

|                                                                                  |                                                                              |  |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. |  | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           |  | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  |                                                                              |  | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                              |  | PAGINA: 1 de 23      |

# **INFORME ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – EMPITALITO E.S.P. VIGENCIA 2025**

**Oficina Asesora de Planeación y Proyectos**  
Política de Participación Ciudadana

**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"

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



Carretera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte  
+57 (408) 8360012



WhatsApp: 3212500475  
contacto@empitalito.gov.co

|                                                                                  |                                                                              |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  |                                                                              | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                              | PAGINA: 2 de 23      |

## Contenido del Informe

|     |                                                                                |    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Introducción .....                                                             | 3  |
| 2.  | Objetivo .....                                                                 | 3  |
| 2.1 | Objetivos Específicos .....                                                    | 3  |
| 3.  | Alcance .....                                                                  | 4  |
| 4.  | Marco Normativo .....                                                          | 4  |
| 5.  | Metodología .....                                                              | 5  |
| 6.  | Programa EPP con la Gente .....                                                | 6  |
| 7.  | Programa de Responsabilidad Social .....                                       | 13 |
| 8.  | Programa Institucional "Gobernando con la Gente" .....                         | 16 |
| 9.  | Análisis de Impacto y Valor Público del Relacionamento con la Ciudadanía ..... | 18 |
| 10. | Fortalezas del Modelo Institucional de Relacionamento con la Ciudadanía .....  | 21 |
| 11. | Conclusiones .....                                                             | 22 |

"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<br/>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> 3 de 23      |

## 1. Introducción

Durante la vigencia 2025, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P. desarrolló diversas estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía, en el marco de la Política de Participación Ciudadana y del modelo de gestión pública establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Este relacionamiento se materializó mediante tres componentes complementarios:

- Programa “EPP con la Gente”, como mecanismo institucional de participación territorial y gestión directa de solicitudes ciudadanas;
- Acciones de responsabilidad social y relacionamiento comunitario, orientadas a la promoción de cultura ambiental, recuperación de espacios públicos y fortalecimiento del vínculo con la comunidad;
- Participación institucional de EMPITALITO en el programa municipal “Gobernando con la Gente”, mediante el cual la administración municipal acerca la institucionalidad a los territorios y genera espacios de diálogo directo con la ciudadanía.

La articulación de estos tres componentes permitió consolidar durante la vigencia 2025 un modelo de relacionamiento ciudadano basado en la presencia territorial, la atención directa a los usuarios, la gestión técnica de las problemáticas asociadas a los servicios públicos domiciliarios y la generación de valor público para la comunidad

## 2. Objetivo

Presentar de manera estructurada y documentada las estrategias institucionales de relacionamiento con la ciudadanía implementadas por EMPITALITO E.S.P. durante la vigencia 2025, evidenciando la ejecución de la Política de Participación Ciudadana mediante el Programa “EPP con la Gente”, las acciones de responsabilidad social comunitaria y la participación institucional en el programa municipal “Gobernando con la Gente”, así como su incidencia en la gestión técnica, operativa y administrativa de la empresa.

### 2.1 Objetivos Específicos

- Describir el modelo institucional de relacionamiento con la ciudadanía implementado por EMPITALITO E.S.P. durante la vigencia 2025, incluyendo la ejecución del Programa “EPP con 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”

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

|                                                                                  |                                                                              |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  |                                                                              | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                              | PAGINA: 4 de 23      |

Gente", las acciones de responsabilidad social comunitaria y la participación institucional en el programa municipal "Gobernando con la Gente".

- Consolidar las actuaciones desarrolladas en territorio derivadas del relacionamiento con la comunidad, tales como solicitudes ciudadanas registradas, visitas técnicas, intervenciones operativas, actividades sociales y ambientales, y compromisos institucionales adquiridos con la ciudadanía.
- Evidenciar la trazabilidad documental de las actuaciones institucionales, mediante informes técnicos, comunicados oficiales con radicado, registros fotográficos, actas de reuniones comunitarias y demás soportes administrativos que respaldan la gestión realizada.
- Analizar los resultados institucionales derivados del relacionamiento con la ciudadanía, en términos de soluciones ejecutadas, programación de intervenciones técnicas, fortalecimiento del vínculo comunitario y generación de valor público.
- Identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el modelo de relacionamiento con la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la gestión institucional, mejorar los mecanismos de participación y consolidar procesos de mejora continua en futuras vigencias.

### 3. Alcance

El alcance del presente informe comprende tres componentes principales de relacionamiento ciudadano implementados durante la vigencia 2025:

- a) La ejecución del Programa EPP con la Gente.
- b) Las acciones de responsabilidad social y relacionamiento comunitario desarrolladas por la empresa.
- c) La participación institucional en el programa municipal "Gobernando con la Gente".

El informe no aborda proyecciones futuras, sino exclusivamente las actuaciones documentadas y ejecutadas durante la vigencia 2025

### 4. Marco Normativo

El programa "EPP con la Gente" y de relacionamiento con la ciudadanía desarrollado en 2025 se fundamenta en el siguiente marco normativo y técnico:

- Constitución Política de Colombia (artículos 2, 23, 74 y 209).
- Ley 142 de 1994 – Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Ley 1757 de 2015 – Promoción y protección del derecho a la participación ciudadana.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información 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 Alexandra Lagos Serrato    |
| Cargo: Contratista                 | Cargo: Profesional Planeamiento y Control |
| Firma:                             | Firma:                                    |

|                                                                                  |                                                                                      |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br/>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b> | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  |                                                                                      | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  | <b>COMUNICADO OFICIAL</b>                                                            | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                                      | PAGINA: 5 de 23      |

- Ley 1755 de 2015 – Derecho de petición.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto 612 de 2018 – Integración de planes institucionales.
- Lineamientos de Servicio al Ciudadano – DAFP.
- Lineamientos sectoriales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

#### 4.1 Marco Normativo Institucional

Durante la vigencia 2025, el Programa “EPP con la Gente”, como herramienta de ejecución de la Política de Participación Ciudadana se encuentra estructurado y legitimado en los siguientes instrumentos institucionales:

- Plan Estratégico “EMPITALITO Vive 2020–2040”
- Plan de Acción Institucional Integrado 2025
- Programa “EPP con la Gente”
- Política de Servicio al Ciudadano
- Política de Participación Ciudadana
- Sistema de Gestión de Calidad y Procedimientos Internos
- Instrumentos Contractuales y de Inversión.

