
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 1 de 26

Política de Servicio al Ciudadano

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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 2 de 26

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Marco Normativo.....	4
3.	Propósito de la política.....	7
4.	Relación de Términos	9
5.	Objetivo general.....	14
5.1	Objetivos específicos	14
6.	Líneas de acción de la Política de servicio al ciudadano	15
6.1	Fortalecimiento institucional y desarrollo del talento humano	15
6.2	Gestión integral de trámites, servicios y PQRSD	16
6.3	Fortalecimiento de los canales de atención y accesibilidad	17
6.4	Promoción del lenguaje claro, comprensible e incluyente y comunicación efectiva.....	18
6.5	Cultura del trato digno y servicio con enfoque humanizado.....	19
6.6	Participación ciudadana, veeduría y construcción colectiva	20
7.	Seguimiento y evaluación	21
7.1	Indicadores de gestión y satisfacción ciudadana	21
7.2	Evaluación interna y auditoría	22
7.3	Retroalimentación y mejora continua	23
7.4	Articulación con el FURAG y el MIPG	23
8.	Responsable de la Operación de la Política	25
9.	Implementación de la política.....	25
10.	Vigencia y Actualización	26
11.	Control de cambios	26

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 3 de 26

1. Introducción

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP, como entidad comprometida con la prestación eficiente, transparente y humanizada de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Pitalito, reconoce que la atención al ciudadano es un componente esencial de la gestión institucional. Esta política se formula en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como una estrategia transversal para consolidar un servicio público centrado en los usuarios, los grupos de interés y los grupos de valor, sus derechos y sus necesidades.

A través de esta política, se establecen lineamientos claros para garantizar la interacción respetuosa, accesible, incluyente y de calidad entre la empresa y la ciudadanía. Se promueve un enfoque basado en la confianza, la equidad, la corresponsabilidad y el respeto por la dignidad humana, en concordancia con los principios constitucionales y legales que rigen la función pública.

La presente política recoge las mejores prácticas institucionales, los lineamientos normativos nacionales y las expectativas ciudadanas, con el propósito de fortalecer la cultura organizacional hacia la excelencia en el servicio y facilitar espacios de participación, retroalimentación y mejora continua. En este sentido, se constituye como una herramienta orientadora para todos los servidores y colaboradores de la empresa, quienes deberán asumir un compromiso activo y permanente con el buen trato, la eficiencia y la innovación al servicio del ciudadano

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 4 de 26

2. Marco Normativo

La normativa que reglamenta la política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG orientado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, por lo que se construyó 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 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.
- 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
- 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 de la rama ejecutiva a los Ciudadanos.
- Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- 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.

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 5 de 26

- Ley 1581 de 2012, por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano
- 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)
- 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
- 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.
- Manual operativo MIPG, versión 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

“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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 6 de 26

puedan ejercer sus derechos en igualdad y las instituciones puedan desarrollar sus funciones de forma segura y EMPITALITO ESP facilita 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.
- Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano, DNP y DAFP v dic 2020
- 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 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 ESP.
- Manual Operativo MIPG V5, marzo de 2023. DAFP
- Lineamientos de Servicio al Ciudadano, SSPD 2023

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 7 de 26

3. Propósito de la política

La presente política aplica a todas las dependencias, procesos, procedimientos, áreas y servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios EMPITALITO E.S.P., incluyendo funcionarios, contratistas y personal vinculado, independientemente de su nivel jerárquico o función específica. Su alcance se extiende a todos los servicios, trámites, interacciones y espacios de atención que se generan entre la empresa y los usuarios, grupos de valor y grupos de interés.

Incluye la atención presencial, telefónica, digital, escrita o en territorio, y cubre tanto los puntos de atención fijos como móviles, así como todos los canales oficiales de contacto. También abarca los espacios de participación ciudadana, audiencias públicas, encuentros comunitarios, rendición de cuentas y demás escenarios de relacionamiento con los grupos de valor.

Esta política también rige para la planificación, ejecución y evaluación de estrategias institucionales relacionadas con el servicio al ciudadano, como lo son: el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), la implementación del MIPG, los procesos de gestión de calidad, los sistemas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), y los mecanismos de participación y control social.

