	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	APROBADO: 22/01/2025
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5
		PAGINA: 1 de 13


# INFORME BUENAS PRÁCTICAS DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Oficina Asesora de Planeación y Proyectos  
Política de Servicio al Ciudadano

Diciembre 30 de 2025

"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 Bernero Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:


	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO: ES.CAL.FO.09</b>
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>APROBADO: 22/01/2025</b>
		<b>VERSION: 5</b>
		<b>PAGINA: 2 de 13</b>

## Contenido del Informe

1.	Introducción .....	3
2.	Objetivo .....	3
2.1	Objetivos Especificos.....	3
3.	Alcance.....	4
4.	Marco Normativo .....	4
5.	Identificación, Documentación y Análisis de Buenas Prácticas .....	5
5.1	Criterios de Identificación .....	5
5.2	Descripción de las Prácticas Implementadas.....	6
5.3	Resultados e Impacto .....	8
6.	Seguimiento y Mejora Continua.....	9
6.1	Mecanismos de Seguimiento .....	9
6.2	Acciones de Mejora .....	11
6.3	Enfoque de Control y Sostenibilidad .....	12
7.	Conclusiones.....	12

"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"

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

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> ES.CAL.FO.09
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>APROBADO:</b> 22/01/2025
		<b>VERSIÓN:</b> 5
		<b>PAGINA:</b> 3 de 13

## 1. Introducción

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P., en cumplimiento de su objeto social y de los principios de la función administrativa consagrados en la Constitución Política y desarrollados en la Ley 142 de 1994, orienta su gestión a la prestación eficiente, continua y de calidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, garantizando una atención oportuna y adecuada a los usuarios del municipio de Pitalito.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el fortalecimiento del relacionamiento con el ciudadano constituye un eje transversal de la gestión pública, particularmente a través de la Política de Servicio al Ciudadano, la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción. Estas orientaciones promueven una administración centrada en el usuario, basada en la transparencia, la mejora continua y la generación de valor público.

En este contexto, el presente informe tiene como finalidad documentar y evidenciar las buenas prácticas implementadas por EMPITALITO E.S.P. durante la vigencia 2025 en materia de relacionamiento con el ciudadano, presentando los resultados alcanzados, los impactos institucionales generados y los mecanismos de seguimiento adoptados. El documento consolida información verificable que permite demostrar la articulación de estas prácticas con el MIPG y su contribución al fortalecimiento de la confianza ciudadana y la calidad en la prestación del servicio.

## 2. Objetivo


Documentar, sistematizar y evidenciar las buenas prácticas implementadas por EMPITALITO E.S.P. en materia de relacionamiento con el ciudadano durante la vigencia 2025, demostrando su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y su contribución a la mejora en la prestación del servicio, la generación de valor público y el fortalecimiento de la confianza institucional.

### 2.1 Objetivos Específicos

- Describir las prácticas desarrolladas por la empresa para fortalecer la atención, la transparencia y la interacción con el ciudadano.
- Consolidar y presentar las evidencias documentales, técnicas y estadísticas que soportan la implementación efectiva de dichas prácticas.

"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"

<b>Elaboró:</b> Luis Carlos Berrío Molina	<b>Revisó:</b> Mónica Alexandra Lagos Serrato
<b>Cargo:</b> Contratista	<b>Cargo:</b> Profesional Planeamiento y Control
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> ES.CALFO.09 <b>APROBADO:</b> 22/01/2025
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>VERSIÓN:</b> 5
		<b>PAGINA:</b> 4 de 13

- Analizar los resultados obtenidos a partir de indicadores de gestión, niveles de satisfacción y otros mecanismos de medición institucional.
- Evaluar el impacto de las prácticas implementadas en la experiencia del usuario y en la mejora continua del servicio.
- Identificar oportunidades de fortalecimiento que permitan optimizar el relacionamiento con el ciudadano en próximas vigencias, bajo el enfoque del ciclo PHVA del MIPG.

### 3. Alcance

El presente informe comprende la documentación y análisis de las buenas prácticas implementadas por EMPITALITO E.S.P. durante la vigencia 2025 en materia de relacionamiento con el ciudadano, en el marco de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Pitalito. Su alcance se concentra en la descripción de las acciones desarrolladas para fortalecer la atención al usuario, la transparencia, la participación y la mejora en la experiencia del servicio, así como en la consolidación de evidencias verificables que permitan demostrar su implementación y resultados.