#### 5. Metodología

Para la consolidación del presente informe se adoptó una metodología basada en:

**5.1 Revisión documental:** Plan Estratégico EMPITALITO Vive 2020–2040, Plan de Acción Institucional 2025, Informes de jornadas EPP por barrio, comunicados oficiales con radicado, informes técnicos de la Dirección Técnica y Operativa, registro fotográfico de intervenciones, contratos vigencia 2025 asociados a mantenimiento e inversión.

**5.2 Sistematización de información:** Se realizó la organización y clasificación de las solicitudes comunitarias según tipo de servicio (acueducto, alcantarillado, aseo), naturaleza de la problemática, estado de atención (ejecutada, programada, en estudio, trasladada), dependencia responsable de resolver la solicitud e instrumento contractual asociado (cuando aplica).

**5.3 Análisis técnico y administrativo:** Se evaluó la incidencia del relacionamiento ciudadano en intervenciones operativas, programación presupuestal, estudios técnicos en curso, gestión preventiva del riesgo sanitario y ambiental y el fortalecimiento del modelo 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 Bernal Molina | Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato  |
| Cargo: Contratista                 | Cargo: Profesional Planeación y Control |
| Firma:                             | Firma:                                  |



Carrera 2ª 20ª – 115 B/ Sucre Norte  
+57 (408) 8340012



WhatsApp: 3212500475  
contacto@empitalito.gov.co

|                                                                                  |                                                                              |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  |                                                                              | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                              | PAGINA: 6 de 23      |

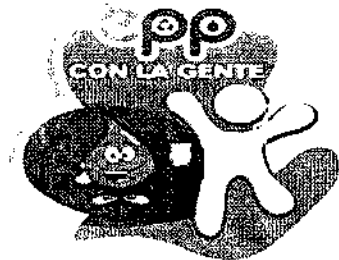
La información consolidada corresponde a registros oficiales y documentos emitidos por la empresa durante la vigencia.

## 6. Programa EPP con la Gente

El Programa "EPP con la Gente" implementado durante la vigencia 2025 estuvo compuesto por los siguientes componentes interrelacionados:

### a) Estrategia Territorial programa "EPP con la Gente"

Constituyó el mecanismo principal de acercamiento ciudadano, mediante jornadas programadas por comunas y barrios, en las cuales participaron diversas dependencias de la empresa. Estas jornadas permitieron:



- Recibir solicitudes directamente en territorio.
- Identificar problemáticas recurrentes.
- Socializar información institucional.
- Establecer compromisos preliminares.
- Rendición permanente de cuentas.

### b) Registro Formal y Sistematización

Las solicitudes recibidas durante las jornadas fueron registradas, clasificadas y posteriormente se consolidaron en informes por barrio con las problemáticas identificadas y las acciones adoptadas, de acuerdo a:

- Tipo de servicio (acueducto, alcantarillado, aseo).
- Naturaleza técnica del requerimiento.
- Nivel de urgencia.
- Competencia institucional.

### c) Diagnóstico Técnico en Campo

En los casos que lo requerían, la Dirección Técnica y Operativa realizó visitas técnicas para:

- Verificación hidráulica.
- Inspección de redes.
- Evaluación de sumideros.
- Identificación de fugas.
- Análisis de presión.
- Revisión de infraestructura pluvial.

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



Canera 2ª 20ª - 113 B/ Sucre Norte  
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475  
contacto@empitalito.gov.co

|                                                                                  |                                                                              |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  |                                                                              | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                              | PAGINA: 7 de 23      |

#### d) Respuesta formal con Gestión Documental

Una vez evaluadas las solicitudes, se emitieron respuestas oficiales dirigidas a las Juntas de Acción Comunal o presidentes de comuna, con número de radicado institucional, garantizando:

- Transparencia.
- Formalidad administrativa.
- Comunicación oficial.
- Trazabilidad documental.

#### e) Gestión Operativa y Contractual



Las solicitudes que requerían intervención inmediata se intervinieron con reparación de fugas y reposiciones de redes o fueron gestionadas a través de:

- Equipos operativos propios.
- Contratos vigentes.
- Programación presupuestal.

#### f) Traslado por Competencia

Cuando la problemática identificada no correspondía a la competencia directa de la empresa, se realizó traslado formal a la entidad competente, garantizando orientación al ciudadano y continuidad en la gestión; lo anterior se evidencia en actuaciones relacionadas ante:

- Secretaría de Vías e Infraestructura
- Oficina de Ambiente y Gestión del Riesgo.
- Operador de aseo.

#### g) Seguimiento y Programación de Soluciones Estructurales

Algunas solicitudes relacionadas con infraestructura pluvial y viaductos, requirieron:

- Estudios técnicos adicionales.
- Evaluaciones de viabilidad financiera.
- Incorporación a planes de inversión.
- Elaboración de diseños.

