



EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"

CODIGO: GES-FOR-003

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

VERSIÓN: 01

PLAN DE ACTIVIDADES - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: 2022-01-31

COMPONENTE 1. GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Sub componente	Actividades	Producto	Meta	Evidencia	Responsable	Fecha Programada
POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Realizar la revisión y/o actualización, por parte de la Alta Dirección, de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad.	Política revisada y actualizada	1	Acta de reunión de Comité Institucional de Gestión y Desempeño publicada en la página web	Secretaria General y Jurídica	Del 04/01/2022 al 31/01/2022
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Actualización de los posibles riesgos de corrupción, identificados de acuerdo con los procesos. Debe incluir la calificación del impacto, la evaluación de los controles y su valoración.	Mapa de riesgos actualizado.	1	Mapa de riesgos de Corrupción actualizado y publicado en la Plataforma WEB	Secretaria General y Jurídica	Del 04/01/2022 al 31/01/2022
CONSULTA Y DIVULGACIÓN	Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción en cada una de las dependencias	Mapa de Riesgos de Corrupción socializado	1	Registros de asistencia de la socialización	Secretaria General y Jurídica	Del 01/02/2022 al 28/02/2022
MONITOREO Y REVISIÓN	Monitoreo y revisión del mapa de riesgos de corrupción	Informe semestral de Monitoreo		Formato de monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Secretaria General y Jurídica	Del 15/02/2022 al 31/12/2022
	Consolidación de los monitoreos y envío a Control Interno	Informe consolidado de monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Informe de Monitoreo Trimestral	Secretaria General y Jurídica	Del 15/02/2022 al 31/12/2022
SEGUIMIENTO	Realizar y publicar los informes de seguimiento al PAAC	Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	3	Informe de Seguimiento	Dirección de Control Interno	Del 04/01/2022 al 31/12/2022

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Sub componente	Actividades	Producto	Meta	Evidencia	Responsable	Fecha Programada
	Identificar los trámites y procedimientos para detectar necesidades de actualización y/ mejora, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Los que promueven la reactivación económica y social en el marco del Covid 19 • Aquellos que den respuesta a la ejecución del Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y/o Municipal. • Los que faciliten la ejecución del Acuerdo de Paz. • Los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía. • Los que exigen mayor demanda por parte de la ciudadanía. 	Tramites y				



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

Gestor
PDA
TOLIMA

**EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A
E.S.P. OFICIAL"**

**CODIGO:
GES-FOR-003**

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

VERSIÓN: 01

PLAN DE ACTIVIDADES - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: 2022-01-31

PASO 1: Identificar y priorizar los trámites y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno. Los más costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad. Aquellos en donde se puedan presentar riesgos de corrupción. Aquellos identificados por los usuarios como de mayor impacto. Aquellos trámites relacionados con la expedición de certificados y demás información, que antes implicaba un conjunto de actividades para el usuario o la entidad y hoy en día pueden transformarse en consultas de acceso a información pública, dado que la información ya reposa en bases de datos y su entrega se puede automatizar y entregar en tiempo real. 	Procedimientos identificados de acuerdo con los servicios de la Entidad	1	Documento con los Trámites y Procedimientos identificados y priorizados para la vigencia 2022	Secretaría General y Jurídica	Del 04/01/2022 al 28/02/2022
PASO 2: Identificar las acciones a incluir en la Estrategia Anti-trámites	<ul style="list-style-type: none"> Identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el punto anterior. Realizar consultas a los ciudadanos y/o grupos de interés en la identificación de las acciones de racionalización. Identificar limitaciones o necesidades de ajuste sobre la normatividad asociada a los trámites y otros procedimientos administrativos. Identificar las acciones de racionalización a incluir en la planeación institucional. 	Estrategia Anti Trámites de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL	1	Documento con la Estrategia Anti Trámites de la Entidad	Secretaría General y Jurídica	Del 01/03/2022 al 30/04/2022
PASO 3 Identificar recursos necesarios y cronograma para la implementación de la Estrategia de Racionalización	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los recursos económicos necesarios para la implementación de las acciones de racionalización. Identificar los responsables y fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización. Concertar el cronograma y listado de trámites y otros procedimientos a racionalizar con los responsables de la implementación de las acciones de racionalización. 					
PASO 4 Implementar y socializar la Estrategia de Racionalización de Trámites	<ul style="list-style-type: none"> Divulgar internamente la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos, garantizando así la oportuna implementación de las acciones de racionalización. 	Socialización e implementación de la Estrategia Anti Trámites de la EDAT	1	Registros de asistencia de la Socialización de la Estrategia Informe SEMESTRAL de avances en la implementación de la Estrategia	Secretaría General y Jurídica	Del 01/05/2022 al 31/12/2022 Del 01/12/2022 al 31/12/2022



EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”

**CODIGO:
GES-FOR-003**

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

VERSIÓN: 01

PLAN DE ACTIVIDADES - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: 2022-01-31

