
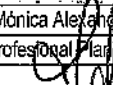

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 22/01/2025
		VERSION: 5
		PAGINA: 1 de 22

INFORME ANUAL IMPLEMENTACIÓN DE LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE EN LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL VIGENCIA 2025

Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
(Circular Externa 100-010-2021 de Función Pública)

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

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


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

Contenido del Informe

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo	3
2.1	Objetivos Específicos.....	3
3.	Alcance.....	4
4.	Marco Normativo	4
5.	Metodología.....	5
5.1	Fuentes de Información.....	5
5.2	Técnicas de Recolección	5
5.3	Criterios de Evaluación.....	6
5.4	Limitaciones.....	6
6.	Desarrollo y Análisis de las Acciones Implementadas.....	6
6.1	Implementación de Lenguaje Claro en el Portal Web Institucional	6
6.2	Simplificación en los Procesos de Atención al Ciudadano (PQR).....	14
6.3	Publicación de Información en el Micrositio de Transparencia	18
6.4	Estrategias de Comunicación y Rendición de Cuentas.....	19
6.5	Capacitación y Sensibilización Interna.....	20
7.	Resultados y Hallazgos.....	20
7.1	Fortalezas Identificadas	20
7.2	Debilidades u Oportunidades de Mejora.....	21
7.3	Nivel de Cumplimiento General.....	21
8.	Conclusiones.....	21

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

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

1. Introducción

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P., en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), ha venido adelantando acciones orientadas a fortalecer la comunicación institucional bajo los principios de claridad, accesibilidad, transparencia y enfoque diferencial, conforme a lo dispuesto en la Circular Externa 100-010-2021 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Dicha Circular establece lineamientos para la implementación del lenguaje claro, comprensible e incluyente en las entidades públicas, con el propósito de garantizar que la información dirigida a los grupos de valor sea fácil de encontrar, entender y utilizar, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza ciudadana, la participación y el control social.

En este contexto, el presente informe tiene como finalidad describir y evidenciar las acciones implementadas por EMPITALITO E.S.P. durante la vigencia 2025 evaluado, relacionadas con la adopción de prácticas de lenguaje claro en sus canales institucionales, documentos oficiales, procesos de atención al ciudadano y estrategias de rendición de cuentas, en concordancia con los lineamientos del MIPG, la política de Servicio al Ciudadano y el principio de transparencia administrativa

2. Objetivo

Describir y evidenciar las acciones adelantadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P., orientadas a la implementación y cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa 100-010-2021, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad aplicable en materia de lenguaje claro, comunicación institucional y servicio al ciudadano.


2.1 Objetivos Específicos

- Identificar las acciones institucionales implementadas en los diferentes canales de comunicación, documentos oficiales y procesos de atención al ciudadano, relacionadas con el uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente.
- Verificar la articulación de dichas acciones con las políticas institucionales del MIPG, especialmente la Política de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Analizar el nivel de cumplimiento frente a los lineamientos establecidos en la Circular Externa 100-010-2021.

"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: Mónica Alejandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 22/01/2025
		VERSIÓN: 5
		PAGINA: 4 de 22

- Formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento institucional en materia de lenguaje claro y mejora continua de la comunicación con los grupos de valor.

3. Alcance

El presente informe comprende la identificación, descripción y análisis de las acciones adelantadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P. en materia de implementación de lenguaje claro, comprensible e incluyente, en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa 100-010-2021. El análisis abarca el período correspondiente a la vigencia evaluada, e incluye la revisión de:

- El portal web institucional y sus micrositiros (transparencia, trámites, PQR, noticias y rendición de cuentas).
- Documentos institucionales publicados (políticas, planes, informes y comunicados).
- Procedimientos asociados a la atención al ciudadano.
- Acciones de capacitación y fortalecimiento de competencias comunicativas del talento humano.
- Estrategias de divulgación y rendición de cuentas dirigidas a los grupos de valor.

El informe no contempla una auditoría de cumplimiento normativo con efectos disciplinarios o sancionatorios, sino un análisis descriptivo y evaluativo orientado a la mejora continua institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).


4. Marco Normativo

El presente informe se fundamenta en el siguiente marco normativo y técnico que regula la implementación del lenguaje claro, la transparencia y la comunicación institucional en las entidades públicas:

- Constitución Política de Colombia. Artículo 2: Fines esenciales del Estado, Artículo 23: Derecho fundamental de petición, Artículo 74: Derecho de acceso a los documentos públicos. Estos artículos establecen la obligación de garantizar información comprensible y accesible a los ciudadanos.
- Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Dispone que la información pública debe publicarse de manera clara, estructurada y comprensible.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Establece principios de publicidad, transparencia, eficacia y buena fe en las actuaciones administrativas.
- Ley 1755 de 2015. Regula el derecho fundamental de petición y obliga a respuestas claras, de fondo y oportunas.

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

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

- Decreto 1499 de 2017. Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual incorpora la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, promoviendo la comunicación efectiva con los grupos de valor.
- Circular Externa 100-010-2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública Establece lineamientos para la implementación del lenguaje claro, comprensible e incluyente en las entidades públicas, como herramienta para mejorar la relación Estado–Ciudadano y fortalecer la confianza institucional.
- Lineamientos y guías metodológicas del DAFP sobre lenguaje claro, servicio al ciudadano y medición del desempeño institucional (FURAG), en el marco del MIPG.

5. Metodología

Para la elaboración del presente informe se aplicó una metodología de carácter descriptivo–analítico, orientada a identificar, verificar y documentar las acciones implementadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P. en materia de lenguaje claro, comprensible e incluyente, conforme a lo dispuesto en la Circular Externa 100-010-2021 y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

5.1 Fuentes de Información.

Se utilizaron como fuentes principales:


- Portal web institucional y microsítios asociados (transparencia, trámites y servicios, PQR, noticias, rendición de cuentas).
- Documentos institucionales publicados (políticas, planes, informes de gestión, manuales y procedimientos).
- Actas y registros de capacitaciones relacionadas con atención al ciudadano y comunicación.
- Instrumentos de medición de satisfacción y retroalimentación ciudadana.
- Normatividad vigente aplicable.

5.2 Técnicas de Recolección

- Revisión documental.
- Análisis de contenido de textos institucionales.
- Verificación de estructura, redacción y accesibilidad de la información publicada.
- Identificación de buenas prácticas alineadas con los criterios de lenguaje claro (claridad, sencillez, organización lógica, uso de términos comprensibles, enfoque diferencial).

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

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

5.3 Criterios de Evaluación.

Para efectos del análisis, se tomaron como referencia los siguientes criterios establecidos por el DAFP:

- Información fácil de encontrar.
- Uso de lenguaje sencillo y directo.
- Eliminación de tecnicismos innecesarios.
- Organización lógica de contenidos.
- Inclusión de mecanismos de retroalimentación.
- Accesibilidad para los grupos de valor.