#### 6.1 Flujo Operativo del Programa “EPP con la Gente”

El modelo aplicado en 2025 puede resumirse en el siguiente flujo institucional:

##### a) Jornada territorial o recepción de solicitud.

"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 2ª 20ª – 113 B/ Sucre Norte  
+57 (408) 8360012



WhatsApp: 3212500475  
contacto@empitalito.gov.co

|                                                                                  |                                                                              |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  |                                                                              | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                              | PAGINA: 8 de 23      |

- b) Registro y clasificación.
- c) Diagnóstico técnico (si aplica).
- d) Elaboración de informe por barrio.
- e) Emisión de respuesta formal con radicado.
- f) Gestión operativa inmediata o programación contractual.
- g) Traslado por competencia (cuando aplica).
- h) Seguimiento y cierre.
- i) Incorporación a estudios o inversión (si se requiere solución estructural).

Este flujo permitió integrar participación, servicio, gestión técnica y planeación dentro de un solo programa articulado.

## 6.2 Articulación Interdependencias

El modelo implementado durante la vigencia 2025 evidenció articulación entre:

- Dirección Técnica y Operativa.
- Gestión Social.
- Dirección Comercial y de Atención al Cliente.
- INTERASEO (operador del servicio de aseo).
- Profesional Ambiental
- Dependencias de la Alcaldía Municipal.
- Oficina Asesora Jurídica.
- Oficina Asesora de Planeación y Proyectos (para incorporación a inversión).

## 6.3 Características Diferenciales del Modelo 2025

Esta articulación garantizó que el relacionamiento ciudadano trascendiera el componente social y se integrara a la gestión misional de la empresa, por lo que se presentaron las siguientes características distintivas:

- Territorializado.
- Documentado.
- Radicado oficialmente.
- Técnicamente evaluado.
- Contractualmente soportado.
- Articulado con planeación.
- Orientado a resultados.
- Enfocado en mejora continua.

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

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



|                                                                                  |                                                                                      |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br/>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b> | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  |                                                                                      | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  | <b>COMUNICADO OFICIAL</b>                                                            | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                                      | PAGINA: 9 de 23      |

#### 6.4 Ejecución Territorial y Resultados Consolidados en la vigencia 2025



Durante la vigencia 2025, EMPITALITO E.S.P. implementó para la ejecución de la Política de Participación Ciudadana con acción directa sobre el territorio el denominado programa “EPP con la Gente” como herramienta de relacionamiento con la ciudadanía, cuyo componente operativo principal es la ejecución territorial de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía. Las actuaciones adelantadas permitieron identificar, documentar y gestionar problemáticas relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, rendición permanente de cuentas, participación ciudadana efectiva e intervenciones técnicas, administrativas y contractuales con trazabilidad institucional

#### 6.5 Cobertura Territorial y Participación Ciudadana.



En desarrollo de la planeación anual, se realizaron jornadas presenciales en diferentes comunas y barrios del municipio, donde participaron activamente 179 ciudadanos, quienes expusieron sus inquietudes y necesidades relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Como resultado de estos espacios de diálogo directo, se presentaron:

- 66 solicitudes registradas formalmente.
- 56 solicitudes (85%), las cuales fueron resueltas de manera directa con intervención operativa o gestión administrativa inmediata.
- 10 solicitudes (15%) requirieron de traslado por competencia a otras entidades municipales o inclusión en estudios técnicos y programación de inversión para la solución estructural.

Estos resultados evidencian un alto nivel de efectividad operativa del programa, así como una adecuada clasificación técnica de las problemáticas identificadas.

#### 6.6 Principales Problemáticas Identificadas.

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

|                                                                                  |                                                                                      |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br/>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> 10 de 23     |



Las solicitudes recibidas durante las jornadas y visitas técnicas se clasificaron principalmente en las siguientes categorías:

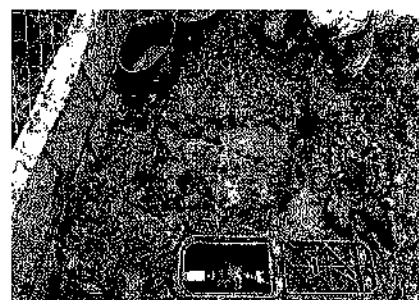
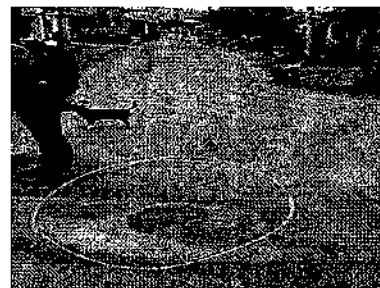
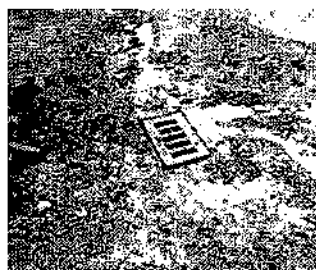
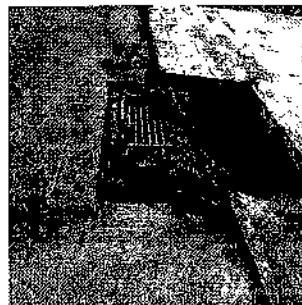
- a) Mantenimiento de Sumideros: La comunidad manifestó la necesidad de realizar mantenimiento y limpieza en sumideros obstruidos, por cuanto se presenta acumulación de aguas lluvias y malos olores. Estas solicitudes fueron atendidas con programación operativa y activación de contratos vigentes, permitiendo mitigar riesgos sanitarios y de inundación.
- b) Fugas de Agua Potable: Se identificaron fugas en red matriz y acometidas domiciliarias que representaban pérdida del recurso hídrico y afectaban la presión del suministro de agua. En varios casos se realizaron pruebas de cloro para verificar la procedencia del agua y se gestionó intervención inmediata por parte del personal operativo, quedando las soluciones a satisfacción de la comunidad.
- c) Drenaje de Aguas Lluvias: Se reportaron problemáticas relacionadas con acumulación de agua en parques y sectores residenciales, requiriéndose en algunos casos aumento del número de sumideros o mantenimiento a los existentes.
- d) Corte de Césped y Barrido de Zonas Verdes: Se solicitaron mejoras en frecuencia de corte y limpieza. Estos requerimientos fueron gestionados mediante oficios con radicado al operador INTERASEO, bajo supervisión de EMPITALITO E.S.P.
- e) Recolección Oportuna de Residuos: Se presentaron solicitudes relacionadas con el cumplimiento de horarios y comportamiento del personal de recolectores, las cuales fueron trasladadas formalmente al operador correspondiente para mejora con supervisión de EMPITALITO E.S.P.
- f) Baja Presión en la Red de Acueducto: La comunidad manifestó disminución de presión en determinados horarios. Se explicó técnicamente que puede obedecer a: pico de demanda, uso simultáneo en sectores residenciales, mantenimiento o reparaciones, restricciones de suministro y problemas en infraestructura. En los casos que lo requirieron, se realizaron evaluaciones técnicas para determinar acciones correctivas.
- g) Infraestructura Pluvial y Obras Mayores: Se identificaron casos relacionados con socavones en puentes, viaducto del barrio Libertador y construcción de aliviaderos en sectores con rebosamiento. En estos casos se realizaron visitas técnicas para determinar competencia y, cuando fue necesario, se remitieron oficios a la Secretaría de Vías e Infraestructura para su atención, o se incorporaron a estudios técnicos estructurales en curso.

