



**Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial**

**Gestor  
PDA  
TOLIMA**

# **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

**Edificio Banco de la República, Carrera 3ª entre Calles 10 y 11. Piso 8  
Conmutador: (57) + (8) 261 6643 - (8) 261 1327/lbagué Tolima  
Web: [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co)**

En la ***Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial***, estamos comprometidos con la prestación del mejor servicio a la comunidad en general.

Es por ello, que diseñamos este portafolio de servicios, con el objetivo de informar de manera proactiva y pública a la ciudadanía, clientes/ usuarios y demás partes interesadas, sobre los servicios que ofrecemos, así como los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.

Nuestras actividades se desarrollan con los mejores estándares de calidad y trabajamos de manera permanente para garantizar los mejores niveles en la prestación del servicio.



El 28 de Julio de 2008, se creó la **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial**, como una Empresa de Servicios Públicos con capital 100% oficial, de la cual hacen parte el Departamento del Tolima, el municipio de Dolores, las Empresas de Servicios Públicos del Líbano, Fresno y Purificación, además de la Fábrica de Licores del Tolima. Mediante el Decreto No. 0115 de Febrero 18 de 2010, se define como Gestor del PDA – Tolima.

Con la creación de la empresa, se da cumpliendo con lo establecido por el Ministerio del Medio Ambiente para la ejecución de Planes Departamentales de Agua, con el fin de garantizar el adecuado suministro hídrico a todas las comunidades del país, accediendo a este recurso en condiciones de calidad e higiene que garanticen el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes.



Mediante el Acuerdo 021 del 29 de mayo de 2015, la Junta Directiva de la empresa, realiza la modificación del Manual Específico de Funciones y Competencias y redefine la estructura organizacional de la misma, con el fin de posicionarla como una entidad competitiva que a través de esquemas de eficacia, eficiencia y efectividad, articule las políticas nacionales en materia ambiental, de desarrollo territorial y sectorial, para garantizar el incremento de coberturas efectivas en agua potable y saneamiento básico.