5.4 Limitaciones.

El análisis se basa en la información disponible públicamente y en los documentos suministrados al momento de la revisión. No se realizaron pruebas técnicas de usabilidad digital ni estudios externos de percepción ciudadana, salvo aquellos institucionalmente documentados

6. Desarrollo y Análisis de las Acciones Implementadas

En este capítulo se describen y analizan las acciones adelantadas por EMPITALITO E.S.P. para dar cumplimiento a la Circular Externa 100-010-2021, en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente con la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

6.1 Implementación de Lenguaje Claro en el Portal Web Institucional

Descripción de la acción: EMPITALITO E.S.P. ha estructurado su portal web institucional organizando la información en secciones claramente identificables como:

Figura 1. Micrositio de Transparencia – EMPITALITO E.S.P.


URL: <https://empitalito.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/>

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: En esta sección se identifica la publicación organizada de información requerida por la ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, distribuida en categorías (misión, organigrama, directorios, procedimientos de atención al ciudadano, calendario de actividades, mecanismos de participación y hojas de vida), lo cual evidencia el cumplimiento de principios de transparencia, publicidad y claridad en la información institucional

"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 Molano Cargo: Contratista Firma:	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato Cargo: Profesional Planeamiento y Control Firma:
---	--

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

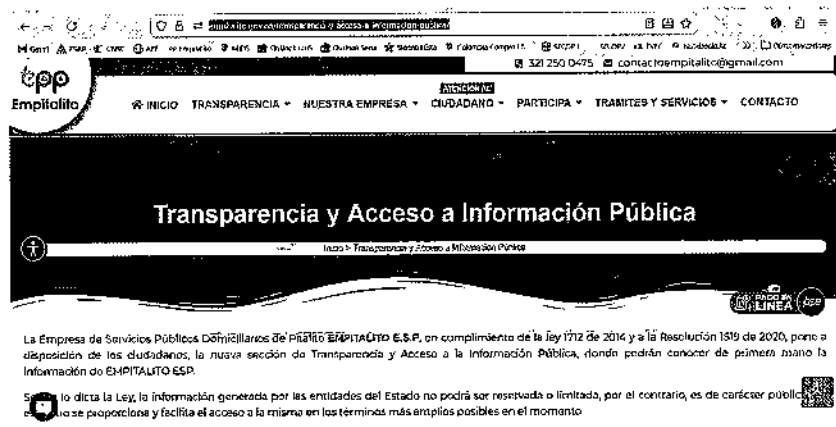


Figura 2. Micrositio de trámites y Servicios – EMPITALITO E.S.P.

URL: <https://empitalito.gov.co/tramitesprocedimientos-y-consultas/>

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia la organización temática de los trámites, procedimientos y consultas institucionales, presentada mediante títulos claros y categorización funcional que facilita la identificación de requisitos, pasos y condiciones de cada servicio. La estructura del contenido permite al ciudadano ubicar de manera directa la información necesaria para la gestión de sus solicitudes, contribuyendo al uso de lenguaje comprensible y a la accesibilidad de los servicios institucionales, en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG

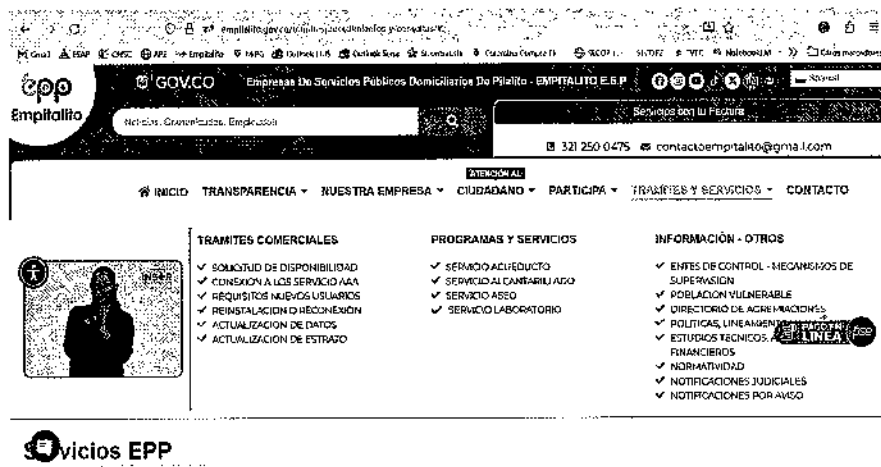



Figura 3. Micrositio PQR y Atención al Usuario – EMPITALITO E.S.P.

URL: <https://empitalito.gov.co/contacto/>

Fecha de consulta: 30 de diciembre 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 Bemeo Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

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

Descripción: Se evidencia la publicación de una lista detallada de trámites, procedimientos y consultas disponibles para los usuarios de los servicios públicos de la entidad. La información está organizada por tipo de trámite y actividad, presentándose de forma estructurada para facilitar la identificación de cada gestión disponible (por ejemplo, pago de factura, radicación de PQR, cambios de servicio, viabilidad, suspensión y restablecimiento, entre otros). Esto contribuye a que los ciudadanos encuentren de forma directa y comprensible los servicios de su interés, apoyando los principios de claridad, accesibilidad y efectividad en la interacción con la entidad

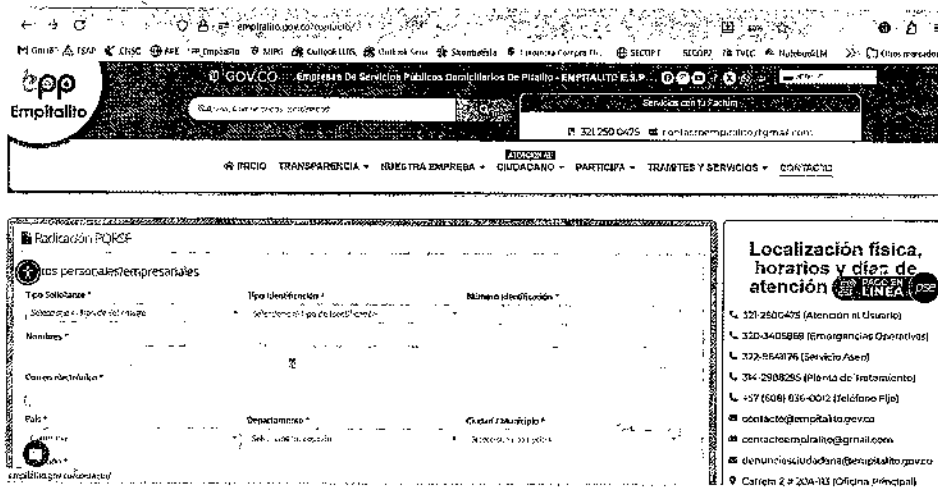


Figura 4. Micrositio Noticias y Comunicados – EMPITALITO E.S.P.