Se anexa galería de imágenes tomadas en terreno con aspectos como los ya identificados y que hacen parte de los informes y trámites adelantados para la solución.

"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<br/>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<br><b>PAGINA:</b> 11 de 23 |



"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 Barneo 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>                                    |

|                                                                                  |                                                                              |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  |                                                                              | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                              | PAGINA: 12 de 23     |



Fuente: propia EMPITALITO E.SP.

## 6.7 Acciones Ejecutadas Derivadas del Relacionamiento. De las 66 solicitudes registradas:

a) 56 fueron resueltas directamente (85%), incluyendo:

- Reparaciones inmediatas de fugas.
- Limpieza y mantenimiento de sumideros.
- Reposición de redes deterioradas.
- Evaluaciones hidráulicas en campo.
- Gestión operativa inmediata.
- Respuestas formales con radicado.

b) 10 solicitudes (15%) fueron:

- Trasladas por competencia a dependencias municipales.
- Incorporadas a estudios técnicos estructurales.
- Sujetas a programación presupuestal o contractual futura.

Este comportamiento refleja la alta capacidad institucional de respuesta y adecuada gestión diferenciada según la naturaleza de la problemática

## 6.8 Indicadores consolidados de la gestión 2025

| Indicador                          | Resultado Vigencia 2025 |
|------------------------------------|-------------------------|
| Ciudadanos participantes           | 179                     |
| Solicitudes registradas            | 66                      |
| Soluciones directas                | 56 (85%)                |
| Traslados / estudios estructurales | 10 (15%)                |

"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:                                    |

|                                                                                  |                                                                                      |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br/>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 23     |

Estos resultados permiten concluir que el Programa "EPP con la Gente" no solo generó participación ciudadana activa, sino que produjo soluciones concretas y medibles.

**6.9 Resultados Institucionales Evidenciados.** La ejecución territorial permitió consolidar los siguientes logros:

- Atención directa en territorio con participación ciudadana efectiva.
- Alto porcentaje de solución inmediata (85%).
- Diagnóstico técnico documentado por barrio.
- Programación contractual asociada a mantenimiento preventivo.
- Incorporación de solicitudes a estudios estructurales.
- Emisión de respuestas formales con radicado.
- Fortalecimiento de la confianza comunitaria.
- Reducción de riesgos sanitarios y ambientales.
- Integración interdependencias para solución de problemáticas.

## 7. Programa de Responsabilidad Social

Además de la ejecución del Programa "EPP con la Gente", la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P. desarrolló durante la vigencia 2025 diversas acciones de responsabilidad social orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con la comunidad, la promoción de la cultura ambiental y la recuperación de espacios públicos en el municipio de Pitalito. Estas actividades evidencian que la gestión institucional de EMPITALITO no se limita exclusivamente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, permitiendo generar espacios de interacción directa con la ciudadanía a través de jornadas comunitarias, procesos de educación ambiental, intervenciones de embellecimiento urbano y actividades de integración social. Dentro de las principales acciones desarrolladas se destacan:



- Jornadas de recuperación y limpieza ambiental en espacios públicos, como la intervención realizada en el Parque de la Nutria, orientada a la recolección de residuos, sensibilización ambiental y fortalecimiento del compromiso ciudadano con el cuidado del entorno.

"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<br/>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> 14 de 23     |



- Jornadas de embellecimiento y recuperación de espacios públicos, como la intervención realizada en la glorieta Los Andes a cargo de EMPITALITO y la recuperación de la zona de disposición de residuos en la Galería Minorista de Cálamo, mediante labores de limpieza, pintura, poda y adecuación del entorno urbano.



- Acciones de apoyo social y comunitario en barrios del municipio, tales como la entrega de micromedidores para promover el uso responsable del agua, donación de materiales para recuperación de espacios comunitarios y apoyo a familias en condición de vulnerabilidad. Estrategias de sostenibilidad ambiental y cultura del agua, como la gestión de medidores para mejorar la medición del consumo y la reducción del desperdicio del recurso hídrico.