El informe incorpora el análisis de indicadores, reportes institucionales, registros de gestión y demás soportes técnicos que respaldan las prácticas ejecutadas, evaluando su impacto en la calidad del servicio y en la generación de valor público. No incluye procesos de caracterización de grupos de valor ni diagnósticos estratégicos amplios, los cuales corresponden a instrumentos independientes dentro de la gestión institucional.

En consecuencia, el documento se orienta exclusivamente a evidenciar resultados y mecanismos de mejora asociados al relacionamiento con el ciudadano, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública


### 4. Marco Normativo

El presente informe se fundamenta en el marco constitucional, legal y técnico que regula la gestión pública y la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, así como en los lineamientos orientados al fortalecimiento del relacionamiento con el ciudadano y la generación de valor público.

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 2 y 209
- Ley 142 de 1994, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios 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

"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"

<b>Elaboró:</b> Luis Carlos Bernad Molina <b>Cargo:</b> Contratista <b>Firma:</b>	<b>Revisó:</b> Mónica Alexandra Lagos Serrato <b>Cargo:</b> Profesional Planeamiento y Control <b>Firma:</b>
---	--

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> <b>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> ES.CAL.FO.09
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>APROBADO:</b> 22/01/2025
		<b>VERSIÓN:</b> 5
		<b>PAGINA:</b> 5 de 13

ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones

- Ley 1757 de 2015, por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- Ley 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
- 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
- Política de Servicio al Ciudadano, EMPITALITO ESP.
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, EMPITALITO ESP
- Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, EMPITALITO ESP

## 5. Identificación, Documentación y Análisis de Buenas Prácticas

El presente punto se consolida las buenas prácticas implementadas por EMPITALITO E.S.P. en materia de relacionamiento con el ciudadano durante la vigencia 2025, integrando los criterios de identificación, la descripción estructurada de cada práctica y el análisis de los resultados obtenidos, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).


### 5.1 Criterios de Identificación

Las buenas prácticas incluidas en este informe fueron seleccionadas con base en los siguientes criterios técnicos:

- Alineación normativa y estratégica: Que la práctica estuviera articulada con el MIPG, particularmente con la Política de Servicio al Ciudadano, la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública o la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, lideradas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Evidencia verificable: Que contara con soportes documentales tales como actas, registros estadísticos, indicadores, capturas del sitio web institucional, reportes de atención, encuestas de satisfacción o informes internos.
- Impacto en la experiencia del usuario: Que generara mejoras medibles en tiempos de atención, accesibilidad, calidad de la información, percepción del servicio o reducción de reclamaciones.

"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"

<b>Elaboró:</b> Luis Carlos Benítez Molina	<b>Revisó:</b> Mónica Alexandra Lagos Serrato
<b>Cargo:</b> Contratista	<b>Cargo:</b> Profesional Planeamiento y Control
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> ES.CAL.FO.09 <b>APROBADO:</b> 22/01/2025
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>VERSIÓN:</b> 5 <b>PAGINA:</b> 6 de 13

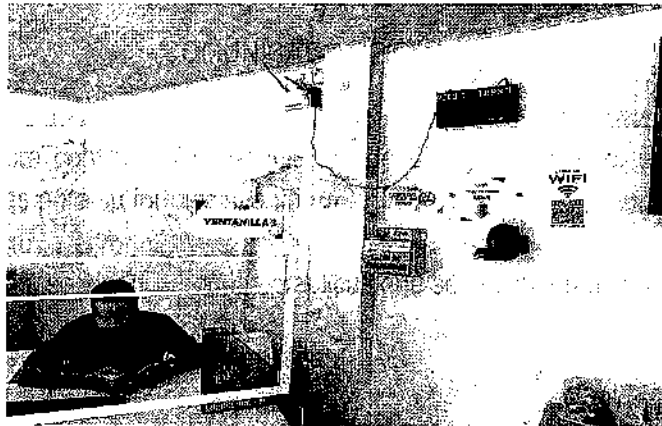
- Enfoque de mejora continua (PHVA): Que evidenciara seguimiento, evaluación de resultados y ajustes posteriores para su fortalecimiento.