URL: <https://empitalito.gov.co/blog/>

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia la publicación periódica de noticias y comunicados institucionales organizados cronológicamente, presentados mediante titulares claros, lenguaje narrativo accesible y estructura informativa sencilla. Los contenidos están orientados a informar a los grupos de valor sobre actividades, avances de gestión, jornadas comunitarias, interrupciones programadas del servicio y eventos institucionales, facilitando la comprensión de la información por parte de la ciudadanía. La presentación temática y el uso de redacción directa contribuyen al cumplimiento de los principios de claridad, accesibilidad y transparencia establecidos en la Circular Externa 100-010-2021 y en la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG.

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


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

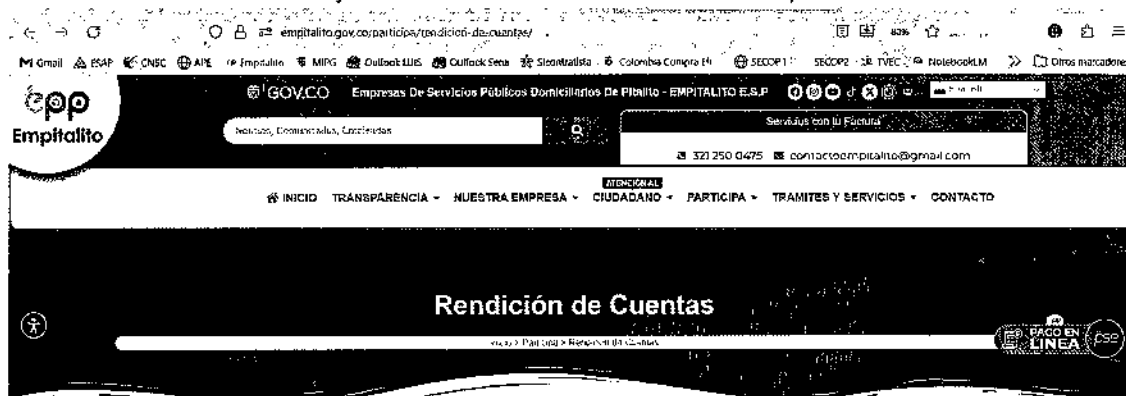


Figura 5. Micrositio Rendición de cuentas – EMPITALITO E.S.P.

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

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025



Descripción: Se evidencia que EMPITALITO E.S.P. cuenta con un micrositio específico de Rendición de Cuentas en su portal institucional, en el cual se publican informes de gestión, presentaciones, convocatorias y resultados de los espacios de diálogo con la ciudadanía. La información se presenta de manera organizada, con títulos descriptivos y lenguaje comprensible, permitiendo a los grupos de valor conocer de forma clara los avances, resultados e inversiones realizadas por la entidad. Esta práctica fortalece la transparencia activa, promueve la participación ciudadana y contribuye al cumplimiento de los principios de publicidad, claridad y acceso a la información establecidos en la Circular Externa 100-010-2021, en articulación con la Política de Servicio al Ciudadano y la dimensión de Gestión con Valores para Resultados del MIPG.





La Rendición de Cuentas es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los que las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo. En este sentido, las entidades deben atender lo dispuesto por el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), guía de obligatoria observancia para las entidades públicas.

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

 **Carrera 2# 20^a – 113 B/ Sucre Norte**
 **+57 (608) 8360012**

 **WhatsApp: 3212500475**
 **contacto@empitalito.gov.co**


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

Figura 6. Micrositio Uso de títulos directos y comprensibles – EMPITALITO E.S.P.

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

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: En el portal institucional se evidencia el uso de títulos directos y comprensibles, orientados a la acción y redactados en lenguaje sencillo, tales como “Paga tu factura”, “Reporte de daños” y “Peticiones, Quejas y Reclamos”. Estos encabezados permiten al ciudadano identificar rápidamente el servicio que requiere, reduciendo barreras de comprensión y facilitando la navegación. Esta práctica se alinea con los lineamientos de la Circular Externa 100-010-2021, que promueve el uso de expresiones claras, concretas y accesibles para los grupos de valor

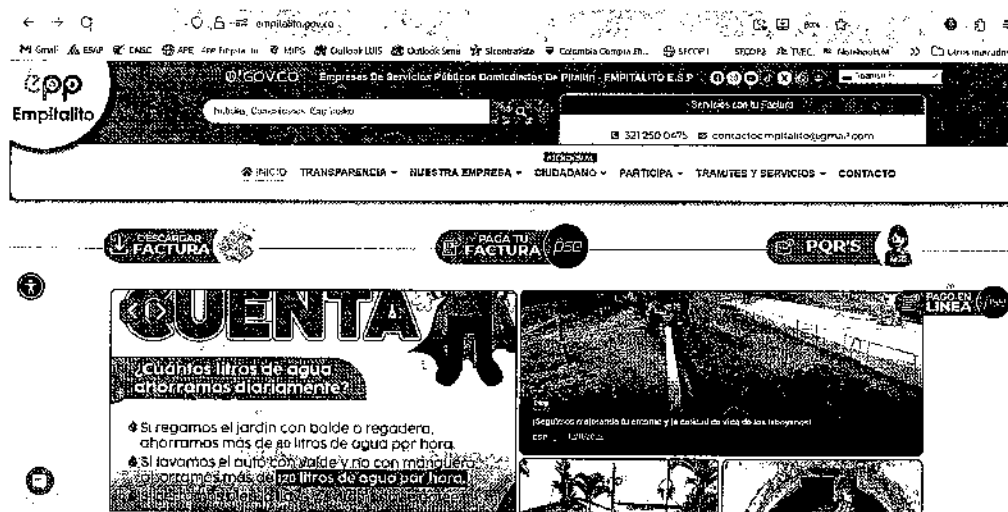


Figura 7. Micrositio Segmentación por categorías – EMPITALITO E.S.P.