- La actividad se realizó en el barrio Sucre como parte del proceso de ejecución del programa EPP CON LA GENTE con el objetivo de establecer un canal directo de comunicación entre la comunidad y las entidades responsables de la prestación de servicios públicos y el cuidado del entorno. En representación de la comunidad, participó el presidente de la Junta de Acción Comunal, quien actuó como vocero autorizado para expresar las principales necesidades y problemáticas del sector.



- Recorrido por los establecimientos comerciales del microcentro, interactuando directamente con propietarios, trabajadores y usuarios. Entrega de material pedagógico (volantes) con información clara sobre la correcta separación de residuos y los horarios establecidos para su disposición. Diálogo personalizado con los usuarios, explicando de manera sencilla la importancia del manejo adecuado de los residuos y su impacto ambiental, así como fomentando actitudes de corresponsabilidad ciudadana.

"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 Alejandra Lagos Serrato    |
| <b>Cargo:</b> Contratista                 | <b>Cargo:</b> Profesional Planeamiento y Control |
| <b>Firma:</b>                             | <b>Firma:</b>                                    |

|                                                                                  |                                                                                      |  |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br/>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> 15 de 23     |



- En el marco del programa de responsabilidad social “actividad conserva mundo” se llevó a cabo la actividad de siembra de árboles en la planta de tratamiento GUATIPAN en coordinación con los expertos para las plántulas de la región, esta actividad tiene como objetivo promover la conservación del medio ambiente y mejorar la calidad del aire, contribuyendo al bienestar de todos los habitantes del Municipio de Pitalito



- En el marco de las acciones continuas de mejoramiento, embellecimiento y fortalecimiento de la cultura ambiental en la Galería Minorista de Cálamo, se han venido desarrollando diversas actividades como: Jornadas de lavado general, mejoramiento y pintura de espacios, intervenciones en la zona de disposición de residuos. Procesos de educación y sensibilización sobre separación en la fuente y manejo adecuado de residuos. Estas acciones han buscado prevenir la acumulación inadecuada de desechos y evitar que la zona alcance un punto crítico sanitario y ambiental



- Sensory Coffee realizó un gesto de responsabilidad social consistente en la entrega de un detalle de café especial a los operarios de limpieza de EMPITALITO E.S.P., quienes diariamente adelantan labores fundamentales de aseo y mantenimiento en las calles del municipio de Pitalito. Este acto, aunque sencillo, estuvo cargado de simbolismo y gratitud, destacando el valor del trabajo invisible que sostiene la ciudad y que, en múltiples ocasiones, no recibe el reconocimiento que merece.



- EMPITALITO realizó una visita comunitaria al barrio Villa del Prado con el fin de compartir un espacio de alegría, recreación y cercanía institucional. La actividad contó con la participación activa de un amplio equipo de funcionarios de la empresa, encabezados por la gerente Carolina Calderón Valderrama, quienes acompañaron y respaldaron la jornada. Durante el encuentro se desarrollaron actividades lúdicas y recreativas dirigidas a los niños, se entregaron detalles navideños y se compartió un mensaje institucional con enfoque infantil, resaltando la importancia del cuidado del agua y la unión comunitaria

“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 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>                                    |



Camera 2# 20\* – 113 B/ Sucre Norte  
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475  
contacto@empitalito.gov.co

|                                                                                  |                                                                              |  |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. |  | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           |  | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  |                                                                              |  | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                              |  | PAGINA: 16 de 23     |



• EMPITALITO realizó una visita comunitaria al barrio Villas de San Roque con el fin de compartir un espacio de alegría, recreación y cercanía institucional. La actividad contó con la participación activa de un amplio equipo de funcionarios de la empresa, encabezados por la gerente Carolina Calderón Valderrama, quienes acompañaron y respaldaron la jornada. Durante el encuentro se desarrollaron actividades lúdicas y recreativas dirigidas a los niños, se entregaron detalles navideños y se compartió un mensaje institucional con enfoque infantil, resaltando la importancia del cuidado del agua y la unión comunitaria



• EMPITALITO realizó una visita comunitaria al barrio Porvenir con el fin de compartir un espacio de alegría, recreación y cercanía institucional. La actividad contó con la participación activa de un amplio equipo de funcionarios de la empresa, encabezados por la gerente Carolina Calderón Valderrama, quienes acompañaron y respaldaron la jornada. Durante el encuentro se desarrollaron actividades lúdicas y recreativas dirigidas a los niños, se entregaron detalles navideños y se compartió un mensaje institucional con enfoque infantil, resaltando la importancia del cuidado del agua y la unión comunitaria

Estas actividades evidencian que la gestión institucional de EMPITALITO no se limita a la prestación del servicio público domiciliario, sino que incorpora una visión integral de responsabilidad social, participación comunitaria y sostenibilidad ambiental, fortaleciendo la presencia institucional en el territorio y consolidando relaciones de confianza con la ciudadanía.

## 8. Programa Institucional “Gobernando con la Gente”



En el marco del fortalecimiento del relacionamiento institucional con la ciudadanía y de la presencia territorial de la administración municipal, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P. participó durante la vigencia 2025 en las jornadas institucionales desarrolladas mediante el programa “Gobernando con la Gente”, estrategia contemplada dentro del Plan de Desarrollo Municipal “El Gobierno de la Gente 2024–2027”. Este programa tiene como propósito acercar la institucionalidad a los barrios y comunas del municipio mediante jornadas de atención directa a 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 | 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> 17 de 23     |

ciudadanía, en las cuales participan las dependencias de la administración municipal y las entidades descentralizadas, permitiendo a la comunidad presentar solicitudes, inquietudes y problemáticas relacionadas con la prestación de los servicios públicos y el desarrollo territorial.