Con base en estos criterios, se identificaron las prácticas que se describen a continuación.

## 5.2 Descripción de las Prácticas Implementadas

### 5.2.1 Implementación del Sistema de Turnero para Atención Presencial

- Situación inicial: Se evidenciaba la necesidad de organizar el flujo de atención al usuario para garantizar mayor equidad, trazabilidad y reducción de tiempos de espera.
- Acción implementada: Puesta en funcionamiento de un sistema de turnero en la oficina de atención al usuario, permitiendo asignación ordenada de turnos, registro de tiempos y control estadístico del servicio.



Fuente: Propia EMPITALITO E.SP.


- Articulación MIPG: Política de Servicio al Ciudadano, de la Dimensión Gestión con Valores para Resultados, la cual se encuentra publicada en el portal institucional, con registro de actualización del sitio web y evidencia con capturas y URL institucional
- Valor agregado: Mayor organización, transparencia en la atención y medición objetiva del desempeño del servicio.

### 5.2.2 Micrositio Web Accesible con Contenidos en Lenguaje de Señas

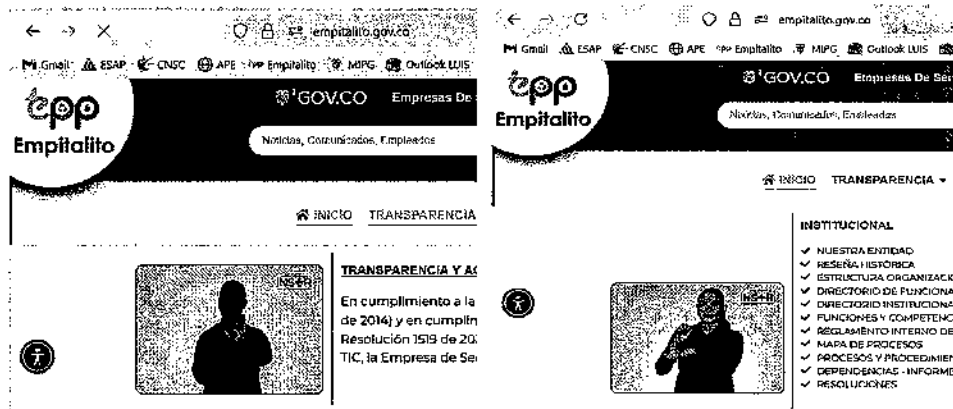
- Situación inicial: Necesidad de fortalecer la accesibilidad de la información institucional para población con discapacidad auditiva.

"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"

<b>Elaboró:</b> Luis Carlos Bermeo Molina <b>Cargo:</b> Contratista <b>Firma:</b>	<b>Revisó:</b> Mónica Alexandra Lagos Serrato <b>Cargo:</b> Profesional Planeamiento y Control <b>Firma:</b>
---	--

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO: ES.CAL.FO.09</b>
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>APROBADO: 22/01/2025</b>
		<b>VERSIÓN: 5</b>
		<b>PAGINA: 7 de 13</b>

- Acción implementada: Incorporación en la página web institucional de videos informativos en lenguaje de señas, facilitando el acceso a información sobre trámites, servicios y atención al usuario.



Fuente: <https://empitalito.gov.co/>

- Articulación MIPG: ejecución de la Política de Transparencia y Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra publicada en el portal institucional, con registro de actualización del sitio web y evidencia con capturas y URL institucional.
- Valor agregado: Fortalecimiento del enfoque diferencial e inclusión social.

### 5.2.3 Módulo de Atención con Personal Capacitado


- Situación inicial: Necesidad de mejorar la calidad en la interacción directa con el ciudadano.
- Acción implementada: Disposición de módulo de atención con tres funcionarios capacitados en normatividad del servicio, manejo de PQRS y trato al usuario.



Fuente: Propia EMPITALITO E.S.P.