PASO 5 Registrar la Estrategia en el SUIT	Registrar para cada uno de los trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar en el Módulo de Racionalización de Trámites del SUIT:	Registro en el SUIT de la Estrategia	1	Sistema de Información alimentado	Secretaría General y Jurídica	Del 01/05/2022 al 31/05/2022					
	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de la implementación de las acciones de racionalización. • Acciones específicas de racionalización. • Descripción de la situación actual. • Descripción de la mejora a implementar. • Fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización planeadas. 										
	Realizar seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización.						Informe de Seguimiento	1	Informe SEMESTRAL de avances en la implementación de la Estrategia	Secretaría General y Jurídica	Del 01/12/2022 al 31/12/2022
	Realizar campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos.						Socialización e implementación de la Estrategia Anti Trámites de la EDAT	1	Registros de asistencia de la Socialización de la Estrategia	Secretaría General y Jurídica	Del 01/05/2022 al 31/12/2022
	Socializar con los usuarios de los trámites las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos.						Informe de Seguimiento	1	Informe SEMESTRAL de avances en la implementación de la Estrategia	Secretaría General y Jurídica	Del 01/12/2022 al 31/12/2022

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Sub componente	Actividades	Producto	Meta	Evidencia	Responsable	Fecha Programada
1.APRESTAMIENTO Y 2. DISEÑO	Elaborar y publicar en la página web el informe de gestión 2021	Informe gestión vigencia 2021	1	Informe gestión publicado Plataforma web	Equipo de Comunicaciones	Del 04/01/2022 al 15/02/2022
	Identificación del estado actual de rendición de cuentas en la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL.	Estrategia Rendición de Cuentas Actualizada	1	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Equipo de Comunicaciones	Del 01/02/2022 al 28/02/2022
	Se deben realizar procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual).			Estrategia publicada en la página web		
	Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.					



EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”

**CODIGO:
GES-FOR-003**

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

VERSIÓN: 01

PLAN DE ACTIVIDADES - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: 2022-01-31

3. PREPARACIÓN	Generación y análisis de la información para la rendición de cuentas.	Consolidado de información para la Rendición de Cuentas	1	Documento o presentación PPT	Equipo de Comunicaciones	De acuerdo con la programación establecida en la Estrategia Rendición de Cuentas
	Elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas.	(Presentación)				
	Diseño y/o actualización de los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes.	Formatos actualizados	1	Formatos actualizados en la Plataforma Web		
	Socialización con los actores interesados para la rendición de cuentas.	Capacitación	1	Registros de Asistencia		
4. EJECUCIÓN	Realizar las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.	Soportes de la ejecución de la Rendición de Cuentas	1	Videos	Equipo de Comunicaciones	De acuerdo con la programación establecida en la Estrategia Rendición de Cuentas
	Informar periódicamente a la ciudadanía a través de la página web y Redes Sociales las actividades desarrolladas como parte de la gestión.	Información publicada sobre la gestión		Fotos		
				Publicaciones		
				Encuestas		
	Disponer de un espacio de diálogo e intercambio de ideas con la ciudadanía en sitio o a través de medios digitales con el fin de promover la	Espacio habilitado	1	Evidencias de interacción con la comunidad (Redes Sociales, Chat)		
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Publicación en la página web o en los medios de difusión oficiales de las respuestas a las preguntas de los ciudadanos	Publicación en la Plataforma WEB	1	Publicación en la Plataforma WEB	Equipo de Comunicaciones	De acuerdo con la programación establecida en la Estrategia Rendición de Cuentas
	Realizar consultas (encuestas) a la ciudadanía por medio físico o a través de los medios electrónicos habilitados con el fin de propiciar el diálogo y su Participación para el mejoramiento de la rendición de cuentas.	Encuestas a la ciudadanía	1	Encuestas tabuladas y publicadas		

COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA SATISFACER LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Sub componente	Actividades	Producto	Meta	Evidencia	Responsable	Fecha Programada
1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAM. ESTRATÉGICO	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	1	Plan de Adquisiciones actualizado	Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano	Del 01/02/2022 al 30/03/2022
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.			Circular informativa	Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano	Del 01/02/2022 al 31/12/2022
	Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Autodiagnóstico de espacios físicos	1	Auto diagnóstico realizado	Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano	Del 01/03/2022 al 30/03/2022



EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"

**CODIGO:
GES-FOR-003**

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

VERSIÓN: 01

PLAN DE ACTIVIDADES - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: 2022-01-31

