	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 1 de 18

Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Dimensión Gestión con Valores para Resultados

Oficina Asesora de Planeación y Proyectos

Se adopta mediante Resolución No. 422 de 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.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 2 de 18

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Marco Normativo.....	4
3.	Propósito de la política.....	7
4.	Relación de Términos	8
5.	Objetivo general.....	12
5.1	Objetivos específicos	12
6.	Política de Participación de ciudadana en la gestión pública.....	13
7.	Diagnóstico previo de la participación ciudadana en la empresa.....	13
8.	Rendición de cuentas participativa	13
9.	Acceso a la información y comunicación	14
10.	Promoción y creación del Comité de Desarrollo y Control Social	15
11.	Obligaciones de EMPITALITO frente al comité.....	16
12.	Responsable de la Operación de la Política	16
13.	Implementación de la política.....	17
14.	Evaluación y Control.....	17
15.	control de cambios.....	18

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 3 de 18


1. Introducción

La Empresa de Servicios Públicos de Pitalito – EMPITALITO ESP, en atención a lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Plan Estratégico Vive 2020 – 2040 que estableció la misión, visión y los objetivos institucionales, implementa la presente política de Participación Ciudadana, con el propósito de brindar a los servidores públicos los lineamientos para garantizarle a los usuarios, grupos de valor y grupos de interés, la participación en la gestión pública que nos permita la generación de valor y el cumplimiento de la normatividad que al respecto se encuentre vigente.

EMPITALITO, mediante la Resolución 0315 de 2018, adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en la empresa con el fin de orientar, fortalecer, articular, alinear y dirigir la gestión institucional mejorando la interacción de la entidad y la ciudadanía. Este proceso ha permitido agilizar los procesos en la empresa, el cual consiste en procesos como el ciclo PHVA, incluyendo la mejora continua; es así como se estableció la responsabilidad para la implementación, desarrollo y del modelo administrativo del MIPG, con sus dimensiones y políticas.

La política de participación ciudadana, busca mejorar las relaciones con los usuarios, grupos de valor y grupos de interés al permitir como su nombre lo indica la participación ciudadana en la gestión social integral de EMPITALITO, no solo desde la toma de decisiones, sino en la rendición de cuentas, la gestión operativa y el control social para la generar una relación estable y aumentar la confianza entre la empresa, los usuarios y grupos de valor y de garantizar el acceso a la información de los grupos de interés buscando siempre la prestación de los servicios que presta en beneficio de la población, en especial de aquellas en condición de vulnerabilidad y dentro del concepto de corresponsabilidad frente a mejorar la calidad de vida.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:


	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 4 de 18

2. Marco Normativo

La normativa que reglamenta la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG está orientada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, por lo que se realizó en cumplimiento a lo dispuesto en:


- Constitución Política de Colombia, 1991
- Ley 134 de 1994, Por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- Ley 472 de 1998, por medio de la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo, y se dictan otras disposiciones.
- 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 850 de 1998, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 720 de 2001, por medio de la cual Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
- Guía Metodológica para la Capacitación en el Control Social a la Gestión Pública – DAFP, 2007
- CONPES 3654 de 2010, por medio de la cual se crea la Política de Rendición de cuentas del de la rama ejecutiva a los Ciudadanos.
- 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.
- Ley 1581 de 2012, por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- 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.
- Decreto 1081 de 2015 DUR, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 103 de 2015 por medio de la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones (relacionada con la transparencia en la información)

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 5 de 18

- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1757 de 2015, por medio de la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia.
- Decreto 430 de 2016, por medio de la cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- 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
- Guía metodológica para la evaluación de la Gestión Pública con enfoque basado en derechos humanos, dirigida a las veedurías ciudadanas – DAFP 2016
- Orientaciones para promover la participación ciudadana – DAFP 2018 V1
- Manual operativo MIPG, versión vigente diciembre de 2019 DAFP
- Resolución 1519 de 2020, por medio de la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014
- 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 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.
- Decreto 230 de 2021, por medio de la cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
- Ley 2195 de 2022, por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- 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