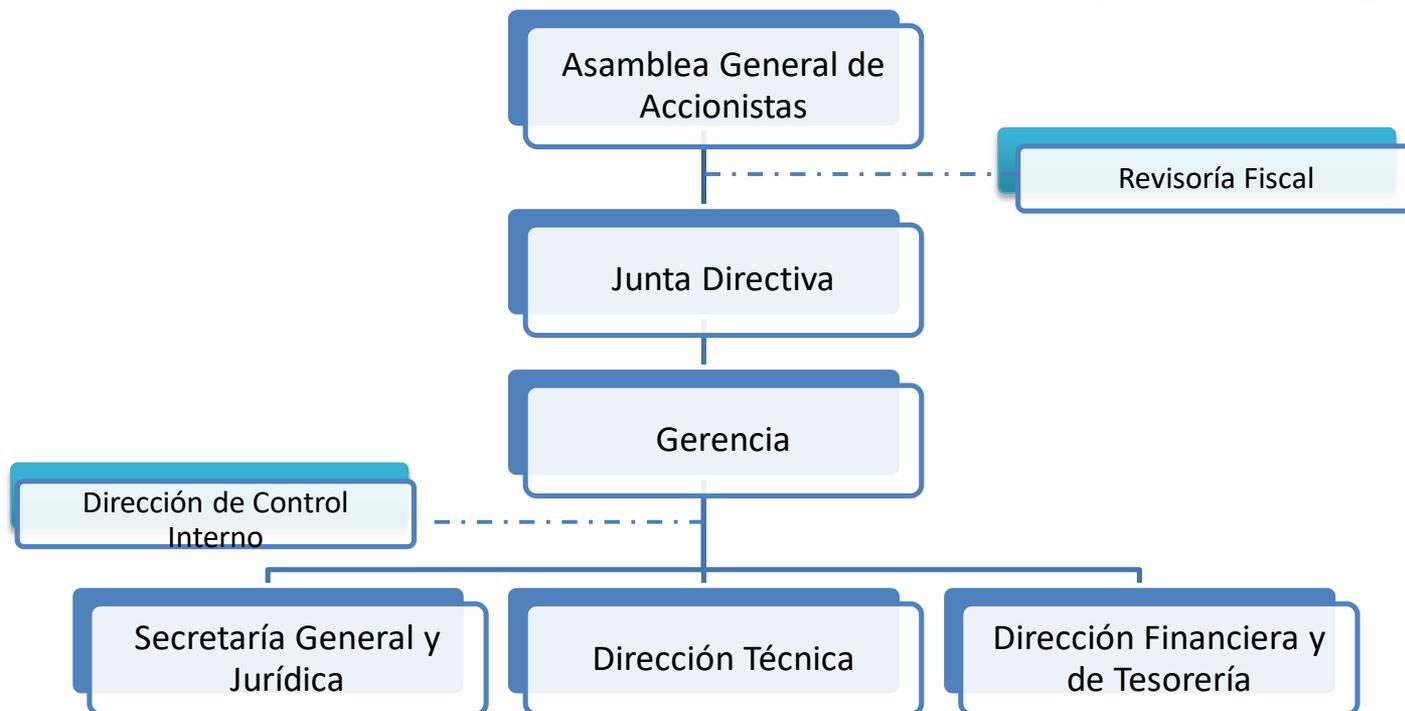
## **MISIÓN**

Articular las Políticas Públicas del sector de agua potable y saneamiento básico, en los componentes económicos, sociales y ambientales, para mejorar el aseguramiento e indicadores efectivos de la prestación del servicio en los municipios del Tolima, a través de la asesoría y asistencia técnica, la gestión, ejecución de proyectos y programas para la transformación empresarial y el fortalecimiento institucional de los territorios, con un equipo humano idóneo y comprometido en la optimización de recursos y en la mejora de la calidad de vida de la población.

## **VISIÓN**

Ser reconocidos en el 2025 a nivel regional y nacional como una entidad líder, por su capacidad de innovación y respuesta en la implementación de modelos de gestión, orientados a la transformación de los municipios y/o la conformación de esquemas regionales que garanticen la prestación eficiente de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, para el desarrollo y bienestar integral de la comunidad tolimense rural y urbana, con sostenibilidad ambiental, equidad y conciencia social.

La estructura de la **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial**, definida mediante el Acuerdo 021 del 29 de mayo de 2015, la Junta Directiva de la empresa, es la siguiente:



El Modelo, está constituido por cuatro grandes grupos de procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación:



## Nuestros medios de atención:

Contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Entidad. La **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** dispone para Usted de los siguientes centros de información en la ciudad de Ibagué:

Lugar de Atención	Dirección	Teléfonos	Horario de Atención
Oficina Principal	Edificio Banco de la República. Piso 8 Ibagué - Tolima Colombia	57 (8) 261 6643 - (8) 261 1327	Lunes a Jueves: 7:00 a.m a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m. Viernes: 7:00 a.m a 12:00 m. y 2:00 a 5:00 p.m.

Página web: [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co) Correo Electrónico: [info@edat.gov.co](mailto:info@edat.gov.co)

De acuerdo con la Misión Institucional de la **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial**, se han identificado los siguientes servicios:



CONFIABLES

EQUITATIVOS

VIABLES

OPORTUNOS

LEGALES

PRECISOS

CUMPLEN  
ESPECIFICACIONES

PRÁCTICOS

ÚTILES

COMPLETOS

ACCESIBLES

SEGUROS

IDÓNEOS

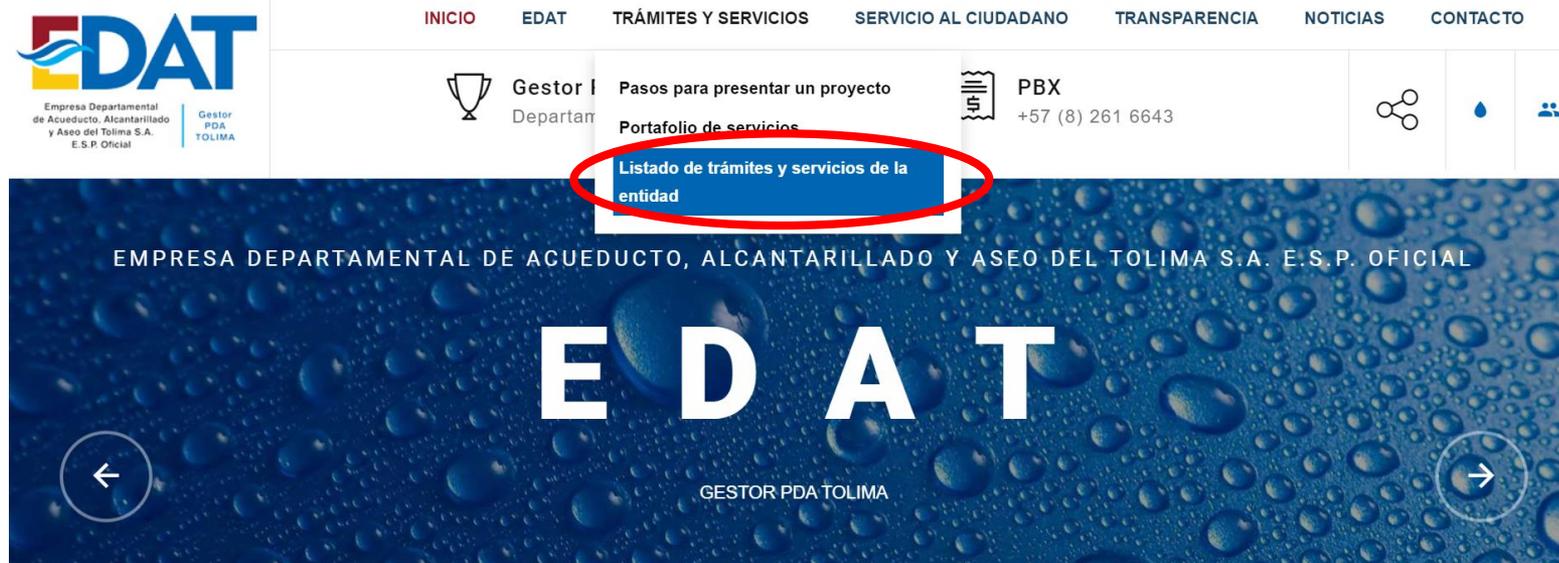
PERTINENTES

Nuestro equipo de servidores públicos y contratistas, tienen un compromiso permanente con la calidad y su trabajo está orientado a garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Cliente.



## Nuestros Servicios

En articulación con lo definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial** ha realizado un importante trabajo de identificación y estandarización de los trámites y servicios disponibles para la comunidad, los cuales nuestros usuarios pueden encontrar en el link : “Tramites y Servicios” publicado en la página web de la entidad [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co)



The screenshot shows the website's navigation menu with the following items: INICIO, EDAT, TRÁMITES Y SERVICIOS, SERVICIO AL CIUDADANO, TRANSPARENCIA, NOTICIAS, and CONTACTO. Below the menu, there are several service links: 'Gestor Departamental', 'Pasos para presentar un proyecto', 'Portafolio de servicios', and 'PBX +57 (8) 261 6643'. The 'Portafolio de servicios' link is circled in red, and a dropdown menu is visible below it, containing the option 'Listado de trámites y servicios de la entidad'. The main banner of the website features the EDAT logo and the text 'EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA S.A. E.S.P. OFICIAL' and 'GESTOR PDA TOLIMA'.

# ¿Cómo puede colaborar con nosotros para mejorar nuestros servicios?

A través de la Encuesta de satisfacción que realizamos semestralmente y cuyos resultados están incluidos en nuestras memorias de Responsabilidad Social disponibles en nuestra web o a través de las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias (PQRS).

Puede presentar su petición, queja, reclamo y/o sugerencia a través de los siguientes mecanismos:

**Oficina Principal:** Edificio Banco de la República, Carrera 3ª entre Calles 10 y 11. Piso 8 Ibagué Tolima

**A los teléfonos:** (57) + (8) 261 6643 - (8) 261 1327

**En nuestra página web:** [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co)

**o a los Correos Electrónicos:** [gerencia@edat.gov.co](mailto:gerencia@edat.gov.co)  
[contactenos@edat.gov.co](mailto:contactenos@edat.gov.co)