Así mismo, contempla a los grupos poblacionales con enfoque diferencial y prioriza la eliminación de barreras para el acceso equitativo a los servicios públicos domiciliarios, promoviendo la inclusión de personas con discapacidad, población urbana, comunidades étnicas, personas mayores, mujeres, jóvenes y demás sectores en condición de vulnerabilidad.

La aplicabilidad de esta política es permanente y su actualización deberá realizarse conforme a los cambios normativos, a los resultados de la gestión institucional, a la retroalimentación ciudadana, a los informes de evaluación de desempeño (FURAG) y a los principios de mejora continua. Adicionalmente:

- Incorpora la visión de servicio al ciudadano como eje articulador de los procesos institucionales, promoviendo una cultura organizacional basada en el buen trato, la empatía y la responsabilidad.
- Garantiza el acceso efectivo, equitativo y sin barreras a los servicios, trámites e información que ofrece la empresa, mediante canales diversos, accesibles y de fácil uso.
- Fortalece la gestión PQRSD como mecanismo de escucha activa, mejora continua y control social.
- Cumple la responsabilidad social empresarial (RSE) en mejora de la cultura ciudadana para mitigar impactos económicos, sociales y ambientales por malas prácticas de parte de sus usuarios.

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 8 de 26

- Promueve el uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente y la simplificación de trámites para facilitar la interacción con la ciudadanía.
- Fomenta la participación ciudadana en los procesos institucionales, propiciando escenarios de diálogo, construcción colectiva y evaluación del servicio.
- Mide, evalúa y mejora constantemente la calidad del servicio al ciudadano mediante indicadores de gestión, percepción y satisfacción.

“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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 de 2025

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 9 de 26

4. Relación de Términos

Accesibilidad: Condición que permite el acceso pleno y sin barreras físicas, tecnológicas, sensoriales o cognitivas a los servicios y trámites ofrecidos por la entidad.

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.

Atención al ciudadano: Conjunto de acciones orientadas a facilitar la interacción entre el ciudadano y la entidad, garantizando un servicio eficiente, amable, oportuno y con trato digno

Audiencias Pública: 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.

Canal de atención: Medios físicos, digitales o telefónicos mediante los cuales los ciudadanos pueden acceder a los servicios, realizar trámites o presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

Carta de Trato Digno: Documento institucional que consagra los principios de respeto, equidad, eficiencia y cortesía que deben guiar la atención a los ciudadanos.

Construcción colectiva: Mecanismo participativo mediante el cual ciudadanos y entidades construyen conjuntamente soluciones, políticas, servicios o decisiones públicas con enfoque comunitario.

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 10 de 26

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).

Consulta: 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).

Eficiencia: Capacidad de una entidad para lograr resultados óptimos con el menor uso de recursos.

Enfoque diferencial: Estrategia que reconoce y responde a las necesidades específicas de poblaciones en condición de vulnerabilidad o con características particulares (género, edad, etnia, discapacidad, entre otras).

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

“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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 11 de 26

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).

Grupo 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.

Grupo 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.

Lenguaje claro: Forma de comunicación sencilla, directa y comprensible por cualquier ciudadano, sin tecnicismos ni ambigüedades.

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.

Mejora continua: Proceso sistemático de análisis, evaluación y ajuste de la gestión y prestación de servicios, con base en la retroalimentación ciudadana y el monitoreo institucional.

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.

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 12 de 26

PQRSD: Sistema que recoge Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, garantizando respuesta formal y en los tiempos establecidos por la ley.

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.

Retroalimentación: Opiniones, percepciones o sugerencias emitidas por los ciudadanos sobre la calidad de los servicios prestados, usadas como insumo para la mejora institucional.


Satisfacción del ciudadano: Percepción que tiene el usuario respecto a la calidad, oportunidad y pertinencia del servicio recibido.

Servicio al ciudadano: Conjunto de funciones, principios y estrategias que permiten garantizar el derecho al acceso efectivo, oportuno, incluyente y transparente a los servicios públicos

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 de 2025

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 13 de 26

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.

Ventanilla única: es el mecanismo de gestión y atención al usuario, grupos de valor y de interés que permite centralizar en un único punto físico o virtual la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de solicitudes, documentos o servicios, evitando la duplicidad de gestiones y facilitando el acceso a la administración o a los servicios que oferta la empresa.