2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).	Implementación de la NTC 5854 y Convertic	1	Evidencias de implementación	Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano con el apoyo de Gestión Tecnológica	Del 01/03/2022 al 30/03/2022
	Implementar o realizar seguimiento a los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Seguimiento a los sistemas de información	1	Informe de Seguimiento		
2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	Listado de Responsables	1	Listado socializado	Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano	Del 01/03/2022 al 30/03/2022
	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Indicadores de desempeño del proceso de atención al ciudadano	1	Indicadores medidos y analizados	Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano	Del 01/03/2022 al 31/12/2022
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano	Protocolos de servicio debidamente implementados	1	Auditoría a los protocolos o procedimientos	Responsable del Proceso de Atención	Del 01/03/2022 al 31/10/2022
3. TALENTO HUMANO	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de capacitación, socialización y/o sensibilización.	Jornadas de capacitación, socialización y/o sensibilización.	2	Registros de Asistencia 1 semestral	Secretaría General y Jurídica	Del 01/02/2022 al 31/12/2022
	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	PIC actualizado con temáticas de Atención al Ciudadano	1	PIC 2022	Secretaría General y Jurídica	Del 04/01/2022 al 31/01/2022
3. TALENTO HUMANO	Promover un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Plan de Incentivos actualizado	1	Plan de incentivos 2022	Secretaría General y Jurídica	Del 04/01/2022 al 31/01/2022
4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Actualizar de acuerdo a los cambios normativos los documentos del proceso como son, , Carta por un Trato Digno, Procedimientos, Políticas, formatos del proceso	Documentos del Proceso de Atención al Ciudadano actualizado	1	Acta de CIGD adopción nueva versión de los documentos	Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano	Del 01/04/2022 al 30/09/2022
		Carta por un Trato Digno				
		Política de tratamiento de datos personales actualizada				



EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”

**CODIGO:
GES-FOR-003**

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

VERSIÓN: 01

PLAN DE ACTIVIDADES - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: 2022-01-31

		Procedimientos y formatos actualizados				
	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informe Semestral PQRS	2	Informe publicado	Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano	Del 01/02/2022 al 31/12/2022
5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Caracterización de Usuarios y grupos de interés	1	Documento de Caracterización	Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano	Del 01/06/2022 al 31/12/2022
	Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Encuestas de percepción de los ciudadanos de acuerdo con los servicios y canales de atención	1	Resultados de las encuestas de percepción	Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano	Del 01/06/2022 al 31/12/2022

COMPONENTE 5. MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Sub componente	Actividades	Producto	Meta	Evidencia	Responsable	Fecha Programada
SOCIALIZACIÓN SOBRE MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Socializar los lineamientos relacionados para los mecanismos de transparencia e información.	Socializaciones mecanismos de transparencia	1	Registros de Asistencia	Secretaría General y Jurídica – Gestión Tecnológica	Del 01/02/2022 al 31/12/2022
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	Indicador solicitudes de acceso a la información	1	Medición del indicador	Secretaría General y Jurídica – Gestión Tecnológica	Del 01/02/2022 al 31/12/2022
	Documentar y medir el indicador de solicitudes de acceso a la información	No. solicitudes presentadas / No. solicitudes atendidas				
	Coordinar la publicación de los estándares mínimos en el link de transparencia de la página web institucional	Información publicada en la página web	1	Página web actualizada con la información	Secretaría General y Jurídica – Gestión Tecnológica	Del 01/02/2022 al 28/02/2022
ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Informar y publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Publicar la información clasificada y reservada	1	Página web actualizada con la información	Secretaría General y Jurídica – Gestión Tecnológica	Del 01/02/2022 al 28/02/2022



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

Gestor
PDA
TOLIMA

**EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A
E.S.P. OFICIAL"**

**CODIGO:
GES-FOR-003**

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

VERSIÓN: 01

PLAN DE ACTIVIDADES - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: 2022-01-31

**MONITOREO DEL ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Realizar seguimiento al cumplimiento de la ley 1712 de 2014.
Nota: La Procuraduría General de la Nación desarrolló la matriz de autodiagnóstico que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra en el link:
<http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page>

Informe de
seguimiento

1

Informe

Dirección de Control
Interno

Del 01/11/2022 al 31/12/2022

COMPONENTE 6. OTRAS INICIATIVAS

Sub componente	Actividades	Producto	Meta	Evidencia	Responsable	Fecha Programada
No aplica	Realizar jornadas de socialización, sensibilización y/o capacitación dirigidas a fortalecer la mejora continua del sistema integrado de gestión SIG, de acuerdo con lo definido en el Plan Anual de Trabajo para el SIG. (Gestión por Procesos, Indicadores de Gestión, la Ruta de la Mejora Continua, Planes de Mejoramiento, Auditorías Internas, Control del Producto o Servicio No Conforme, entre otras)	Jornadas de socialización, sensibilización y/o capacitación	Ver Plan de Trabajo del SIG	Registros de Asistencia	Secretaría General y Jurídica	Del 01/02/2022 al 31/12/2022
No aplica	Realización de las declaraciones de Bienes y Rentas Vigencia 2021	Declaraciones 2021	7	Actualización de la información en la página SIGEP	Todos los funcionarios públicos de la EDAT	Del 01/07/2022 al 31/7/2022
No aplica	Concertación, adopción y seguimiento de los Acuerdos de Gestión – Vigencia 2022	Acuerdos de Gestión – Vigencia 2022	4	Acuerdo de Gestión firmado	Secretaría General y Jurídica Director Financiero y de Tesorería Directora Técnica Director de Control Interno	Del 01/02/2022 al 31/12/2022