



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 1 de 38

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### VIGENCIA 2021

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



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

eb  
ón.  
lo.



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 2 de 38

## CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b> .....	2
<b>1. ABREVIACIONES Y SIGLAS</b> .....	4
<b>2. PRESENTACIÓN</b> .....	5
<b>3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA</b> .....	9
3.1. MISIÓN .....	9
3.2. VISIÓN .....	9
3.3. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES .....	9
3.4. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO .....	10
3.4.1. Acciones en la Lucha Anticorrupción:.....	11
3.4.2. Colaboración Interinstitucional en la lucha anticorrupción. ....	12
<b>4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	13
4.1. OBJETIVO GENERAL .....	13
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
<b>5. ALCANCE</b> .....	15
<b>6. MARCO NORMATIVO</b> .....	16
<b>7. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> ....	19
<b>8. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	22
<b>9. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	25
<b>10. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	29

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co) en el link MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.  
La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 3 de 38

<b>11. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>33</b>
<b>12. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES</b>	<b>35</b>
<b>13. CONSULTA Y DIVULGACIÓN</b>	<b>36</b>
<b>14. ANEXOS</b>	<b>37</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>38</b>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co) en el link MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.  
La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

## 1. ABREVIACIONES Y SIGLAS

<b>DAFP</b>	Departamento Administrativo de la Función Pública
<b>EDAT S.A. E.S.P. Oficial</b>	Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima.
<b>MIPG</b>	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
<b>OPAS</b>	Otros procedimientos administrativos
<b>PAAC</b>	Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía
<b>PPIA</b>	Política Pública Integral Anticorrupción
<b>PQRS</b>	Peticiones, quejas, y reclamos
<b>SUIT</b>	Sistema único de Información de Trámites

## 2. PRESENTACIÓN

La Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. Oficial elabora para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual dispone que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*, el Decreto 2641 de 2012, el CONPES 3654 de 2010, la Ley 1955 de 2019 *“Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, Pacto por Colombia, pacto por la equidad”*, la Ley 1712 de 2014, *“Por la cual se reglamenta la transparencia y acceso a la información pública”*, la guía *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”* Versión 2. 2015 de la Presidencia de la República, la guía para la gestión del riesgo de corrupción, 2015 de la Presidencia de la República y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG – Versión 3, 2019. De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”*.

Adicionalmente, para la construcción del PAAC se tuvieron en cuenta:

- Los resultados del seguimiento del PAAC 2020.
- Los lineamientos de la planeación estratégica institucional.
- Los planes de mejoramiento respecto a la implementación de MIPG.
- Los resultados de las auditorías internas y auditorías de gestión.
- Los resultados de la Estrategia de Rendición de cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia 2020.

Los resultados de la gestión de la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. Oficial se derivaron del análisis de identificación de las fortalezas, el reconocimiento de las debilidades, del hallazgo de oportunidades y en la prevención de las amenazas.

La construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, en la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. Oficial, se

convierte en una oportunidad para fortalecer aún más el relacionamiento de la Empresa con los ciudadanos mediante la prestación de mayores y mejores servicios, los mecanismos de control implementados para prevenir la materialización de riesgos que podrían afectar la gestión institucional, así como para evidenciar los esfuerzos que se realizan para visibilizar la transparencia en nuestras actividades.

Para el proceso de elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, contó con el apoyo de su Equipo Directivo, otorgándole un carácter prioritario dentro de la gestión de la entidad, de igual manera durante todo el proceso se contó con la participación y el aporte de insumos de todas las dependencias de la entidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC está integrado por seis (6) componentes conforme con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan. A continuación, se muestra en la gráfica los componentes del PAAC:



<sup>1</sup>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” Versión 2. 2015 de la Presidencia de la República.

## 1. Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de

<sup>1</sup> Imagen tomada de la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” Versión 2. 2015 de la Presidencia de la República.

**corrupción:** Este componente permite elaborar el Mapa de riesgos de corrupción de la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. Oficial, con base en la matriz de riesgos institucional existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2.

- 2. Segundo componente: Racionalización de trámites:** Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. Oficial, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de estos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.
- 3. Tercer componente: Rendición de cuentas:** Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. Oficial, incluyendo los temas del acuerdo de paz responsabilidad del DNP a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
- 4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Departamento Nacional de Planeación.
- 5. Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública:** Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- 6. Sexto componente: Iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción:** Este componente se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Así pues, la estructura del presente documento incluye el marco institucional y legal, los objetivos, el análisis del contexto organizacional y el diagnóstico institucional, seguido por la descripción de cada uno de los componentes que conforman el PAAC y por último, se encuentra el seguimiento

y control, conforme a la matriz (en archivo de Excel adjunta) que indica las acciones, metas y/o productos, dependencias responsables, recursos y fechas de cumplimiento, publicada en el sitio web de la EDAT S.A E.S.P Oficial <https://www.edat.gov.co> “Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana – PAAC, 2021”.



## 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

A continuación se presentan los elementos que conforman el nuevo modelamiento para la Plataforma Estratégica de la Entidad, aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el mes de octubre del año 2020:

### 3.1. 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.

### 3.2. 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.

### 3.3. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

- **RESPECTO:** Hacia nuestros compañeros de trabajo, nuestras tareas, manteniendo la prudencia y respeto por nuestro principal recurso: *"El Agua"*.
- **EQUIDAD:** Reconocimiento de la igualdad: Todos los seres humanos somos iguales y en esa medida debemos tener las mismas oportunidades para realizar las metas.