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 de 2025

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 14 de 26

5. Objetivo general

Establecer un marco estratégico e institucional que oriente todas las acciones de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP para la prestación de un servicio al ciudadano con calidad, equidad, transparencia, accesibilidad y oportunidad, fortaleciendo el vínculo de confianza entre la entidad y la comunidad usuaria, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente.

5.1 Objetivos específicos

- Incorporar la visión de servicio al ciudadano como eje articulador de los procesos institucionales, promoviendo una cultura organizacional basada en el buen trato, la empatía y la responsabilidad.
- Garantizar el acceso efectivo, equitativo y sin barreras a los servicios, trámites e información que ofrece la empresa, mediante canales diversos, accesibles y de fácil uso.
- Fortalecer la gestión PQRSD como mecanismo de escucha activa, mejora continua y control social.
- Promover el uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente y la simplificación de trámites para facilitar la interacción con la ciudadanía.
- Fomentar la participación ciudadana en los procesos institucionales, propiciando escenarios de diálogo, construcción colectiva y evaluación del servicio.
- Medir, evaluar y mejorar constantemente la calidad del servicio al ciudadano mediante indicadores de gestión, percepción y satisfacción.
- Uso de encuestas, formularios virtuales o físicos y buzones de opinión para conocer la satisfacción e inquietudes de usuarios, grupos de valor e interés.

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

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

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 15 de 26

6. Líneas de acción de la Política de servicio al ciudadano

EMPITALITO ESP define las siguientes actividades organizadas que permiten cumplir con los objetivos de la Política de Servicio al Ciudadano, promoviendo una atención integral, accesible, incluyente y de calidad:

6.1 Fortalecimiento institucional y desarrollo del talento humano

Esta línea de acción busca consolidar las capacidades institucionales y promover el desarrollo integral del talento humano como pilar fundamental para garantizar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad, pertinencia y calidez. Desde la perspectiva del MIPG, el talento humano no es solo un recurso operativo, sino el eje dinamizador de la cultura organizacional y el cumplimiento de los fines del Estado, razón por la cual debe contar con las competencias, herramientas y condiciones necesarias para responder con eficacia a las necesidades de los ciudadanos.

En la práctica, este fortalecimiento institucional implica revisar y ajustar los procesos internos relacionados con la atención al ciudadano, definiendo con claridad los roles y responsabilidades del personal, simplificando procedimientos, adoptando protocolos estandarizados de atención y garantizando el soporte administrativo y tecnológico que permita a los funcionarios desempeñar sus funciones con eficiencia. Así mismo, se requiere fomentar una cultura de servicio fundamentada en el respeto, la empatía, la transparencia y la orientación a resultados, que se refleje en cada interacción con los usuarios.

El desarrollo del talento humano se concretará mediante programas de capacitación continua, que incluyan temáticas como atención al ciudadano, enfoque diferencial, lenguaje claro, comprensible e incluyente, resolución de conflictos, gestión de emociones, normatividad vigente, ética pública y uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Estas acciones formativas deben responder a diagnósticos de necesidades reales del personal y estar articuladas con el Plan Institucional de Capacitación.

Adicionalmente, se fomentará la participación activa del personal en procesos de mejora continua, escuchando sus propuestas, reconociendo sus aportes y fortaleciendo el sentido de pertenencia institucional. Un talento humano motivado, formado y comprometido es clave para transformar la experiencia del ciudadano en cada punto de contacto con la empresa.

Así, el fortalecimiento institucional y el desarrollo del talento humano se convierten en una estrategia transversal que permite no solo mejorar la atención al usuario, sino también avanzar hacia una gestión pública más eficiente, humana y orientada al cumplimiento de los derechos ciudadanos, con una empresa que trabaja en equipo, con respeto y el apoyo mutuo como pilares fundamentales para brindar una atención oportuna, empática y de calidad.

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 16 de 26

Se reconoce que la colaboración entre las áreas, la comunicación efectiva y el reconocimiento del valor de cada servidor público fortalecen la capacidad institucional para responder con excelencia a las necesidades de los usuarios, grupos de valor y de interés. Así mismo, se fomenta un ambiente laboral donde prime la confianza, la inclusión y la disposición permanente para el apoyo mutuo en el cumplimiento de los objetivos comunes, entendiendo que solo a través de la unión de esfuerzos se logra un servicio verdaderamente humano y centrado en mejorar la calidad de vida de los laboyanos.