En este escenario, EMPITALITO E.S.P. participó activamente en las jornadas realizadas en diferentes comunas del municipio, brindando información sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como presentando los avances en proyectos, intervenciones técnicas y compromisos institucionales orientados a mejorar la calidad de los servicios prestados.

### 8.1 Intervenciones y acciones ejecutadas por EMPITALITO



De acuerdo con las actas e informes consolidados del programa Gobernando con la Gente, la participación de EMPITALITO se materializó en diversas actuaciones técnicas y operativas, entre las cuales se destacan:

**Reposición de redes de alcantarillado sanitario:** Durante las jornadas institucionales se socializaron las intervenciones ejecutadas por la empresa en materia de reposición de redes de alcantarillado sanitario en distintos barrios del municipio, alcanzando intervenciones en 12 tramos de alcantarillado, con una inversión aproximada de \$2.972.262.134, beneficiando a más de 1.000 personas y ejecutando aproximadamente 4.016 metros lineales de redes intervenidas. Estas intervenciones se desarrollaron en sectores como: Bosques de la Riviera, Paraíso, Cámbulos, Timanco, Naranjos, Antonio Nariño, Portal del Oriente, Venecia y Villas de San Gabriel

**Mantenimiento preventivo del sistema de alcantarillado:** La empresa ejecutó actividades de limpieza y mantenimiento de sumideros y redes de alcantarillado, con una inversión cercana a \$194.171.187, logrando una cobertura estimada de 10.089 habitantes en los sectores intervenidos. Estas actividades permitieron prevenir inundaciones, mejorar el drenaje urbano y fortalecer la capacidad de respuesta ante temporadas de lluvia.

**Mantenimiento de redes del sistema de acueducto:** Dentro de las acciones reportadas por la empresa se incluyen intervenciones en mantenimiento de redes del sistema de agua potable, con una inversión aproximada de \$40.000.000, beneficiando a más de 3.000 habitantes de los barrios intervenidos. Estas acciones permitieron mejorar la continuidad del servicio, prevenir fugas y optimizar el funcionamiento de la infraestructura hidráulica del municipio.

**Limpieza y mantenimiento de sumideros:** En el marco de las jornadas institucionales se reportaron intervenciones en limpieza y mantenimiento de sumideros urbanos, con una inversión aproximada de \$25.000.000, beneficiando a cerca de 2.000 habitantes en diferentes sectores de la comuna intervenida. Este tipo de intervenciones contribuye a mejorar las condiciones de drenaje urbano y a prevenir afectaciones durante temporadas de lluvia.

"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 Beltramo 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>                                    |

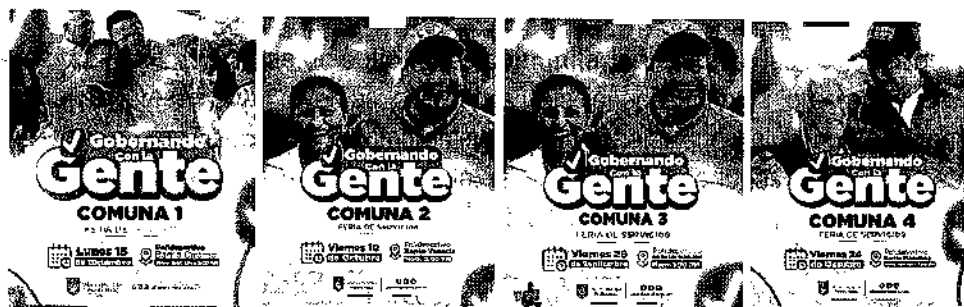
|                                                                                  |                                                                              |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  |                                                                              | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                              | PAGINA: 18 de 23     |

**Intervenciones técnicas derivadas de solicitudes comunitarias:** Durante las sesiones del programa, los líderes comunitarios presentaron diversas solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios públicos, frente a las cuales se generaron compromisos institucionales que incluyen: Programación de visitas técnicas para evaluación de redes de alcantarillado, revisión técnica de fugas de agua potable reportadas por la comunidad y Evaluación de intervenciones prioritarias en infraestructura sanitaria en barrios con problemáticas identificadas. Estas actuaciones permitieron establecer compromisos de seguimiento institucional y garantizar la atención técnica de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

## 8.2 Contribución al relacionamiento con la ciudadanía

La participación de EMPITALITO en el programa Gobernando con la Gente fortalece el modelo institucional de relacionamiento con la ciudadanía al permitir que la empresa:

- Atienda directamente las inquietudes de los usuarios en los territorios.
- Socialice los avances en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Identifique problemáticas técnicas directamente con los líderes comunitarios.
- Genere compromisos institucionales con seguimiento administrativo.
- Articule las intervenciones técnicas con la planeación municipal.



De esta manera, el programa Gobernando con la Gente se convierte en un escenario complementario al Programa EPP con la Gente, fortaleciendo la presencia institucional de EMPITALITO en el territorio y consolidando mecanismos de diálogo directo con la comunidad.

## 9. Análisis de Impacto y Valor Público del Relacionamiento con la Ciudadanía

Durante la vigencia 2025, EMPITALITO E.S.P. consolidó un modelo institucional de relacionamiento con la ciudadanía sustentado en tres mecanismos complementarios: el Programa "EPP con la Gente", las acciones de responsabilidad social y la participación institucional en el programa municipal "Gobernando con la Gente". La articulación de estos tres componentes permitió fortalecer la presencia territorial de la empresa, mejorar la capacidad de respuesta frente a las problemáticas identificadas por la comunidad y consolidar un sistema de gestión pública orientado a la generación de valor público.