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:


	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 6 de 18

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

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante estudio de novedad interno No. 0172 de 2025


	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 7 de 18

3. Propósito de la política

La política de Participación Ciudadana permite fortalecer las buenas relaciones con los usuarios y grupos de valor mediante la creación de rutas de participación activa en la gestión empresarial de EMPITALITO, en ambiente de transparencia, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, rendición de cuentas, acceso a la información pública y mitigación de riesgos de corrupción. Esta política será aplicada en todos los procesos de la empresa para promover el cumplimiento del marco normativo, la protección de los derechos ciudadanos y la mejora en la prestación de los servicios públicos que ofrece la empresa.

Para ello el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en la Dimensión Gestión con Valores para Resultados, relación Estado – Ciudadano estableció la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que para EMPITALITO es fundamental para la generación de valor público, por cuanto define la forma en la cual se realiza y permite el relacionamiento con los usuarios y los grupos de valor.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 8 de 18

4. Relación de Términos

Acción de Cumplimiento: es el mecanismo de protección de derechos, y es común la creencia de que es el mecanismo de protección por excelencia de los derechos sociales, económicos y culturales, sin embargo esta acción no es de modo directo un mecanismo de protección de derechos, por lo que es un principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.

Acción de Tutela: es el mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

Audiencias Públicas: foros abiertos realizados de cara a la ciudadanía, en los que se informa y se responden preguntas sobre el funcionamiento de la entidad.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

Ciudadanía activa: Participación activa y comprometida de los individuos en la vida de la comunidad, sociedad o país. Implica no solo el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos, sino también la contribución proactiva al bienestar común y la toma de decisiones que afectan a la colectividad


Control social: derecho y deber de los (las) ciudadanos(as) que consiste en participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. Tiene por objeto el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades y por los particulares que ejerzan funciones públicas (Ley 1757, 2015, art. 60 y 61).

Consultas: petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias

Denuncia: documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Derecho de acceso a la información: Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades públicas obligadas por ley a su difusión. Este derecho genera la obligación correlativa para las entidades públicas de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva a la obligación de producir o capturar la información pública” (Ley 1712, 2014, art. 4).

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 9 de 18

Gestión: Con las acciones enfocadas al cumplimiento de una ruta planificada para la obtención de algún objetivo o resultado, tomando los actores claves dentro del proceso de implementación como recursos activos para el logro de los objetivos.

Gestión documental: es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017).

Gobierno abierto: aquel en el que las empresas, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y los(as) ciudadanos(as) pueden “saber cosas”, obtener información relevante y comprensible; “conseguir cosas”, obtener servicios y realizar transacciones desde y con el gobierno, y “crear cosas”, participar en el proceso de toma de decisiones (OCDE, 2006).

Gobierno en Línea: es una estrategia liderada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. (Gobierno en Línea, 2017).

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.


Herramientas de participación: Métodos o instrumentos físicos o digitales que se utilizan para facilitar la participación de las personas en procesos de toma de decisiones, discusiones o actividades colaborativas.

Información: Recurso que otorga significado y sentido a la realidad. Un grupo de datos puros o procesados, hechos, noticias, documentos, etc.

Información Pública: Toda información (informes, copias, reproducciones, datos electrónicos, imágenes etc.) que, independientemente del sujeto que la genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, sea considera de interés pública.

Mecanismos de participación: Diversos medios, métodos o estructuras institucionales que permiten a los individuos y grupos involucrarse activamente en procesos de toma de decisiones, contribuir a la formulación de planes, expresar opiniones y participar en la gestión de asuntos de la empresa.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 10 de 18

Participación ciudadana: Es el conjunto de formas para que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

Petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas

Protección al denunciante: existencia de mecanismos efectivos que prevengan las retaliaciones contra denunciantes de actos de corrupción. La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción lo consagra como la existencia de medidas apropiadas para proporcionar protección contra todo trato injustificado a las personas que denuncien ante las autoridades competentes, de buena fe y con motivos razonables delitos asociados con corrupción (UNODC, 2004).

Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.


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).

Reclamo: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Rendición de cuentas: proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores(as) públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los(as) ciudadanos(as), la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Servicio a la ciudadanía: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los derechos sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 11 de 18


Sugerencia: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

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.

Veeduría ciudadana: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 12 de 18


5. Objetivo general

Facilitar las condiciones para establecer el contacto permanente, fluido y participativo con los usuarios, grupos de valor y grupos de interés en los procesos que realiza la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios ESP – EMPITALITO y que conlleven al reconocimiento y atención de las necesidades que desde la comunidad se evidencian frente a la prestación de los servicios domiciliarios que ofrece la empresa con espacios de interacción y canales de interlocución adecuados para mejorar la confianza, el acceso a la información pública, la transparencia, la rendición de cuentas participativa y la gestión de la empresa, que permita la generación de valor público con la satisfacción de recibir mejores servicios.

5.1 Objetivos específicos

- Garantizar el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana como un derecho de los usuarios y grupos de valor con la intervención oportuna y apropiada en la gestión empresarial mediante la asignación de recursos económicos y humanos para el cumplimiento de la participación ciudadana.
- Determinar los mecanismos, espacios de diálogo e instancias de participación ciudadanía durante en las etapas definidas que permitan el reconocimiento de los derechos a los usuarios.
- Garantizar los canales de comunicación suficientes y adecuados como de los espacios virtuales y presenciales en ambiente de datos abiertos, transparencia y rendición de cuentas.
- Construir en el mediano plazo una comunidad que opine, aporte y desarrolle opciones que permitan la extensión de los servicios y propósitos de EMPITALITO.
- Realizar seguimiento a las inquietudes, sugerencias y expectativas de los ciudadanos de manera que se constituyan una fuente de retroalimentación para la ejecución de planes y proyectos que conlleven a la solución y mejora en la prestación de los servicios públicos.
- Promover en los servidores públicos de EMPITALITO, una cultura de servicio a la ciudadanía que incentive la participación ciudadana en la gestión mediante la utilización de los mecanismos establecidos en la normatividad vigente.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 13 de 18

6. Política de Participación de ciudadana en la gestión pública

En Colombia, la participación ciudadana en la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios, se enmarca en el principio de protección a los usuarios. Este principio tiene su fuente constitucional en el artículo 2°, que consagra que uno de los fines esenciales del Estado que es el de facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, tal como ocurre en el tema de servicios públicos domiciliarios, cuya prestación es masiva y tiende a involucrar a un gran número de personas; el artículo 365 de la constitución, expone que es deber del Estado asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional, lo que lo convierte en un garante de estos frente a la ciudadanía en general...”³

7. Diagnóstico previo de la participación ciudadana en la empresa


De conformidad a la implementación del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, se encuentra que a la fecha de elaboración de la presente política no se cuenta con la misma y ello afecta la realización de actividades relacionadas para su aplicación, de ahí que el autodiagnóstico de la política en al año 20024 arrojó un resultado de 42.3 puntos, que está por debajo del índice de desempeño institucional para la vigencia 2023 que fue de 59.0 puntos. La empresa viene adelantó proceso para adecuar su planta de personal, por lo que en la reestructuración del año 2023 se creó un cargo de profesional Gestor Social para la implementación y ejecución de la política, es por ello que para la vigencia 2024 se creó el programa denominado “EPP con la Gente” con el objetivo de *“mejorar la relación entre la empresa y las comunidades, involucrando a las personas de manera activa en los proyectos y decisiones que afectan directamente su entorno. Este tipo de programa busca promover el desarrollo social, económico y ambiental de las zonas en las que la empresa opera”*. El programa se viene ejecutando en la vigencia 2025 y será el insumo base para crear y adoptar el **Plan de Participación Ciudadana** en el cual se incluyan otras actividades complementarias para dar cumplimiento a lo establecido. De igual manera la empresa si realiza informe de rendición de cuentas anual, y se realiza en evento público conjuntamente con la administración municipal de Pitalito, de conformidad a la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas que se viene implementando mediante documento desde el año 2019.