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

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia la segmentación de la información institucional mediante categorías claramente diferenciadas en el menú principal y en los accesos directos del portal web, tales como “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, “Trámites y Servicios”, “Noticias”, “PQR”, “Rendición de Cuentas” y demás secciones temáticas. Esta organización por categorías facilita la navegación del usuario, permitiendo identificar de manera rápida el tipo de información o servicio requerido, reduciendo la carga cognitiva y mejorando la experiencia de acceso a la información institucional. La estructuración temática responde a criterios de organización lógica y accesibilidad establecidos en la Circular Externa 100-010-2021 y se articula con el enfoque de Servicio al Ciudadano del MIPG

“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 Bermúdez Molina	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

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

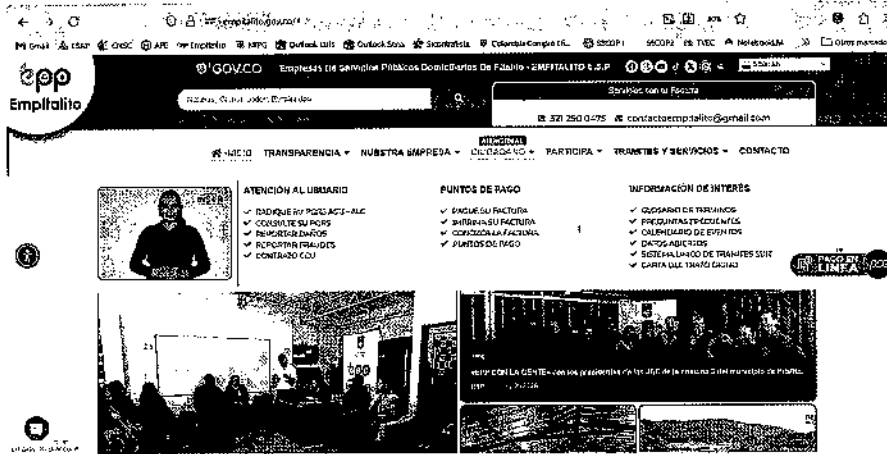
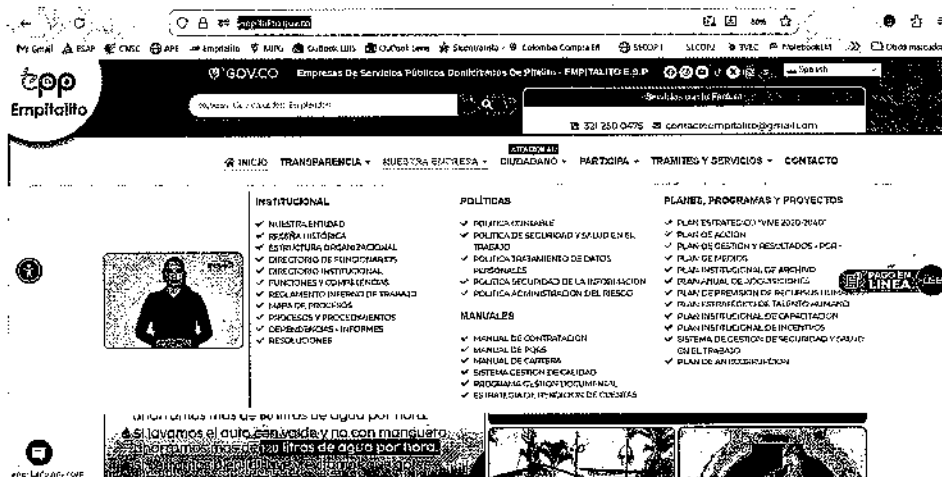


Figura 8. Micrositio Información estructurada por bloques – EMPITALITO E.S.P.

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

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia que la información del portal institucional está organizada mediante bloques diferenciados visualmente, tales como secciones de acceso rápido a servicios (“Servicios para nuestros usuarios”), bloques informativos de noticias, banners institucionales, accesos directos a transparencia y espacios destacados para atención al ciudadano. Esta disposición modular permite presentar la información en segmentos claramente identificables, facilitando la lectura, la navegación y la comprensión por parte de los usuarios. La estructuración por bloques reduce la saturación visual y organiza el contenido de forma jerárquica, en coherencia con los principios de claridad, accesibilidad y organización lógica establecidos en la Circular Externa 100-010-2021.



“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 Bermúdez	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:


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

Figura 9. Micrositio Publicación visible de canales de atención – EMPITALITO E.S.P.

URL: <https://empitalito.gov.co/contacto/>

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia la publicación visible y permanente de los canales institucionales de atención al ciudadano en el portal web oficial, incluyendo opciones para radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), líneas telefónicas, direcciones físicas, correos electrónicos institucionales y accesos directos a trámites en línea. Estos canales se encuentran ubicados en espacios destacados del portal, lo que facilita su identificación inmediata por parte de los usuarios. La disposición clara de esta información garantiza accesibilidad, orientación oportuna y comunicación directa con la entidad, en concordancia con los principios de servicio al ciudadano, transparencia y lenguaje claro establecidos en la Circular Externa 100-010-2021 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

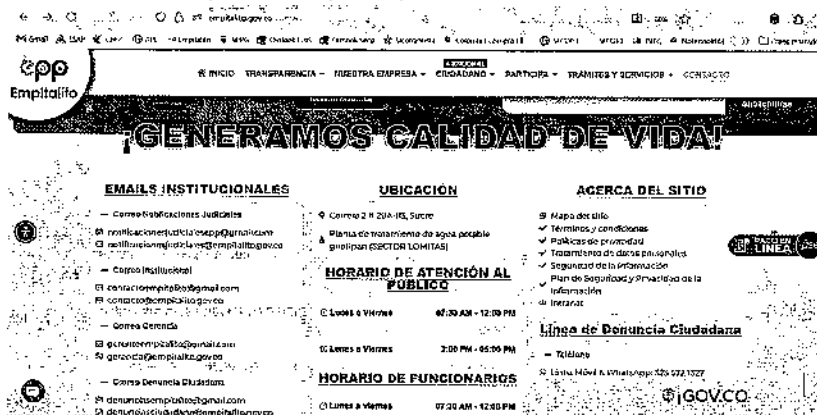


Figura 9. Micrositio Acceso directo a formularios y enlaces de consulta EMPITALITO E.S.P.


URL: <https://empitalito.gov.co/nuestra-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/>

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia la disposición de accesos directos a formularios y enlaces de consulta dentro del portal institucional, tales como radicación de PQR, descarga de factura, pago en línea, reporte de daños y demás trámites asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Estos accesos se encuentran ubicados en secciones visibles y mediante botones o enlaces identificables, lo que permite al usuario iniciar su trámite de manera inmediata sin necesidad de navegar por múltiples páginas. La existencia de enlaces directos facilita la interacción digital, reduce pasos innecesarios y contribuye al principio de claridad y usabilidad establecidos en la Circular Externa 100-010-2021.