6.2 Gestión integral de trámites, servicios y PQRSD

Esta línea de acción tiene como objetivo asegurar que los trámites, servicios y mecanismos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito ESP sean gestionados de forma eficiente, transparente, accesible y centrada en las necesidades reales de la ciudadanía. En el marco del MIPG, esta gestión integral no solo implica el cumplimiento normativo, sino también el compromiso institucional con la mejora continua, la simplificación de procesos y la garantía del derecho a una atención digna y efectiva.

La gestión de trámites y servicios debe estar orientada a facilitar la vida del ciudadano. Esto implica revisar periódicamente los procedimientos para eliminar pasos innecesarios, reducir tiempos de respuesta, estandarizar formatos, permitir la radicación virtual y presencial, y asegurar que toda la información esté disponible en un lenguaje claro, comprensible e incluyente. Asimismo, se debe promover una cultura organizacional que entienda los trámites como un servicio, no como una carga, y que valore la experiencia del usuario en cada interacción.

En cuanto a las PQRSD, su adecuada gestión es clave para identificar oportunidades de mejora, recuperar la confianza ciudadana y prevenir conflictos. La entidad debe contar con un sistema robusto para la recepción, clasificación, seguimiento y respuesta de cada solicitud, cumpliendo los plazos legales establecidos y asegurando respuestas pertinentes, completas y respetuosas. Además, se debe garantizar que los canales para presentar una PQRSD estén habilitados y sean conocidos por toda la ciudadanía, incluyendo medios físicos, digitales y telefónicos.


Un enfoque integral implica también el análisis de los datos generados por las PQRSD, para identificar patrones recurrentes, zonas con mayores necesidades, causas estructurales de inconformidades y evaluar el nivel de satisfacción del usuario frente a los servicios prestados. Estos insumos deben ser utilizados por la alta dirección para la toma de decisiones estratégicas, la priorización de acciones de mejora y la asignación eficiente de recursos.

La gestión de trámites, servicios y PQRSD es, por tanto, un componente esencial de la gobernanza pública, ya que refleja el nivel de compromiso de la entidad con el respeto al usuario, la mejora institucional y el ejercicio efectivo del control social.

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 de 2025

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 17 de 26

6.3 Fortalecimiento de los canales de atención y accesibilidad

Esta línea de acción tiene como propósito consolidar y mejorar de manera integral los canales de atención al ciudadano —físicos, telefónicos y digitales— como herramientas fundamentales para garantizar una relación cercana, transparente y eficiente entre la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP y el usuario, grupos de valor y grupos de interés. En consonancia con las orientaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se busca promover un servicio centrado en el ciudadano, que priorice la calidad, oportunidad, equidad y facilidad de acceso a la información y a los trámites relacionados con los servicios públicos domiciliarios.

El fortalecimiento de estos canales implica asegurar su disponibilidad permanente, es decir, que estén activos y funcionales en los horarios establecidos; su accesibilidad, adaptándose a las condiciones y capacidades de los distintos tipos de usuarios, incluyendo personas con discapacidad, adultos mayores, población urbana o con baja conectividad; y su usabilidad, ofreciendo plataformas y entornos comprensibles, intuitivos y adecuados para que cualquier ciudadano pueda interactuar con ellos sin barreras técnicas o comunicativas.

Desde una perspectiva práctica, esto significa optimizar la infraestructura física en puntos de atención presencial, garantizando espacios cómodos, bien señalizados, con personal capacitado y dotación tecnológica adecuada. En el canal telefónico, se busca implementar líneas eficientes con tiempos de espera reducidos, atención empática y procedimientos claros para dar respuestas concretas y oportunas. En cuanto a los canales digitales, se deben fortalecer medios como la página web institucional, redes sociales oficiales, formularios web, correo electrónico, aplicaciones móviles y plataformas de mensajería como WhatsApp, para que la ciudadanía pueda realizar sus solicitudes, obtener información, hacer seguimiento a sus trámites o expresar inquietudes sin necesidad de desplazarse.