En este sentido EMPITALITO, refuerza sus relaciones con el ciudadano cuando se le informa, se le consulta y se favorece la participación, con el objetivo de crear confianza en la empresa y a la vez estimular el compromiso ciudadano por lo público, invitándolos, por ejemplo, a participar en el informe anual de rendición de cuentas, lo que permite involucrar a los usuario y grupos de valor en la gestión de lo público, al mismo tiempo mejora la transparencia, legitimidad y el ejercicio de la función administrativa. Entre los mecanismos de participación ciudadana, se encuentra:

8. Rendición de cuentas participativa

Informar a los usuarios, grupos de valor y grupos de interés sobre los aspectos relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios que presta EMPITALITO en el Municipio de Pitalito y sobre sus derechos de la ciudadanía ante la empresa utilizando los diferentes medios de comunicación presenciales y digitales permiten replicar de manera acertada el mensaje de la empresa que actúa de manera pública y transparente al promover los

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 14 de 18

ejercicios de control social y de procesos de interlocución y evaluación de la gestión pública donde esa información que se entrega les permite tener un diagnóstico y contexto sobre la prestación de los servicios y de manera directa mejorar las acciones con incidencia de la ciudadana en la prestación de servicios. Adicionalmente a lo anterior permite:

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1757 de 2015 “Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, por lo que EMPITALITO, ha desarrollado mecanismos que proporcionan al usuario los instrumentos que les permitan caracterizar, analizar, evaluar y criticar la gestión de la empresa.
- Construcción de soluciones a las problemáticas que los usuarios identifican en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, generando conocimiento y comprensión desde el municipio.
- Restablece la relación Ciudadanía - Estado por medio de los datos abiertos y transparencia en la ejecución de la presente política
- Garantiza de manera efectiva los derechos de participación ciudadana y control social de los usuarios y grupos de valor.


De los encuentros de participación ciudadana se aplicará digital o impreso, un cuestionario que permita que todos los asistentes expresen la opinión acerca de los cambios y propuestas necesarios para mejorar los servicios públicos domiciliarios en el Municipio de Pitalito. Este cuestionario cumple la función de ser un primer ejercicio de conciencia sobre las problemáticas que les aquejan y además desarrolla un sondeo sobre la percepción de calidad del usuario y los conocimientos que tienen sobre sus derechos. Cuando haya compromiso real de parte de la empresa, se tendrá en cuenta el siguiente ejemplo:

- **No es un compromiso:** La empresa se compromete a arreglar el alcantarillado y/o ampliar la red de acueducto en el barrio (nombre del barrio) de la Comuna (nombre de la comuna).
- **Sí es un compromiso:** Realizar un diagnóstico de las condiciones operativas de la red de alcantarillado y/o acueducto en el sector afectado del Barrio (Nombre del barrio) junto con el proyecto de solución a más tardar el XX del mes de XX de 20XX que será presentado a la Gerencia de la empresa para la asignación y/o consecución de los recursos y posterior ejecución.

9. Acceso a la información y comunicación

EMPITALITO realizará una adecuada gestión de la información pública, garantizando a los usuarios, grupos de valor y grupos de interés una información accesible, comprensible, oportuna y útil en el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, basado en la transparencia activa como la obligación de la empresa de publicar información de interés público sin necesidad de que sea solicitada, respetando y garantizando el derecho de petición y de acceso a la información para que haya una respuesta efectiva a la solicitud de información por parte del peticionario. De igual manera realizará una adecuada gestión documental y de datos abiertos organizados,

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 15 de 18

disponibles y en formatos reutilizables bajo el concepto de comunicación pública efectiva para que la información llegue de manera clara y útil. En el plan de participación ciudadana que implementará la empresa, se llevarán a cabo jornadas pedagógicas o de apoyo técnico y de asesoría a usuarios y grupos de valor con el objetivo de promover los derechos y deberes que tienen los usuarios ante la empresa como responsable de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento frente al régimen básico de servicios públicos, productos, servicios, trámites y otros procedimientos administrativos de EMPITALITO. De igual manera se adelantarán Campañas de comunicación internas y externas que permitan informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo, fortaleciendo el uso de las diferentes herramientas tecnológicas y uso de redes sociales como medio para convocar, socializar e interactuar con la empresa.