"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 Bernal Medina Cargo: Contratista Firma:	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato Cargo: Profesional Planeamiento y Control Firma:
---	--

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

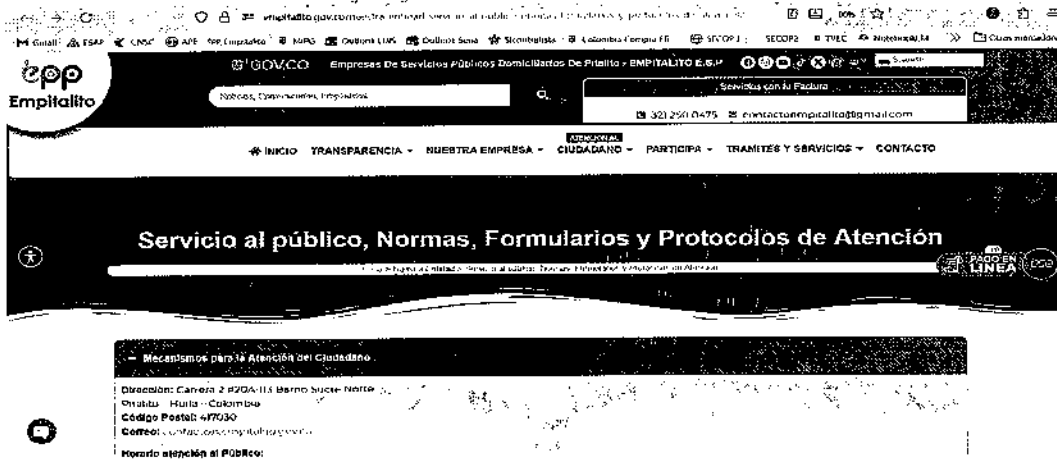


Figura 10. Micrositio Videos en lenguaje de señas EMPITALITO E.S.P.

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



Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia en el portal institucional la publicación de videos informativos que incorporan interpretación en lengua de señas colombiana, dirigidos a garantizar el acceso a la información por parte de personas con discapacidad auditiva. Estos contenidos audiovisuales permiten que los mensajes institucionales relacionados con servicios, campañas o información relevante sean comprensibles para esta población, eliminando barreras de comunicación y promoviendo la inclusión. La implementación de este recurso constituye una práctica concreta de lenguaje claro con enfoque diferencial, en concordancia con los lineamientos establecidos en la Circular Externa 100-010-2021, que promueve información accesible, comprensible e incluyente para todos los grupos de valor, y se articula con la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG.




"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: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Pl. Seguimiento y Control
Firma:	Firma:

 Carrera 2# 204 - 113 B/ Sucre Norte
 +57 (608) 8360012

 WhatsApp: 3212500475
 contacto@empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 APROBADO: 22/01/2025
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5 PAGINA: 14 de 22

6.2 Simplificación en los Procesos de Atención al Ciudadano (PQR)

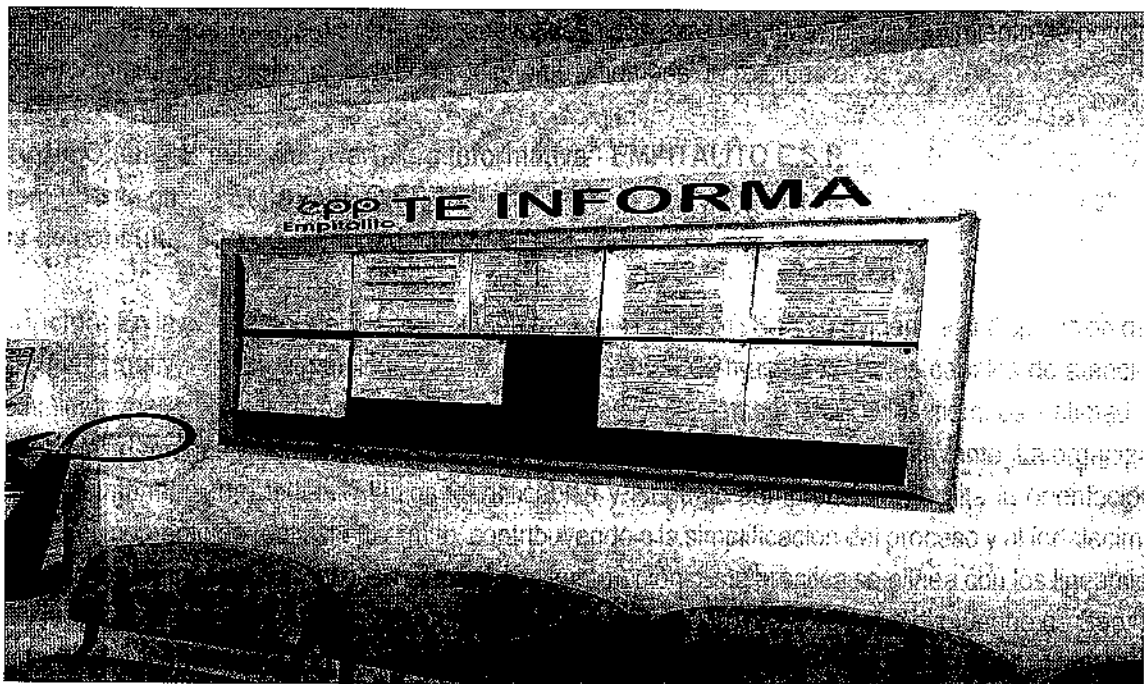
Descripción de la acción: Se dispone de canales definidos para la radicación y seguimiento de peticiones, quejas y reclamos, con explicación del procedimiento y tiempos de respuesta.

Figura 10. Oficina Presencial: Cartelera Informativa - EMPITALITO E.S.P.

Imagen: Fuente propia EMPITALITO ESP

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: En la oficina de Atención al Usuario de EMPITALITO E.S.P. se evidencia la disposición de una cartelera informativa visible al público, en la cual se presentan de manera clara los canales de atención, el procedimiento para la radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), los tiempos estimados de respuesta, los derechos y deberes del usuario, así como información institucional relevante. La organización visual de la información, mediante títulos identificables y lenguaje comprensible, facilita la orientación del ciudadano al momento de realizar su trámite, contribuyendo a la simplificación del proceso y al fortalecimiento del principio de transparencia y acceso efectivo a la información. Esta práctica se alinea con los lineamientos de claridad y accesibilidad establecidos en la Circular Externa 100-010-2021 y con el enfoque de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).



"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 Berrío Medina Cargo: Contratista Firma:	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato Cargo: Profesional Planeamiento y Control Firma:
---	--


	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 22/01/2025
		VERSIÓN: 5
		PAGINA: 15 de 22

Figura 11. Oficina Presencial: Turnero o Sistema de Atención - EMPITALITO E.S.P.

Imagen: Fuente propia EMPITALITO ESP

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia que la Oficina de Atención al Usuario de EMPITALITO E.S.P. cuenta con un sistema de turnero para la organización y gestión de la atención presencial, el cual permite asignar turnos de manera ordenada, garantizar la trazabilidad del servicio y reducir tiempos de espera. Este mecanismo contribuye a brindar una atención clara, equitativa y eficiente, facilitando que el usuario identifique el momento de su atención y el tipo de trámite a realizar. La implementación del turnero fortalece la experiencia del ciudadano y se alinea con los principios de accesibilidad, oportunidad y orientación al usuario establecidos en la Circular Externa 100-010-2021 y en la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG



Figura 12. Oficina Presencial: Modulo de atención con personal permanente - EMPITALITO E.S.P.