De igual manera, se propone un enfoque multicanal e integrado, en el que los ciudadanos puedan comenzar una solicitud en un canal (por ejemplo, una PQRS en línea) y recibir respuesta por otro (correo, llamada o visita), sin pérdida de información. Todo esto debe estar soportado por una gestión documental robusta y el uso de herramientas tecnológicas que garanticen la trazabilidad, la sistematización y la rendición de cuentas frente a los servicios ofrecidos.

En suma, fortalecer los canales de atención no solo es una obligación institucional alineada con las políticas públicas, sino una necesidad concreta de la ciudadanía actual, que exige una interacción ágil, clara y humana con las entidades prestadoras de servicios, reconociendo su derecho a una atención digna, efectiva y adaptada a sus realidades territoriales y sociales

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP comprometida con la sostenibilidad ambiental y la modernización de nuestros procesos y el uso responsable de los recursos, disminuye el consumo de

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

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

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 18 de 26

papel aprovechando cada vez más los medios digitales, para lo cual fomenta entre los usuarios, grupos de valor y de interés para que accedan a los canales virtuales para consultar la factura, realizar pagos, radicar solicitudes y recibir atención personalizada sin necesidad de imprimir documentos ni desplazarte. Al utilizar estos medios, no solo se contribuye con el cuidado del medio ambiente, sino que también se accede a un servicio más ágil, seguro y eficiente.

6.4 Promoción del lenguaje claro, comprensible e incluyente y comunicación efectiva

La promoción del lenguaje claro, comprensible e incluyente y la comunicación efectiva es una línea de acción estratégica que busca transformar la relación entre la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP y la ciudadanía, garantizando que toda la información institucional sea comprensible, útil, oportuna y accesible para todos los grupos poblacionales. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), esta línea responde al principio de transparencia activa y enfoque ciudadano, permitiendo que las personas comprendan con claridad los servicios, trámites, derechos, deberes y canales de atención disponibles.

Aplicar el lenguaje claro, comprensible e incluyente significa eliminar tecnicismos innecesarios, evitar ambigüedades, redactar mensajes con estructura lógica y utilizar vocabulario cotidiano, de forma que cualquier persona (sin importar su nivel educativo o procedencia) pueda entender lo que la entidad comunica. Esto es especialmente importante en los servicios públicos, donde la información entregada afecta decisiones prácticas cotidianas del usuario, como el pago oportuno, el reporte de daños, la solicitud de reconexión, entre otros.

Una comunicación efectiva también implica el uso estratégico de diversos canales y formatos: desde carteles informativos en las sedes físicas, mensajes en redes sociales, boletines digitales, hasta videos explicativos, audios o infografías que permitan ampliar la cobertura y adaptarse a los distintos estilos de aprendizaje y necesidades de la comunidad. Esto incluye, además, el uso de traducciones o apoyos visuales para grupos con necesidades especiales o comunidades étnicas con lengua propia.

Asimismo, se requiere que todo el personal de la empresa y en particular quienes tienen contacto directo con la ciudadanía, reciba formación y acompañamiento en habilidades comunicativas, manejo del lenguaje verbal y no verbal, escucha activa y resolución empática de inquietudes. Una buena comunicación es más que transmitir información: es generar confianza, prevenir conflictos, empoderar al ciudadano y promover el acceso efectivo a sus derechos.

En este sentido, la promoción del lenguaje claro, comprensible e incluyente no es un ejercicio meramente formal, sino una herramienta de inclusión, transparencia y buen gobierno, que contribuye a fortalecer la legitimidad institucional y la participación ciudadana en la gestión 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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 19 de 26

Con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos y mejorar la calidad de los servicios prestados, se promueve la comunicación efectiva, clara y oportuna, que facilite la comprensión de la información y garantice una atención respetuosa y transparente. Así mismo, se asegura el estricto respeto por la privacidad, protegiendo la información personal y sensible conforme a la normativa vigente sobre habeas data y protección de datos. Todo manejo documental se realiza bajo criterios de discrecionalidad, responsabilidad y confidencialidad, garantizando que los datos e información entregados por los ciudadanos sean tratados con el más alto nivel de ética y seguridad institucional.