Este ejercicio es fundamental para propiciar que la empresa se acerque a los usuarios y grupos de valor, donde se pueda construir a través del diálogo y el consenso con respeto, pluralidad, multiculturalidad y diversidad de pensamientos e inclusión de grupos minoritarios, utilizando una estrategia de información y comunicación para impulsar los procesos participativos mediante el uso de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la empresa para establecer el diálogo con la ciudadanía para la rendición de cuentas participativa.

10. Promoción y creación del Comité de Desarrollo y Control Social

El comité de Desarrollo Social es una instancia de participación ciudadana creada para ejercer vigilancia sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, conforme a la Ley 142 de 1994. Este comité es fundamental para fortalecer la relación entre los usuarios y las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ESP). Sus funciones están reguladas principalmente por la Ley 142 de 1994, la Resolución CRA 151 de 2001, y otras normas complementarias. Dentro de las principales funciones del Comité se encuentran:

- **Vigilar la prestación de los servicios públicos domiciliarios**, para que estos se presten con calidad, continuidad, cobertura y eficiencia del servicio. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de condiciones uniformes por parte de la empresa.
- **Promueve la participación ciudadana**, con el fin de motivar a los usuarios para que se involucren en los asuntos relacionados con los servicios públicos, además de canalizar inquietudes, quejas o sugerencias de la comunidad ante la empresa prestadora o las entidades de control.
- **Velar por el adecuado manejo de los recursos públicos y tarifas**, revisando los factores que inciden en la estructura tarifaria, pueden solicitar información a la empresa sobre los costos y tarifas, y verificar que estén conforme a la normativa.
- **Servir de interlocutor entre la comunidad y la empresa prestadora del servicio**, eso es facilitar el diálogo entre la empresa y los usuarios para resolver conflictos o mejorar la prestación del servicio.

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 16 de 18

- **Presentar informes y observaciones ante autoridades competentes**, presentando observaciones o denuncias ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), a las Comisiones de Regulación o a la Contraloría, cuando se identifiquen posibles irregularidades.
- **Ejercer control social sobre la ejecución de planes de inversión**, verificando que los planes de expansión, mantenimiento o mejora del servicio se ejecute según lo planeado y con transparencia.
- **Participar en audiencias públicas y mesas de concertación**, para ellos son convocados por las entidades reguladoras o por la empresa para expresar las opiniones de la comunidad.

Por lo tanto, EMPITALITO velará para que los Vocales de Control se les realizará capacitación para que cuenten con los instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo y contar con la información necesaria y actualizada para representar a los comités.


11. Obligaciones de EMPITALITO frente al comité

- **Brindar información clara y oportuna**, sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios que presta la empresa, las tarifas, la ejecución de planes de inversión, las interrupciones programadas o no, entre otros aspectos. La información debe ser clara, completa, veraz y entregarse en un plazo razonable, generalmente no superior a 15 días hábiles.
- **Facilitar el ejercicio del control social**, garantizando el acceso de los vocales a las instalaciones cuando sea necesario para la vigilancia de los servicios y permitir la participación de los comités en reuniones, audiencias públicas y procesos que involucren a los usuarios.
- **Responder a las observaciones y peticiones del comité**, en cuanto a toda solicitud o requerimiento formal hecho por un vocal o el comité debe tener una respuesta oficial por parte de la empresa. Si es una queja o reclamo, debe ser tratada dentro del procedimiento establecido para la atención al usuario.
- **Invitarlos a audiencias públicas de rendición de cuentas y eventos relevantes**, para lo cual la empresa debe informar e invitar a los vocales o al comité a reuniones donde se traten temas como modificaciones tarifarias, nuevos proyectos, inversiones o planes de mejora del servicio.
- **No obstaculizar ni sancionar el ejercicio del control social**, por ello no se puede discriminar, sancionar ni obstaculizar el ejercicio de los derechos de los vocales. Cualquier acto de este tipo puede ser denunciado ante la SSPD o la Procuraduría.