"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:                                    |

|                                                                                  |                                                                                      |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br/>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.</b> | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  |                                                                                      | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  | <b>COMUNICADO OFICIAL</b>                                                            | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                                      | PAGINA: 19 de 23     |

## 9.1 Incidencia en la Gestión Institucional

El relacionamiento directo con la comunidad permitió transformar las inquietudes y solicitudes ciudadanas en insumos técnicos y administrativos para la gestión institucional. A través del Programa "EPP con la Gente" se generaron espacios presenciales de diálogo territorial que permitieron identificar problemáticas asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y gestionarlas mediante intervenciones operativas, estudios técnicos o traslados por competencia.

Durante la vigencia 2025 participaron 179 ciudadanos en jornadas territoriales, registrándose 66 solicitudes formales, de las cuales 56 fueron solucionadas de manera directa (85%), mientras que 10 solicitudes (15%) requirieron traslado a otras entidades o incorporación en estudios técnicos y procesos de inversión estructural.

A su vez, las acciones de responsabilidad social desarrolladas por la empresa fortalecieron el vínculo comunitario mediante actividades ambientales, jornadas de recuperación de espacios públicos, procesos de sensibilización sobre el uso responsable del agua y actividades de integración social con la comunidad.

De manera complementaria, la participación institucional en el programa municipal "Gobernando con la Gente" permitió que la empresa presentara avances en proyectos, intervenciones técnicas y acciones operativas ante la ciudadanía, facilitando la identificación de problemáticas en territorio y fortaleciendo la articulación interinstitucional con la Administración Municipal.

## 9.2 Generación de Valor Público

El modelo de relacionamiento con la ciudadanía implementado durante la vigencia 2025 generó valor público tangible al permitir que la interacción con la comunidad se traduzca en soluciones concretas para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

El alto porcentaje de solución directa de solicitudes evidenciado en el Programa "EPP con la Gente" refleja una capacidad institucional de respuesta que contribuye a:

- Reducir tiempos de atención a las problemáticas reportadas.
- Prevenir riesgos sanitarios y ambientales asociados al sistema de alcantarillado y drenaje pluvial.
- Mejorar las condiciones de continuidad y presión del servicio de acueducto.
- Reducir conflictos comunitarios asociados a la prestación de los servicios públicos.

De igual manera, las actividades de responsabilidad social promovieron la cultura ambiental, el cuidado de los espacios públicos y el fortalecimiento de la corresponsabilidad ciudadana en la gestión del entorno urbano.

La participación institucional en "Gobernando con la Gente" complementó este modelo al permitir que la empresa interactúe directamente con la ciudadanía junto con las demás dependencias municipales, ---

"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<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09           |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           | APROBADO: 22/01/2025           |
|                                                                                  |                                                                              | VERSIÓN: 5<br>PAGINA: 20 de 23 |

fortaleciendo la transparencia institucional, la rendición permanente de cuentas y la comunicación directa con los usuarios.

### 9.3 Fortalecimiento de la Gobernanza del Servicio Público

El relacionamiento con la ciudadanía implementado durante la vigencia 2025 fortaleció la gobernanza del servicio público domiciliario al integrar la participación ciudadana con la gestión técnica, administrativa y contractual de la empresa.

La atención estructurada de las solicitudes ciudadanas, acompañada de diagnósticos técnicos, respuestas formales con radicado institucional y actuaciones operativas, permitió consolidar un modelo de gestión basado en la transparencia, la trazabilidad documental y la corresponsabilidad entre la empresa y la comunidad.

Este enfoque permitió diferenciar entre problemáticas que podían resolverse de manera inmediata mediante gestión operativa y aquellas que requerían procesos estructurales de inversión o intervención por parte de otras entidades municipales.

### 9.4 Contribución al Desempeño Institucional (MIPG)

El modelo institucional de relacionamiento con la ciudadanía implementado por EMPITALITO durante la vigencia 2025 contribuyó al fortalecimiento de varias políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, particularmente:

- Política de Servicio al Ciudadano
- Política de Participación Ciudadana
- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Política de Seguimiento y Evaluación de la Gestión
- Política de Gestión del Riesgo

La existencia de información cuantificable relacionada con participación ciudadana, número de solicitudes atendidas, porcentaje de soluciones directas y acciones ejecutadas en territorio fortalece la capacidad institucional de evidenciar resultados en procesos de evaluación como el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG.

### 9.5 Gestión Preventiva del Riesgo Operativo y Reputacional

El contacto directo con la ciudadanía permitió identificar de manera temprana problemáticas relacionadas con la prestación de los servicios públicos, lo cual contribuyó a prevenir situaciones de mayor impacto operativo o sanitario.

La solución directa del 85% de las solicitudes registradas permitió mitigar riesgos asociados a colmatación de sumideros, fugas en redes de acueducto, problemas de drenaje pluvial y acumulación de residuos,

"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:                                    |

|                                                                                                       |                                                                                      |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <br><b>Empitalito</b> | <b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br/>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> 21 de 23     |

reduciendo la probabilidad de emergencias operativas y fortaleciendo la percepción de capacidad institucional de respuesta.

Adicionalmente, el traslado formal de las solicitudes que no correspondían a la competencia directa de la empresa permitió mantener la transparencia institucional y evitar la generación de expectativas indebidas frente a la comunidad.

## 10. Fortalezas del Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía

El análisis de las actuaciones desarrolladas durante la vigencia 2025 permite identificar diversas fortalezas en el modelo de relacionamiento con la ciudadanía implementado por EMPITALITO E.S.P.

**10.1 Institucionalización del relacionamiento ciudadano:** La ejecución de la Política de Participación Ciudadana mediante el Programa “EPP con la Gente”, complementada con acciones de responsabilidad social y participación en el programa municipal “Gobernando con la Gente”, evidencia que el relacionamiento con la comunidad forma parte del direccionamiento estratégico de la empresa y no constituye una actividad aislada o coyuntural.