6.5 Cultura del trato digno y servicio con enfoque humanizado

La implementación de una cultura del trato digno y un servicio con enfoque humanizado constituye una prioridad en la relación entre la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito ESP y los usuarios, grupos de valor y grupos de interés. Esta línea de acción promueve la transformación de la atención al ciudadano desde una perspectiva meramente técnica o transaccional hacia una visión profundamente humana, respetuosa y empática, centrada en las personas, sus contextos y necesidades particulares.

En coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, esta línea de acción busca garantizar el cumplimiento de los derechos de todos los ciudadanos a ser escuchados, orientados y atendidos con respeto, sin discriminación alguna, reconociendo la diversidad étnica, cultural, etaria, de género, territorial y funcional existente en la comunidad. No se trata solo de brindar una respuesta oportuna, sino de cómo se brinda: con amabilidad, con paciencia, con sensibilidad frente a las condiciones del otro.

El trato digno implica que cada contacto con la ciudadanía sea una oportunidad para fortalecer la confianza institucional, que el usuario se sienta valorado y comprendido, incluso en situaciones de inconformidad o conflicto. Esto exige que el personal de atención al usuario esté capacitado no solo en lo técnico, sino también en habilidades blandas para una comunicación efectiva, manejo de la inteligencia emocional, resolución de conflictos, manejo del estrés y empatía.

El servicio humanizado también contempla la adaptación de los entornos físicos y digitales para hacerlos más acogedores, seguros y accesibles para todos, especialmente para personas con discapacidad, adultos mayores o población con barreras lingüísticas o tecnológicas. Asimismo, implica establecer protocolos diferenciados de atención para casos sensibles o vulnerables, como víctimas de violencia, población en situación de pobreza extrema o personas con necesidades especiales de apoyo.

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 20 de 26

Fomentar esta cultura institucional no es tarea de un área específica, sino de toda la empresa. Requiere liderazgo desde la alta dirección, inclusión de este principio en los planes de formación, supervisión activa de su cumplimiento y reconocimiento a los servidores que se destaquen por su vocación de servicio.

En definitiva, una cultura del trato digno y del servicio con enfoque humanizado es una expresión concreta del compromiso ético de la entidad con el bienestar de las personas y una base fundamental para una gestión pública más cercana, confiable y justa

6.6 Participación ciudadana, veeduría y construcción colectiva

La participación ciudadana, la veeduría social y la construcción colectiva constituyen elementos esenciales de una gestión pública democrática, transparente y orientada al mejoramiento continuo. Esta línea de acción busca fortalecer los espacios y mecanismos mediante los cuales la comunidad de Pitalito puede ejercer su derecho a intervenir activamente en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP, promoviendo una cultura de corresponsabilidad y control social efectivo.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como de lo establecido en la Ley 1757 de 2015 sobre participación democrática y en la Ley 850 de 2003 sobre veedurías ciudadanas, esta línea de acción reconoce a los ciudadanos no solo como usuarios o receptores de servicios, sino como actores claves en la toma de decisiones públicas, cuyas experiencias, saberes y propuestas enriquecen la calidad y pertinencia de las políticas institucionales.

La participación se concreta en la promoción y consolidación de espacios de diálogo ciudadano, como audiencias públicas, rendiciones de cuentas, cabildos abiertos, mesas de trabajo, encuestas de percepción, comités de usuarios y jornadas pedagógicas comunitarias, donde la ciudadanía puede expresar sus necesidades, hacer seguimiento a los compromisos institucionales y aportar propuestas de solución.

La veeduría ciudadana, por su parte, se fortalece a través del acompañamiento y capacitación a las organizaciones sociales y vocales de control que ejercen vigilancia sobre la gestión de la empresa, brindándoles acceso a la información pública, canales efectivos de interlocución y garantías para el ejercicio autónomo de sus funciones. La empresa debe facilitar herramientas prácticas para que estos actores puedan cumplir su rol de forma técnica, respetuosa y constructiva.

La construcción colectiva va un paso más allá: no solo se consulta a la ciudadanía, sino que se trabaja de manera conjunta en la construcción de soluciones, la mejora de trámites, la creación de campañas pedagógicas, el diseño de servicios más accesibles o incluso la formulación de políticas públicas. Este enfoque requiere apertura

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 21 de 26

institucional, flexibilidad y metodologías participativas reales, que permitan incorporar la voz de la comunidad en cada fase del ciclo de gestión.