12. Responsable de la Operación de la Política

Al interior de EMPITALITO, el líder de la política será Dirección Comercial y de Atención al Cliente y como responsable directo será el profesional con el cargo denominado Gestor Social y en consecuencia, es la dependencia la responsable de la formulación, actualización, monitoreo y seguimiento de la implementación de la

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 17 de 18

Política; además es quien brinda acompañamiento a las áreas que tengan a cargo los compromisos institucionales de acuerdo con las actividades, metas e indicadores establecidos para la ejecución de la política.

13. Implementación de la política


La implementación efectiva de la política de participación ciudadanía se realizará mediante los siguientes instrumentos:

- **Plan de Participación Ciudadana:** estará orientado en garantizar la incidencia real y efectiva de la ciudadanía en la gestión pública, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de la administración de la empresa.
- **Plan de Acción:** A través de esta herramienta en la que convergen diferentes planes, estarán orientados a facilitar la participación ciudadana de acuerdo a las actividades establecidas y la medición de los avances o productos.
- **Plan de Comunicaciones:** para la divulgación de comunicaciones internas y externas relacionadas con la participación ciudadana, desde el inicio, ejecución y evaluación, de igual manera para fortalecer el uso de las diferentes herramientas tecnológicas para este fin.
- **Programa de Transparencia y ética pública,** la cual fortalece la integridad, la transparencia y la cultura organizacional ética dentro de la empresa, hecho que favorece la rendición de cuentas.
- **Estrategia de rendición de cuentas:** define como la empresa abordará la rendición de cuentas con informes de gestión claro y accesible, con espacios participativos tales como: audiencias públicas, encuestas, plataformas virtuales, se realice seguimiento a los compromisos adquiridos y se elabore un informe de evaluación orientado a medir la efectividad de la misma.
- **Formulario de autodiagnóstico de la política:** Se realizará cada dos años el autodiagnóstico de la Política, en concordancia con las herramientas establecidas por DAFP a fin de establecer el avance en la implementación.
- **Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG):** Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional, el cual se realizará, en concordancia con las herramientas que el DAFP establezca para ello.

14. Evaluación y Control.

Para la evaluación y control de la política de participación ciudadana en la empresa, se tendrá en cuenta en los diferentes planes algunos aspectos como:

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: : MI.COM.DA.09
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 18 de 18

- **Indicadores de gestión y resultados**, que permitan medir la cantidad y calidad de los espacios de participación (número de foros, consultas, audiencias, mesas de trabajo), nivel de asistencia y representatividad ciudadana, grado de incidencia de las propuestas ciudadanas en las decisiones públicas y nivel de satisfacción de la ciudadanía con los espacios de participación.
- **Evaluación en los informes de rendición de cuentas**, en los cuales se debe mostrar qué espacios se abrieron, que aportes hizo la ciudadanía y que decisiones se tomaron con base en esa participación.
- **Control social y veedurías ciudadanas**, quienes pueden hacer seguimiento, vigilar y reportar fallas o mejoras en la ejecución de la política.
- **Auditoría de control interno**, donde verificará si se está cumpliendo con los lineamientos de participación ciudadana y si hay mejoras en la cultura organizacional en torno a la participación.
- **Evaluación externa**, realizados por organismos como la Procuraduría, la Contraloría y el DAFP con evaluaciones independientes sobre la calidad e impacto de la participación ciudadana en la empresa.

15. control de cambios

VERSION	FECHA APROBACION	DESCRIPCION
1	29/05/2025	Creación de la política

ORIGINAL FIRMADO
CAROLINA CALDERON VALDERRAMA

Gerente

Elaboró: Luis Carlos Bermeo Molina	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante estudio de novedad interno No. 0172 de 2025