Imagen: Fuente propia EMPITALITO ESP

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia que la Oficina de Atención al Usuario de EMPITALITO E.S.P. dispone de un módulo de atención presencial con capacidad para tres funcionarios, debidamente capacitados en servicio al ciudadano y orientación al usuario. Este esquema permite brindar atención personalizada, organizada y oportuna, garantizando claridad en la información suministrada, acompañamiento en el diligenciamiento 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: Mónica Alexandra Lagos Serrato
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Planeamiento y Control
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 APROBADO: 22/01/2025
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5
		PAGINA: 16 de 22

trámites y resolución efectiva de inquietudes. La existencia de personal formado y dedicado exclusivamente a la atención fortalece el enfoque de comunicación comprensible, trato digno e inclusión, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Circular Externa 100-010-2021 y la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG.

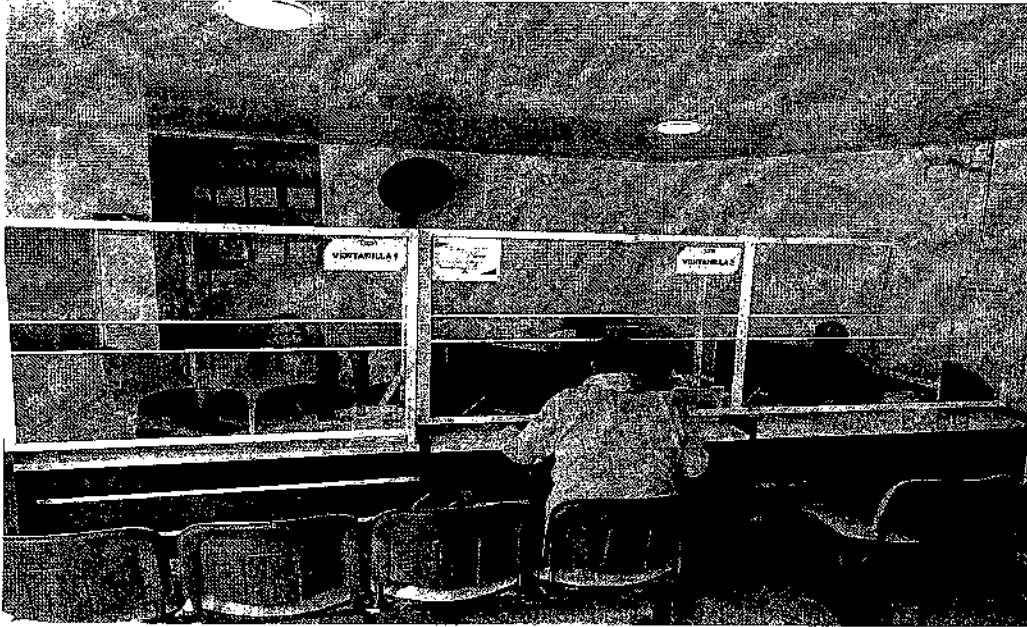


Figura 13. Micrositio Encuestas de satisfacción - EMPITALITO E.S.P.


URL: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSex_PeENBVDrMGewepISqIsHhzRezehz832Lrk_toXICO-F-ig/viewform?pli=1

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia en el portal web institucional la disponibilidad de un micrositio destinado al diligenciamiento de encuestas dirigidas a los usuarios, como mecanismo de retroalimentación sobre la calidad del servicio y la atención recibida. Esta herramienta permite recopilar información directa de los grupos de valor, facilitando la medición de la satisfacción ciudadana y la identificación de oportunidades de mejora. Su implementación fortalece el enfoque de participación y mejora continua previsto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y contribuye a la comunicación clara y bidireccional promovida por la Circular Externa 100-010-2021

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

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 22/01/2025
		VERSIÓN: 5
		PAGINA: 17 de 22

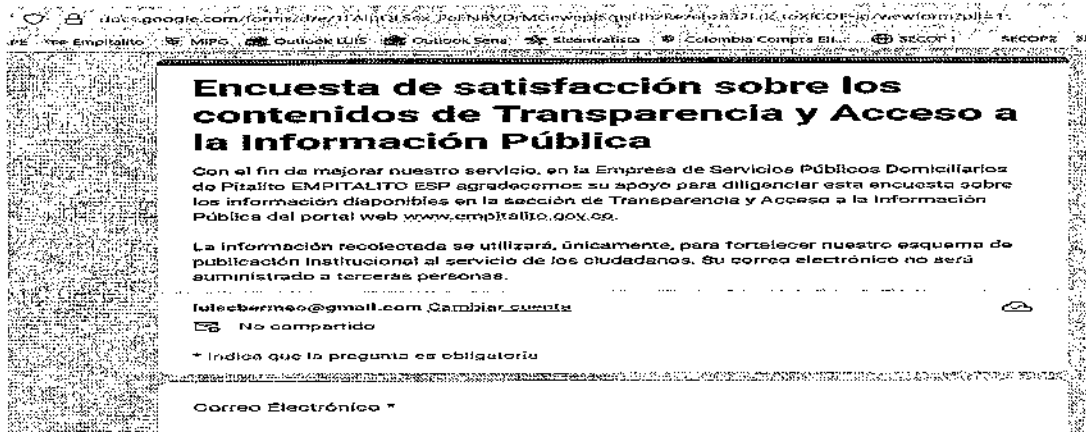
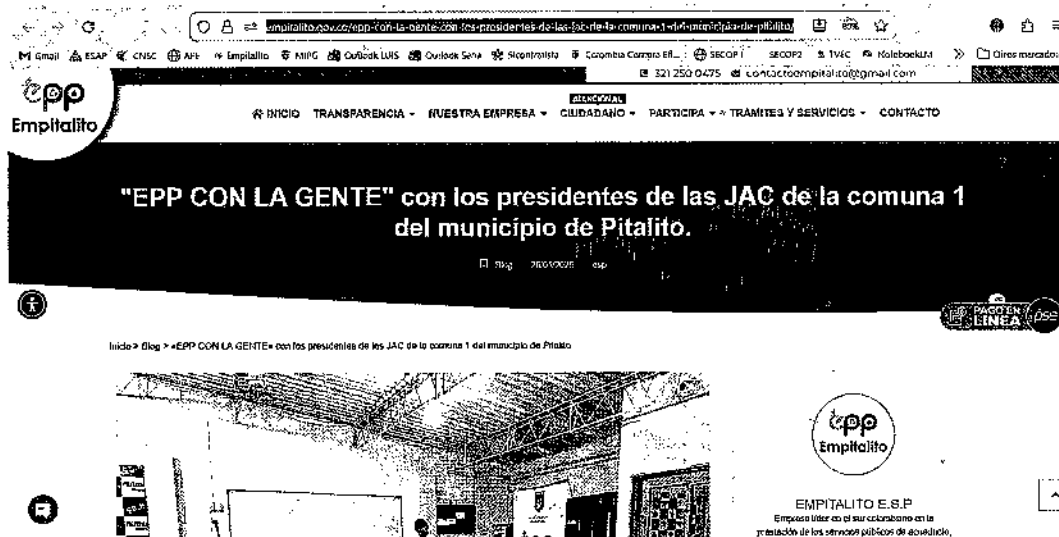


Figura 14. Atención y capacitación al usuario: Programa EPP con la gente - EMPITALITO E.S.P.