De esta manera, la participación ciudadana, la veeduría y la construcción colectiva no son actividades complementarias o accesorias, sino componentes sustantivos de una gestión pública moderna, legítima y enfocada en resultados que transformen positivamente la vida de las personas.

Por lo anterior EMPITALITO ESP promueve la integración activa de diversos actores del territorio, entre ellos usuarios, líderes comunitarios, estudiantes, organizaciones sociales, empresas y la academia (colegios, universidades e institutos), quienes, a través de espacios de diálogo, veeduría y construcción colectiva, contribuyen a la toma de decisiones, al control social y a la formulación de políticas públicas. Esta visión plural fortalece la democracia participativa y permite que las acciones institucionales respondan de manera más precisa y equitativa a las necesidades reales de la comunidad frente a los servicios públicos domiciliarios.

7. Seguimiento y evaluación

Para garantizar la efectividad de esta política, se establecen los siguientes mecanismos de seguimiento y evaluación:

7.1 Indicadores de gestión y satisfacción ciudadana

- Medición periódica de la satisfacción del ciudadano**, consiste en aplicar herramientas como encuestas, formularios virtuales o físicos y buzones de opinión, con el fin de conocer de manera directa cómo perciben los usuarios la calidad del servicio recibido. Esta práctica permite identificar fortalezas, debilidades, expectativas no satisfechas y oportunidades de mejora, aportando datos valiosos que sirven para tomar decisiones informadas y ajustar los procesos institucionales en función de las necesidades reales de la comunidad.
- Seguimiento de tiempos de respuesta, calidad del servicio y nivel de cumplimiento de protocolos**, implica monitorear de manera constante cómo y en cuánto tiempo se atienden las solicitudes de los ciudadanos, si se están cumpliendo los estándares establecidos para cada servicio y si el personal aplica correctamente los procedimientos definidos. Este seguimiento permite detectar cuellos de botella, fallas operativas o desviaciones en la atención, lo cual facilita la toma de acciones correctivas y mejora la eficiencia y confiabilidad del servicio ofrecido por la empresa.

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 22 de 26

- **Publicación de informes periódicos de gestión en el sitio web institucional**, es una acción clave de transparencia que consiste en poner a disposición de la ciudadanía los resultados alcanzados, las actividades ejecutadas, el uso de los recursos y el cumplimiento de metas. Estos informes, actualizados de forma regular, permiten a los usuarios conocer el desempeño de la entidad, ejercer control social y fortalecer la confianza pública al garantizar el acceso a información clara, veraz y verificable sobre la gestión institucional
- **Vía gubernativa y el debido proceso**, garantizando que todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos sean atendidas conforme a los principios del debido proceso y la vía gubernativa, asegurando el respeto por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los términos legales establecidos. Esto implica que cada solicitud se estudiará a de manera objetiva, se sustenta con base en la normatividad vigente, y se resuelve mediante actuaciones administrativas claras, motivadas y notificadas oportunamente. De esta manera, se brinda seguridad jurídica, transparencia y confianza en la gestión pública, permitiendo que los ciudadanos ejerzan su derecho a ser escuchados, informados y respondidos con imparcialidad y rigor institucional.

7.2 Evaluación interna y auditoría

- **La inclusión de la política en el sistema de control interno institucional**, significa que los principios, acciones y compromisos definidos en la Política de Servicio al Ciudadano deben ser incorporados formalmente dentro de los mecanismos de control y evaluación interna de la entidad. Esto permite verificar su cumplimiento, detectar desviaciones, aplicar mejoras y asegurar que las decisiones relacionadas con la atención al ciudadano se alineen con los objetivos estratégicos, normativos y de calidad establecidos por la empresa.
- **Las auditorías internas sobre el cumplimiento de protocolos de atención**, son procesos de verificación que realiza la propia entidad para evaluar si el personal está aplicando correctamente los lineamientos establecidos para interactuar con los ciudadanos. Estas auditorías permiten identificar buenas prácticas, posibles fallas en la atención, incumplimientos de normas o desviaciones en los procedimientos, lo cual facilita la implementación de acciones de mejora y asegura una atención coherente con los principios de calidad, respeto y eficiencia institucional.
- **Las autoevaluaciones de desempeño por parte de las áreas responsables**, son ejercicios internos mediante los cuales cada dependencia de la entidad revisa y valora de manera crítica su propia gestión