"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"

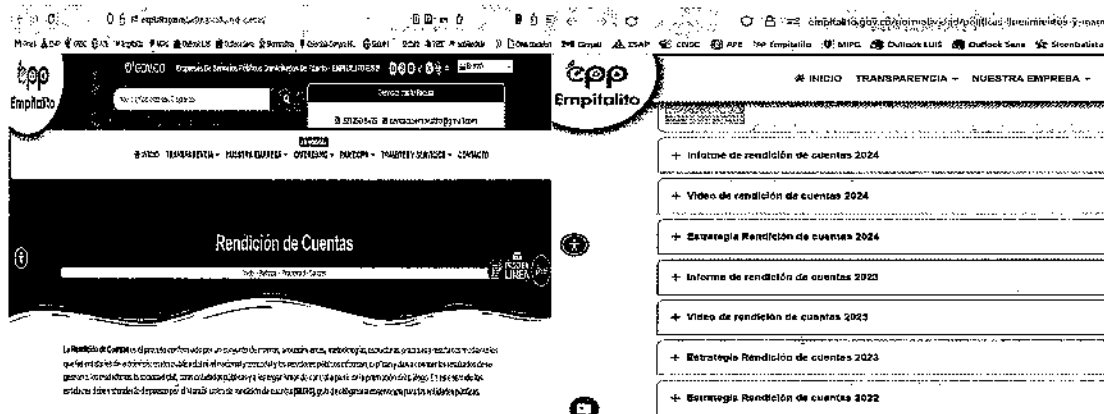
<b>Elaboró:</b> Luis Carlos Bermúdez Molina	<b>Revisó:</b> Mónica Alexandra Lagos Serrato
<b>Cargo:</b> Contratista	<b>Cargo:</b> Profesional Planeamiento y Control
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO: ES.CAL.FO.09</b>
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>APROBADO: 22/01/2025</b>
		<b>VERSIÓN: 5</b>
		<b>PAGINA: 8 de 13</b>

- Articulación MIPG: ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra publicada en el portal institucional, con registro de actualización del sitio web y evidencia con capturas y URL institucional.
- Evidencias: Registros de capacitación, Procedimiento de atención y Estadísticas de PQRS atendidas.
- Valor agregado: Mejora en la calidad de respuesta y disminución de reprocesos.

### 5.2.4 Ejercicio de Rendición de Cuentas Participativa

- Situación inicial: Fortalecer la transparencia y el diálogo directo con la comunidad.
- Acción implementada: Realización de jornada de rendición de cuentas con convocatoria pública y participación ciudadana.



Fuente: <https://empitalito.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/>

- Articulación MIPG: Ejecución de la Política de Participación Ciudadana, la cual se encuentra publicada en el portal institucional, con registro de actualización del sitio web y evidencia con capturas y URL institucional
- Evidencias: Actas y listado de asistencia, Presentación pública y Publicación en página web.
- Valor agregado: Fortalecimiento de la confianza institucional y control social.


### 5.3 Resultados e Impacto

El análisis consolidado de las prácticas implementadas permite evidenciar los siguientes resultados:

- Mejora en la organización y tiempos de atención presencial.

"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"

<b>Elaboró:</b> Luis Carlos Barreto Molina	<b>Revisó:</b> Mónica Alexandra Lagos Serrato
<b>Cargo:</b> Contratista	<b>Cargo:</b> Profesional Planeamiento y Control
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> ES.CAL.FO.09
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>APROBADO:</b> 22/01/2025
		<b>VERSIÓN:</b> 5
		<b>PAGINA:</b> 9 de 13

- Mayor accesibilidad a la información institucional.
- Incremento en la calidad de respuesta a PQRS.
- Fortalecimiento de la transparencia y participación ciudadana.

En términos de impacto institucional, las acciones desarrolladas permiten fortalecer y adoptar ajustes para futuras vigencias, que contribuyen a la generación de valor público, el fortalecimiento de la confianza ciudadana, la mejora en la percepción del servicio y el cumplimiento de lineamientos del MIPG.