**10.2 Presencia institucional en territorio:** La realización de jornadas territoriales, actividades comunitarias y participación en espacios institucionales permitió acercar la empresa a la ciudadanía, facilitando el diálogo directo con los usuarios y reduciendo barreras de acceso a la atención institucional.

**10.3 Trazabilidad documental y formalidad administrativa:** El proceso implementado incluyó informes técnicos por barrio, comunicados oficiales con radicado institucional, registro fotográfico de intervenciones, clasificación de solicitudes y respuestas formales dirigidas a las Juntas de Acción Comunal, lo cual fortalece la transparencia institucional y el control interno.

**10.4 Incidencia real en la gestión operativa:** Las solicitudes ciudadanas derivaron en actuaciones concretas tales como: reparación de fugas de agua potable, limpieza y mantenimiento de sumideros, reposición de redes deterioradas, evaluaciones hidráulicas en campo y programación de intervenciones bajo contratos vigentes. Esto evidencia que el relacionamiento ciudadano tiene impacto directo en la gestión operativa de la empresa.

**10.5 Articulación interinstitucional:** El modelo implementado permitió la articulación entre diferentes dependencias de la empresa y entidades externas, que favorece la solución integral de las problemáticas identificadas en territorio. Se incluyen las siguientes dependencias:

- Dirección Técnica y Operativa
- Dirección Comercial y de Atención al Cliente
- Gestión Social
- Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
- Oficina Asesora Jurídica

“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>                                    |



|                                                                                  |                                                                              |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. | CÓDIGO: ES.CAL.FO.09 |
|                                                                                  | COMUNICADO OFICIAL                                                           | APROBADO: 22/01/2025 |
|                                                                                  |                                                                              | VERSIÓN: 5           |
|                                                                                  |                                                                              | PAGINA: 22 de 23     |

- Operador del servicio de aseo
- Dependencias de la Administración Municipal

**10.6 Gestión preventiva del riesgo:** La identificación temprana de problemáticas en la prestación de los servicios permitió prevenir riesgos sanitarios, mitigar posibles emergencias operativas y reducir conflictos comunitarios asociados a la prestación de los servicios públicos.

**10.7 Generación de información para evaluación institucional:** El modelo de relacionamiento implementado permitió generar información cuantificable sobre participación ciudadana, solicitudes atendidas, intervenciones operativas y resultados institucionales, lo cual fortalece los procesos de evaluación institucional y la medición del desempeño en instrumentos como el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG.

## 11. Conclusiones

El análisis integral del relacionamiento con la ciudadanía desarrollado por EMPITALITO E.S.P. durante la vigencia 2025 permite concluir que la empresa consolidó un modelo institucional de interacción con la comunidad basado en la participación ciudadana, la gestión técnica de las problemáticas identificadas en territorio y la generación de valor público.

**11.1 Consolidación de un modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía:** Durante la vigencia 2025, la empresa implementó un modelo de relacionamiento con la comunidad sustentado en tres mecanismos complementarios: el Programa "EPP con la Gente", las acciones de responsabilidad social y la participación institucional en el programa municipal "Gobernando con la Gente". La articulación de estos componentes permitió consolidar una presencia institucional activa en el territorio y fortalecer los canales de diálogo directo con la ciudadanía.

**11.2 Capacidad institucional de respuesta:** Los resultados evidencian una alta capacidad institucional de respuesta frente a las solicitudes ciudadanas. De las 66 solicitudes registradas, el 85% fue solucionado de manera directa, mientras que el 15% restante fue gestionado mediante traslado por competencia o incorporación en procesos de inversión, lo cual demuestra una adecuada clasificación técnica de las problemáticas identificadas.

**11.3 Generación de valor público:** El modelo implementado generó beneficios tangibles para la ciudadanía al permitir resolver problemáticas operativas relacionadas con el sistema de acueducto, alcantarillado y aseo, prevenir riesgos sanitarios y ambientales y mejorar la percepción de cercanía institucional.

**11.4 Fortalecimiento de la gobernanza del servicio público:** El relacionamiento con la ciudadanía permitió integrar participación ciudadana, gestión técnica y formalidad administrativa, fortaleciendo la gobernanza del servicio público domiciliario y consolidando un modelo institucional transparente, estructurado y orientado a 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 Mofíja | Revisó: Mónica Alexandra Lagos Serrato    |
| Cargo: Contratista                 | Cargo: Profesional Planeamiento y Control |
| Firma:                             | Firma:                                    |

|                                                                                  |                                                                                      |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br/>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> 23 de 23     |

**11.5 Consolidación de una buena práctica institucional:** El modelo aplicado durante la vigencia 2025 evidencia un nivel de madurez institucional que permite considerar el relacionamiento ciudadano como una buena práctica de gestión pública, alineada con los principios del MIPG y orientada al fortalecimiento de la confianza entre la empresa y la comunidad.



<https://empitalito.gov.co/epp-con-la-gente/>

## 12. Documentos evidenciales de soporte al informe

La elaboración del presente informe se fundamenta en la revisión y análisis de diferentes soportes documentales generados durante el desarrollo de las actividades de relacionamiento con la ciudadanía adelantadas por EMPITALITO E.S.P. durante la vigencia 2025. Entre las principales evidencias se encuentran actas de reuniones de los eventos en los cuales la empresa participó con su gestión administrativa y operativa, las comunicaciones institucionales relacionadas con la coordinación y desarrollo de dichas actividades. De igual manera, se tuvieron en cuenta los informes folletos, guías y material pedagógico utilizado durante las actividades formativas y de sensibilización, los cuales constituyen soportes que evidencian los procesos de relacionamiento con la ciudadanía y de participación ciudadana con sus grupos de 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"

|                                             |                                                  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <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>                                    |