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 23 de 26

en relación con la atención al ciudadano. Estas evaluaciones permiten identificar logros, debilidades y aspectos por mejorar desde la perspectiva del equipo de trabajo, promoviendo la corresponsabilidad, el aprendizaje organizacional y la implementación de acciones correctivas o preventivas que fortalezcan la calidad del servicio

7.3 Retroalimentación y mejora continua

- El **análisis de las PQRSD como insumo para la toma de decisiones**, consiste en estudiar de manera sistemática las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, con el fin de identificar patrones, causas recurrentes, necesidades insatisfechas o fallas en la prestación del servicio. Esta información se convierte en una fuente valiosa para orientar decisiones institucionales, ajustar procesos, prevenir riesgos y diseñar estrategias que respondan de manera más efectiva a las expectativas de la comunidad.
- Los **ajustes regulares en los procedimientos de atención y canales**, hacen referencia a la revisión y mejora continua de los procesos mediante los cuales se atiende a la ciudadanía, así como de los medios utilizados para dicha interacción (presenciales, telefónicos o digitales). Estos ajustes se basan en la retroalimentación de los usuarios, los resultados de evaluación interna y el análisis de desempeño, con el fin de corregir deficiencias, actualizar protocolos, incorporar nuevas tecnologías y asegurar que la atención se mantenga pertinente, eficiente, accesible y alineada con las expectativas de los ciudadanos.
- La **revisión y actualización de la política con base en resultados obtenidos**, consiste en evaluar el grado de cumplimiento, efectividad y pertinencia de la Política de Servicio al Ciudadano, utilizando como base los datos, informes e indicadores recogidos durante su implementación. Este ejercicio permite identificar avances, dificultades, nuevas necesidades de la ciudadanía y cambios en el entorno normativo o institucional. A partir de ese análisis, se ajusta el contenido de la política, sus líneas de acción o mecanismos de seguimiento, asegurando que siga siendo un instrumento útil, vigente y alineado con los objetivos estratégicos de la entidad.

7.4 Articulación con el FURAG y el MIPG

- La incorporación de esta política en los instrumentos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), implica que sus principios, objetivos y líneas de acción deben estar articulados de manera

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 24 de 26

transversal con los demás componentes de la gestión institucional, como los planes estratégicos, los planes operativos, los mapas de procesos, los sistemas de evaluación y los esquemas de seguimiento. Esto garantiza que la Política de Servicio al Ciudadano no opere de forma aislada, sino como parte integral del modelo de gestión pública, fortaleciendo la coherencia, la eficiencia y el enfoque ciudadano en todas las decisiones y acciones de la entidad.

- El reporte del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), este reporte permite evaluar el desempeño institucional, identificar áreas de mejora, comparar resultados entre entidades públicas y orientar acciones para fortalecer la gestión y el servicio que se brinda a la ciudadanía y en especial mide el estado de implementación de los distintos componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), incluida la Política de Servicio al Ciudadano.
- La evaluación de impacto con base en los estándares definidos por la Función Pública, consiste en analizar, más allá del cumplimiento operativo, los efectos reales que ha tenido la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano sobre la calidad de la atención, la percepción de los usuarios y el fortalecimiento institucional. Esta evaluación se realiza tomando como referencia los criterios, metodologías e indicadores establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y busca medir si las acciones emprendidas han generado cambios positivos y sostenibles en la relación entre la entidad y la ciudadanía, orientando así decisiones de mejora continua y sostenibilidad 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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 25 de 26

8. Responsable de la Operación de la Política

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

9. Implementación de la política

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

- **Plan de Atención al Ciudadano:** estará orientado en mejorar la relación entre la empresa y los usuarios, garantizando el acceso a servicios de calidad, información clara y transparente, y una participación efectiva en los asuntos públicos.
- **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, comprensible e incluyente, 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.

"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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 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: MI.COM.DA.10
		APROBADO: 07/05/2025
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 26 de 26

- **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.

10. Vigencia y Actualización

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

11. 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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0173 de 2025