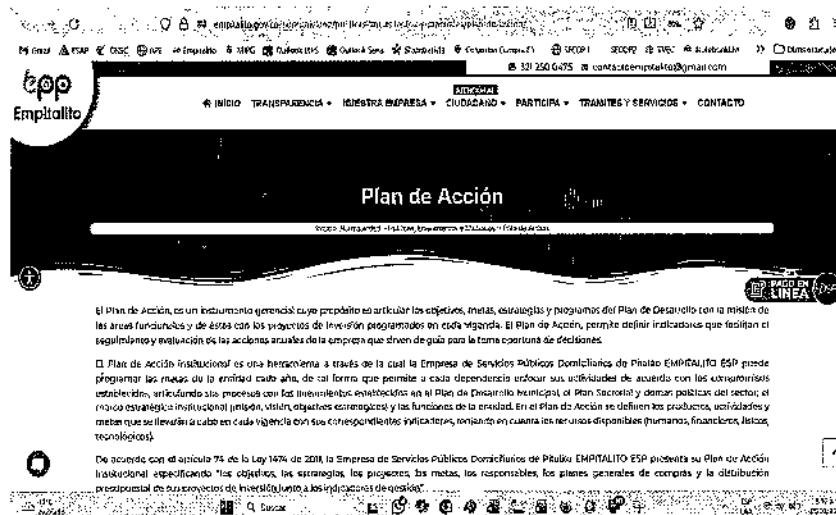
## 6. Seguimiento y Mejora Continua

El seguimiento y la mejora continua de las buenas prácticas de relacionamiento con el ciudadano implementadas por EMPITALITO E.S.P. se desarrollan bajo el enfoque del ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

### 6.1 Mecanismos de Seguimiento

Las prácticas descritas en el presente informe son objeto de revisión periódica mediante, evidenciar el cumplimiento de objetivos, la efectividad de las acciones implementadas y su impacto en la experiencia del usuario.


- Seguimiento al Plan de Acción Institucional, donde se incorporan metas e indicadores relacionados con la atención al ciudadano y la participación.



Fuente: <https://empitalito.gov.co/normatividad/politicas-lineamientos-y-manuales/plan-de-accion/>

"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"

<b>Elaboró:</b> Luis Carlos Beltrán Molina	<b>Revisó:</b> Mónica Alexandra Lagos Serrato
<b>Cargo:</b> Contratista	<b>Cargo:</b> Profesional Planeamiento y Control
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

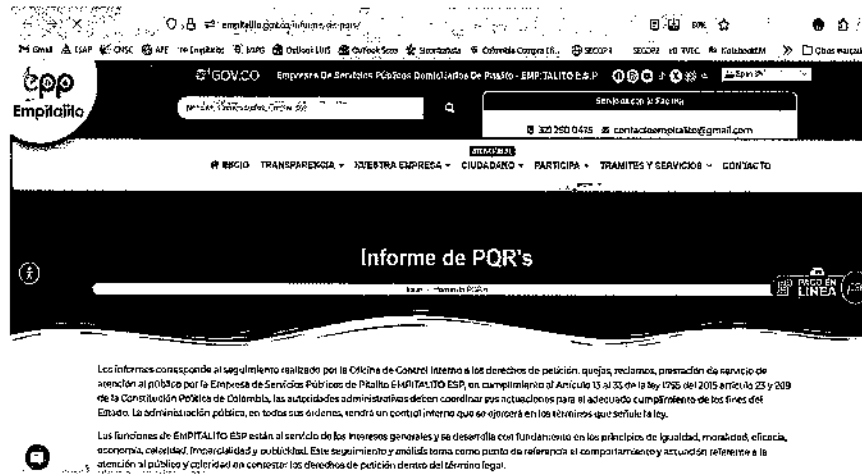
	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO: ES.CAL.FO.09</b>
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>APROBADO: 22/01/2025</b>
		<b>VERSIÓN: 5</b>
		<b>PAGINA: 10 de 13</b>

- Revisión de indicadores de gestión, tales como tiempos de atención, número de PQRS atendidas, nivel de satisfacción del usuario y cumplimiento de metas programadas.



Fuente: <https://empitalito.gov.co/oficina-asesora-de-planeacion-y-proyectos/>

- Análisis periódico de PQRS, identificando causas recurrentes, oportunidades de mejora y acciones correctivas.





Fuente: <https://empitalito.gov.co/informe-de-pqrs/>

- Sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en las cuales se evalúa el avance de las políticas asociadas al Servicio al Ciudadano y Transparencia.