URL: <https://empitalito.gov.co/epp-con-la-gente-con-los-presidentes-de-las-jac-de-la-comuna-1-del-municipio-de-pitalito/>


Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia en el portal web institucional la divulgación de actividades desarrolladas en el marco del programa "EPP con la Gente", orientadas al acercamiento directo con los usuarios y comunidades del municipio. Estas jornadas, además de cumplir una función operativa y social, constituyen un mecanismo de comunicación clara y presencial, en el cual la entidad transmite información sobre la prestación de los servicios públicos, resuelve inquietudes y socializa procesos institucionales mediante lenguaje sencillo y comprensible. La publicación de estas actividades en la web institucional fortalece la transparencia activa, promueve la participación ciudadana y materializa los principios de accesibilidad, interacción y comunicación efectiva establecidos en la Circular Externa 100-010-2021, en coherencia con la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG.



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


Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8340012


WhatsApp: 3212500475

contacto@empitalito.gov.co


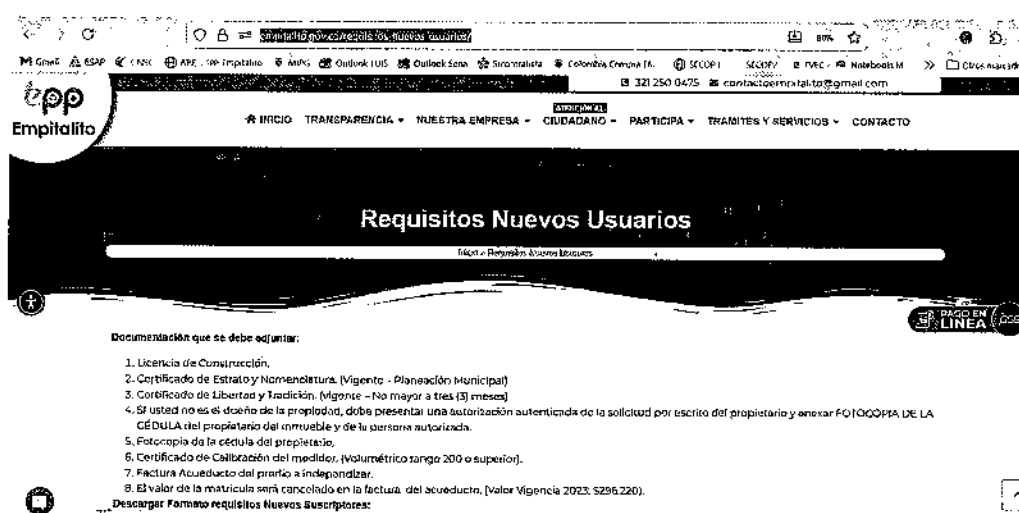
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 APROBADO: 22/01/2025
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5 PAGINA: 18 de 22

Figura 15. Formatos Físicos y digitales al usuario EMPITALITO E.S.P.

URL: <https://empitalito.gov.co/requisitos-nuevos-usuarios/>

Fecha de consulta: 30 de diciembre de 2025

Descripción: Se evidencia que EMPITALITO E.S.P. dispone de formatos estandarizados tanto en medio físico como digital, diseñados para que los usuarios puedan diligenciarlos de manera sencilla según el tipo de trámite requerido (PQR, solicitudes de servicio, cambios, acuerdos de pago, entre otros). Estos formatos presentan campos identificados de forma clara, instrucciones básicas de diligenciamiento y estructura organizada, lo que facilita la comprensión y reduce errores en la radicación de solicitudes. La disponibilidad en ambos canales —presencial y virtual— garantiza accesibilidad y equidad en la atención, contribuyendo a la simplificación administrativa y al uso de lenguaje claro promovido por la Circular Externa 100-010-2021, en concordancia con el enfoque de servicio al ciudadano y mejora continua del MIPG




6.3 Publicación de Información en el Micrositio de Transparencia

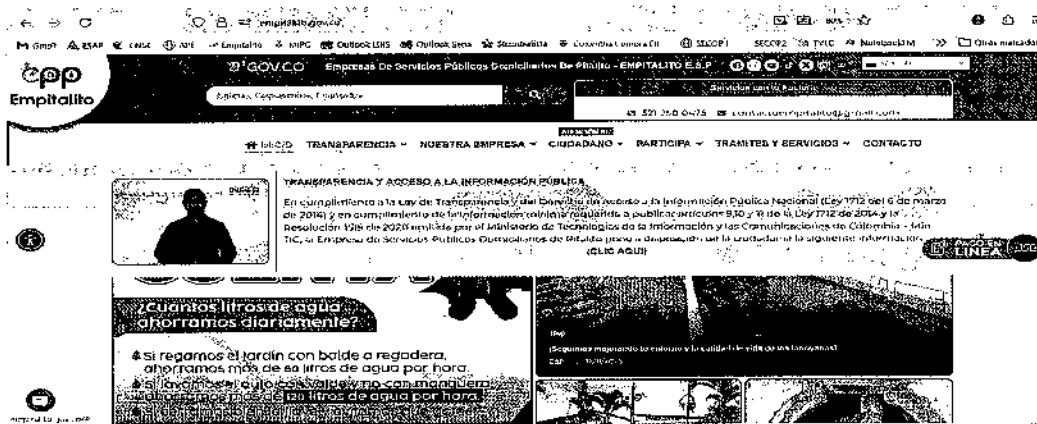
Descripción de la acción. El micrositio de transparencia contiene información organizada conforme a los requerimientos normativos (estructura Ley 1712 de 2014).

- Información clasificada por categorías obligatorias.
- Documentos descargables.
- Publicación periódica de informes.
- Acceso visible desde la página principal.

