reportes de gestión. Asimismo, implica implementar sistemas que aseguren la trazabilidad de los procesos y la interoperabilidad con otras entidades públicas, contribuyendo a la transparencia y a la toma de decisiones basadas en evidencia. De esta manera, EMPITALITO podrá avanzar hacia un modelo de gobierno digital, en línea con la Política de Gobierno Digital y las metas de transformación tecnológica incluidas en el *Plan Vive 2020-2040*.

7.5 Fortalecimiento del talento humano:

El fortalecimiento del talento humano es un componente esencial para la implementación exitosa de la política, dado que los servidores públicos son los principales agentes de cambio institucional. Este eje contempla la puesta en marcha de programas de formación, capacitación y actualización permanente, que desarrollen competencias técnicas, gerenciales y de innovación. Así mismo, se incluye la evaluación periódica del desempeño, el fomento de la integridad pública y la promoción de una cultura organizacional basada en la mejora continua, la orientación al ciudadano y el trabajo colaborativo. En coherencia con la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano del MIPG, estas acciones buscan asegurar que el personal sea altamente calificado, motivado y comprometido con los principios de transparencia, eficiencia y servicio público.

7.6 Coordinación con los planes de desarrollo:

Este eje garantiza que las acciones de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos estén articuladas con los instrumentos de planeación de nivel superior, tales como el Plan Nacional de Desarrollo, los planes departamentales y municipales de desarrollo, y el Plan Estratégico EMPITALITO Vive 2020-2040. La alineación estratégica asegura coherencia en la ejecución de recursos, evita la duplicidad de esfuerzos y permite que las metas institucionales contribuyan efectivamente al logro de los objetivos territoriales y nacionales. De esta forma, se asegura que las iniciativas de EMPITALITO no se desarrollen de manera aislada, sino como parte de un entramado de políticas públicas que apuntan a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

"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° 0167 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 14 de 16

7.7 Gestión del cambio:

La gestión del cambio es el eje que permite consolidar la implementación de la política, al promover en los servidores públicos la apropiación de las transformaciones organizacionales y la adaptación a nuevas formas de trabajo. Este componente contempla el diseño de estrategias de comunicación interna y externa, campañas de sensibilización y programas de acompañamiento, orientados a disminuir la resistencia, generar confianza y fomentar una cultura de innovación y mejora continua. De igual forma, fortalece el liderazgo institucional, asegurando que los directivos promuevan y respalden el cambio como un proceso necesario para mejorar la gestión. En coherencia con las buenas prácticas recomendadas por el DAFP y con los enfoques de gestión moderna, la gestión del cambio es clave para asegurar que las mejoras perduren y se traduzcan en mayor eficiencia y satisfacción ciudadana.

8. Responsabilidades

La presente Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos es de aplicación obligatoria en la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito – EMPITALITO ESP, comprendiendo a todas las áreas de gestión, dependencias y servidores públicos, sin distinción de su modalidad de vinculación. Su alcance se extiende al análisis institucional, el diseño organizacional, la gestión por procesos, la modernización tecnológica, el fortalecimiento del talento humano, la articulación con los planes de desarrollo y la gestión del cambio, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Esta política orienta la implementación de acciones estratégicas para garantizar eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión, articulando la estructura administrativa y los procesos internos con el Plan Estratégico EMPITALITO Vive 2020–2040, el Plan de Desarrollo Municipal, y demás políticas públicas de orden nacional, departamental y local, promoviendo la mejora continua, la digitalización de trámites, la cultura de innovación y la generación de valor público en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

9. Responsable de la Operación de la Política

Al interior de EMPITALITO, el líder de la política será la Oficina Asesora de Planeación y Proyectos y en consecuencia es la dependencia responsable de la formulación, actualización, monitoreo y seguimiento de la implementación; además es quien brinda acompañamiento a las áreas que tengan a cargo los compromisos institucionales de acuerdo con las actividades propuestas para la ejecución de la política.

"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° 0167 de 2025




Carrera 2# 20° – 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 15 de 16

10. Implementación de la política

La implementación efectiva de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, se realizará mediante los siguientes instrumentos:

- **Manual de Procesos y Procedimientos**, el cual será actualizado en la medida que surjan nuevos requerimientos normativos que conlleven cambios en el actual.
- **Manual Sistema Integrado de Gestión SIG**, que integre sus lineamientos con los demás sistemas de gestión adoptados por la entidad con alcance a todas las áreas y servidores públicos, sin distinción, estableciendo procedimientos, metodologías, indicadores y responsabilidades que permiten implementar de manera estandarizada las acciones de diagnóstico, rediseño organizacional, racionalización de trámites, modernización tecnológica, fortalecimiento del talento humano y gestión del cambio
- **Diligenciamiento del FURAG** y evaluación del Índice de Desempeño Institucional, realizado anualmente para medir los avances en la implementación del MIPG y ajustar los planes de mejora.
- **Elaboración y aprobación del Plan de Acción**, alineado con la misión, visión y planes estratégicos, establecerá metas anuales y responsables específicos para cada iniciativa de fortalecimiento y simplificación.
- **Publicar y ejecutar los planes institucionales**, integrarlos al plan de acción institucional para asegurar su cumplimiento y seguimiento.
- **Definir estrategias para mejorar el IDI**, focalizados en la modernización de procesos, la racionalización de trámites y la gestión del talento humano para mejorar el desempeño institucional.
- **Realizar el rediseño institucional de la empresa**. De requerirse se gestionará los ajustes estructurales conforme a la norma para aprobación de la Junta Directiva y las autoridades correspondientes.
- **Desarrollar programas de modernización tecnológica**. Implementar la digitalización de procesos y sistemas de información integrados.
- **Fomentar la participación ciudadana y la rendición de cuentas**. Abrir espacios de consulta, encuestas de satisfacción y mecanismos de atención al usuario que retroalimenten 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° 0167 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.12
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 16 de 16

- **Actualizar la política según las normativas y resultados.** Realizar ajustes periódicos basados en evaluaciones y en los cambios de la normativa vigente.

Para que estos instrumentos sean efectivos, deben estar soportados con: capacitación continua del personal, compromiso directivo y liderazgo ético, Integración tecnológica (uso de plataformas de gestión documental y tableros de control) y seguimiento sistemático con enfoque de mejora continua.

11. Vigencia y Actualización

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

12. Control de cambios

VERSION	FECHA APROBACION	DESCRIPCION
1	29/10/2025	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° 0167 de 2025