"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"

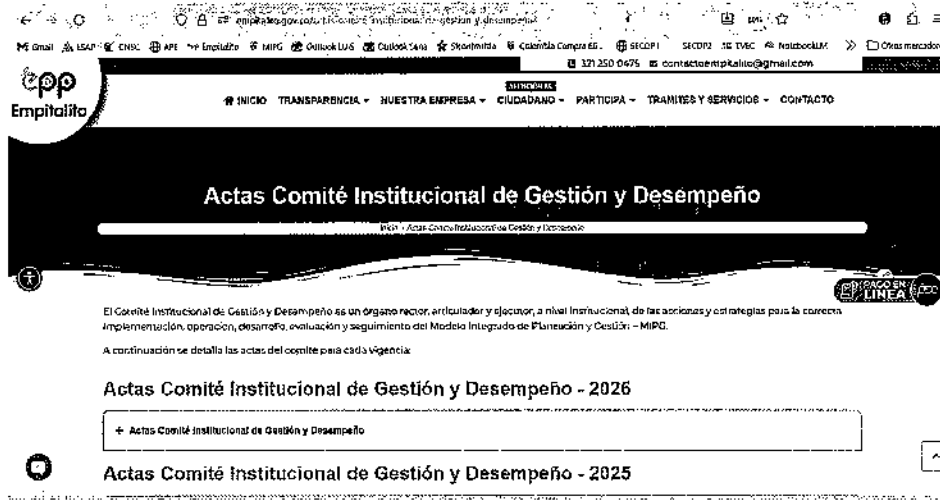
<b>Elaboró:</b> Luis Carlos Barneque Molina	<b>Revisó:</b> Mónica Alexandra Lagos Serrato
<b>Cargo:</b> Contratista	<b>Cargo:</b> Profesional Planeamiento y Control
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>


**Carrera 2ª 20ª - 113 B/ Sucre Norte**  

**+57 (608) 8360012**


**WhatsApp: 3212500475**  

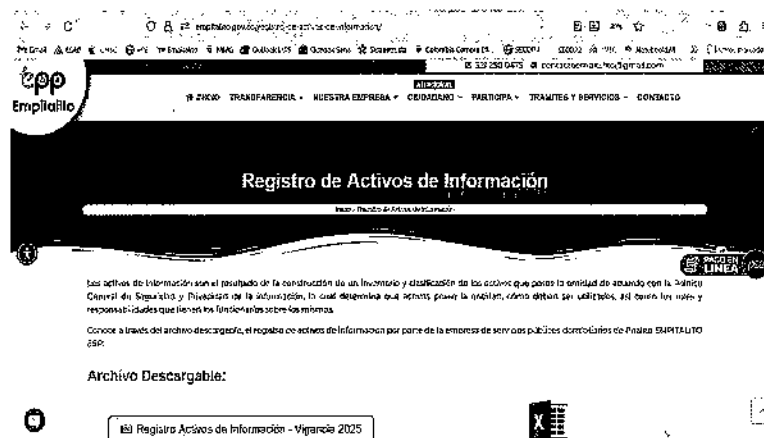
**contacto@empitalito.gov.co**

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO: ES.CAL.FO.09</b>
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>APROBADO: 22/01/2025</b>
		<b>VERSIÓN: 5</b>
		<b>PAGINA: 11 de 13</b>



Fuente: <https://empitalito.gov.co/actas-comite-institucional-de-gestion-y-desempeno/>

- Publicación y actualización de información institucional, garantizando trazabilidad y transparencia.



Fuente: <https://empitalito.gov.co/registro-de-activos-de-informacion/>


## 6.2 Acciones de Mejora

Como resultado del análisis de indicadores y retroalimentación ciudadana, la empresa implementa acciones orientadas que serán integradas al Plan de Acción de la siguiente vigencia y se someten a evaluación periódica, asegurando su implementación efectiva.

- Optimizar tiempos de respuesta en trámites y PQRS.
- Fortalecer procesos de capacitación del personal de atención.
- Mejorar canales digitales y accesibilidad de la información.

"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 Barneo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> ES.CAL.FO.09
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>APROBADO:</b> 22/01/2025
		<b>VERSIÓN:</b> 5
		<b>PAGINA:</b> 12 de 13

- Ajustar procedimientos internos para reducir reprocesos.
- Incorporar herramientas tecnológicas que faciliten el seguimiento y la trazabilidad.