"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 Muñoz Cargo: Contratista Firma:	Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato Cargo: Profesional Planeamiento y Control Firma:
--	--

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 22/01/2025
		VERSIÓN: 5
		PAGINA: 19 de 22

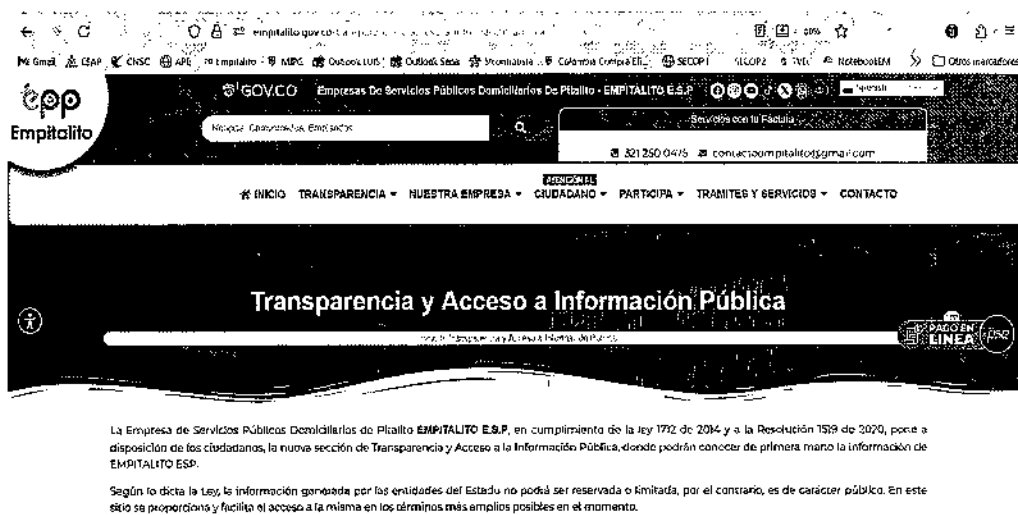


La organización contribuye a facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

6.4 Estrategias de Comunicación y Rendición de Cuentas



Descripción de la acción. Se publican informes de gestión, noticias institucionales y presentaciones de rendición de cuentas con apoyo gráfico y explicación pedagógica.



- Uso de lenguaje narrativo accesible.
- Inclusión de gráficos e indicadores.
- Divulgación multicanal.
- Enfoque pedagógico en la explicación de resultados.




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

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

 Carrera 2ª 20ª - 113 B/ Sucre Norte
 +57 (608) 8346012

 WhatsApp: 3212500475
 contacto@empitalito.gov.co

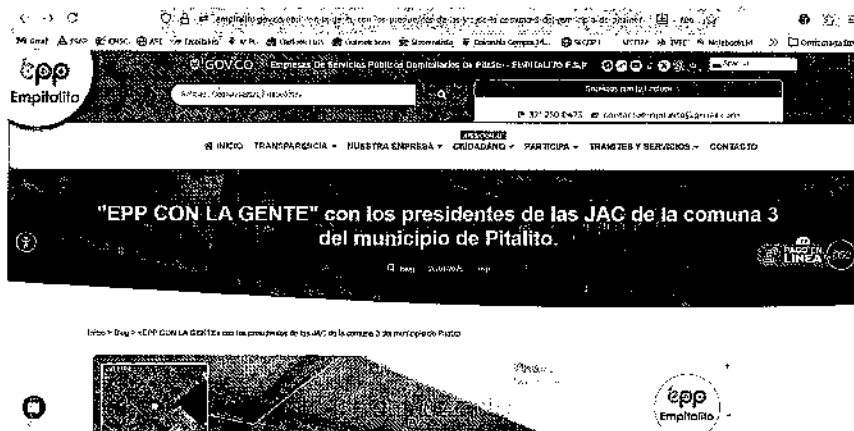
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 22/01/2025
		VERSIÓN: 5
		PAGINA: 20 de 22

Esto fortalece la transparencia activa y la participación ciudadana.

6.5 Capacitación y Sensibilización Interna

Descripción de la acción. Se han adelantado actividades formativas relacionadas con atención al ciudadano y cultura de servicio. Estas acciones contribuyen a:

- Mejorar la redacción institucional.
- Fortalecer competencias comunicativas.
- Sensibilizar sobre trato digno e incluyente.
- Reducir tecnicismos innecesarios.



7. Resultados y Hallazgos


Con base en la revisión documental y el análisis realizado, se presentan los principales resultados identificados en relación con la implementación de lenguaje claro, comprensible e incluyente en EMPITALITO E.S.P., conforme a la Circular Externa 100-010-2021 y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

7.1 Fortalezas Identificadas

No	Fortaleza	Impacto Institucional
1	Portal web estructurado por secciones temáticas claras	Facilita la localización de información por parte de los ciudadanos

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

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

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
		APROBADO: 22/01/2025
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5
		PAGINA: 21 de 22

2	Micrositio de Transparencia organizado conforme a la Ley 1712 de 2014	Garantiza acceso sistemático a información pública
3	Procedimiento visible para PQR con canales definidos	Mejora la interacción ciudadana-entidad
4	Publicación de informes de gestión y rendición de cuentas	Fortalece transparencia activa
5	Acciones de capacitación en atención al ciudadano	Mejora competencias comunicativas internas

7.2 Debilidades u Oportunidades de Mejora

No.	Oportunidad Identificada	Riesgo Asociado
1	No existe documento formal adoptado como Lineamiento Institucional de Lenguaje Claro	Falta de estandarización en redacción
2	No se cuenta con indicador específico de medición del uso de lenguaje claro	Dificultad para evaluar impacto
3	No se evidencian pruebas de comprensión ciudadana sobre contenidos publicados	Posible brecha entre publicación y entendimiento real
4	Algunos documentos técnicos mantienen lenguaje jurídico o administrativo complejo	Riesgo de baja comprensión por parte del usuario común

7.3 Nivel de Cumplimiento General

De manera cualitativa, se puede afirmar que EMPITALITO E.S.P. presenta un cumplimiento parcial con avances significativos, dado que:


- Existen prácticas alineadas con lenguaje claro.
- Se evidencia organización estructurada de la información.
- Hay articulación con la Política de Servicio al Ciudadano.

Sin embargo, se requiere fortalecer la formalización y medición sistemática del componente para consolidar un cumplimiento integral conforme a la Circular 100-010-2021

8. Conclusiones

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

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

- EMPITALITO E.S.P. ha adelantado acciones orientadas a fortalecer la claridad y accesibilidad de la información institucional, evidenciadas principalmente en la estructuración del portal web, la organización del micrositio de transparencia, la publicación de información de interés ciudadano y la disposición de canales formales para la atención de PQR.
- Las prácticas implementadas guardan coherencia con los lineamientos establecidos en la Circular Externa 100-010-2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, particularmente en lo relacionado con la facilidad de acceso a la información, organización temática de contenidos y divulgación de resultados institucionales.
- Se evidencia articulación con las políticas del MIPG, especialmente la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo cual demuestra que el enfoque de lenguaje claro no constituye una acción aislada, sino que se integra al sistema de gestión institucional.
- No obstante, la entidad aún presenta oportunidades de mejora relacionadas con la formalización de un lineamiento interno específico de lenguaje claro, la adopción de indicadores de medición y la implementación de mecanismos sistemáticos de evaluación de comprensión ciudadana.
- En términos generales, el nivel de implementación puede calificarse como intermedio con avances consolidados, requiriéndose acciones adicionales para fortalecer la estandarización, medición y sostenibilidad del enfoque de lenguaje claro en todos los procesos institucionales.

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

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