### 6.3 Enfoque de Control y Sostenibilidad

El seguimiento sistemático de las buenas prácticas permite garantizar su sostenibilidad en el tiempo, evitando que se conviertan en acciones aisladas. La articulación con el sistema de control interno y con los instrumentos de planeación institucional consolida un modelo de relacionamiento con el ciudadano basado en la eficiencia, la transparencia y la generación sostenida de valor público.

- Coherencia con los objetivos estratégicos.
- Medición permanente de resultados.
- Identificación temprana de riesgos.
- Ajustes oportunos basados en evidencia.

### 7. Conclusiones

El análisis desarrollado en el presente informe permite evidenciar que EMPITALITO E.S.P. ha implementado prácticas concretas orientadas a fortalecer el relacionamiento con el ciudadano, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.


Las acciones relacionadas con la organización del servicio mediante sistema de turnero, el fortalecimiento del módulo de atención presencial, la implementación de contenidos accesibles en el sitio web institucional y el desarrollo de ejercicios de rendición de cuentas participativa, demuestran una gestión orientada a la mejora en la experiencia del usuario, la transparencia y la generación de valor público. Desde el punto de vista institucional, se evidencia:

- Mayor trazabilidad en los procesos de atención.
- Mejora en la calidad de respuesta a PQRS.
- Avances en accesibilidad e inclusión.
- Fortalecimiento del diálogo con la comunidad.
- Integración de indicadores de seguimiento dentro del Plan de Acción.

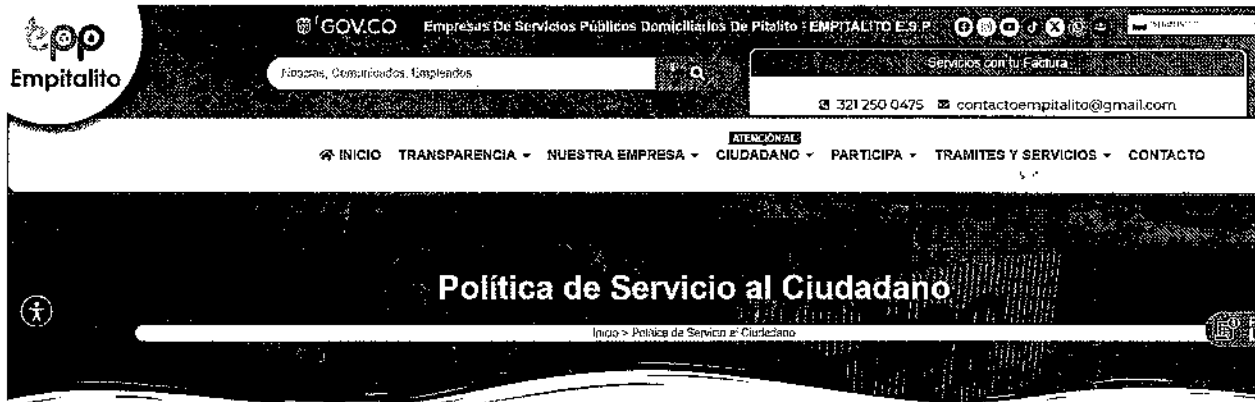
Asimismo, el establecimiento de mecanismos de seguimiento y mejora continua garantiza que estas prácticas no constituyan acciones aisladas, sino componentes estructurales de la gestión institucional, permitiendo su sostenibilidad y fortalecimiento en futuras vigencias; EMPITALITO E.S.P. consolida un

"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"

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

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> ES.CAL.FO.09 <b>APROBADO:</b> 22/01/2025
	<b>COMUNICADO OFICIAL</b>	<b>VERSIÓN:</b> 5 <b>PAGINA:</b> 13 de 13

modelo de relacionamiento con el ciudadano basado en la eficiencia operativa, la transparencia, la participación y la mejora continua, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al cumplimiento de los estándares establecidos en el marco del MIPG.



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.

<https://empitalito.gov.co/politica-de-servicio-al-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"

<b>Elaboró:</b> Luis Carlos Ramos Molina	<b>Revisó:</b> Mónica Alexandra Lagos Serrato
<b>Cargo:</b> Contratista	<b>Cargo:</b> Profesional Planeamiento y Control
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>