- **RESPONSABILIDAD:** Porque en cada actividad que realizamos entregamos nuestro esfuerzo, compromiso y conocimientos con responsabilidad, bajo el marco legal de las normas y leyes que lo gobiernan.
- **TRANSPARENCIA:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que la EDAT garantice el acceso a la información pertinente de sus procesos, facilitando su control social.
- **LEALTAD:** Hacia nuestra Gobernación del Tolima, a su misión, valores y políticas; con nuestros compañeros de trabajo y fundamentalmente con nuestra población tolimense.
- **SERVICIO:** Siendo proactivo en cada una de las funciones que desarrollamos diariamente, buscando constantemente mejorar nuestro servicio, con el único fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestra región.
- **EFICIENCIA:** Al aplicar nuestros conocimientos en forma eficiente, oportuna, ética y responsable, con actitud, actualizándonos y comunicándonos abiertamente en las nuevas manifestaciones y procedimientos de nuestro trabajo, logrando un mejor desempeño.
- **COMPROMISO:** Trabajar cotidianamente poniendo ese "plus" extra para hacer de nuestra sociedad una zona de libre, armoniosa y sana convivencia.

### 3.4. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

A continuación se presentan los lineamientos definidos por la Entidad, como pilares frente a la lucha contra la corrupción, los cuales se encuentran descritos en el Código de Buen Gobierno GES-COD-001, versión 01 – aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 17 de diciembre de 2020:

La Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. OFICIAL, se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creó compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

Con el fin de cumplir este objetivo, todos aquellos servidores y contratistas que se vinculen directa o indirectamente con la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. OFICIAL, firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a aquellos que

deseen participar en cualquier forma de contratación con el Estado.

Igualmente, la Empresa se compromete a capacitar a sus directivos y el restante equipo humano y cuando lo crea conveniente, y en cumplimiento de sus programas de formación ciudadana, a sus grupos de interés en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. OFICIAL, vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión y del ejercicio del control fiscal.

### 3.4.1. Acciones en la Lucha Anticorrupción:

La Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. OFICIAL, rechaza toda práctica corrupta.

Para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adopta las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Integridad;
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.
- Articular con los programas presidenciales y gubernamentales las acciones de control social.
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes para el sector público; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos vigentes.

### 3.4.2. Colaboración Interinstitucional en la lucha anticorrupción.

A fin de combatir la corrupción, la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A E.S.P. OFICIAL, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una más eficiente e íntegra con otras entidades públicas, con la ciudadanía en general y comunidades organizadas, y elaborando su propia información, teniendo también en cuenta la proporcionada por los antes mencionados, la cual deberá verificarse adecuadamente.

Atenderá y tramitará, igualmente, sin discriminación alguna, las quejas y reclamos que se alleguen a través de diferentes medios de comunicación. Lo anterior, en cumplimiento de la participación ciudadana como principio fundamental que previene y denuncia la corrupción estatal.

## 4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 4.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir al desarrollo de la política Nacional de la lucha contra la corrupción de la vigencia 2021 en la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMAS.A. E.S.P. Oficial mediante el desarrollo y seguimiento de acciones que permitan el tratamiento oportuno de los riesgos, la participación ciudadana enmarcadas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el mejoramiento de los trámites y servicios de la entidad, la divulgación, disposición y consulta de la información y el fortalecimiento de la cultura de integridad.

### 4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Con la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se pretende el logro de los siguientes objetivos:

1. Construir las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2021, definiendo la estructura, los responsables y los mecanismos que brinden el ejercicio de la transparencia.
2. Retroalimentar este instrumento a partir de la autoevaluación de experiencias del año 2020.
3. Fomentar la transparencia en el acceso a la información, para facilitar la participación y el control ciudadano frente a la gestión institucional y formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción en el marco de la vigencia 2021.
4. Identificar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de Corrupción e incorporar las acciones preventivas, seguimiento y control en los respectivos mapas de riesgos.
5. Identificar, analizar y controlar los posibles riesgos de corrupción, especialmente

aquellos inherentes al desarrollo de los procesos y las funciones misionales de la EDAT S.A E.S.P. OFICIAL.

6. Optimizar las estrategias para la gestión del servicio al ciudadano, con el propósito de mejorar los mecanismos establecidos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la EDAT S.A. E.S.P Oficial, así como la gestión de petición, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS.
7. Fortalecer las buenas prácticas de participación de la ciudadanía con los servidores públicos, contratistas y los interesados externos, para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC.
8. Garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas, y que estén orientadas a reconocer a los ciudadanos y actores interesados como el foco de la gestión y de los resultados.
9. Simplificar, racionalizar y realizar trámites y servicios virtuales para facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.
10. Desarrollar acciones para mejorar la forma de presentación de la información en la página web de la entidad, con el fin de facilitar su consulta y comprensión por parte de la ciudadanía y así fortalecer el derecho de acceso a la información pública.
11. Mantener un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos, colaboradores, entidades, alcaldías municipales, entes de control y ciudadanos, con buenas prácticas de ética, valor público, calidad y oportunidad, en los servicios que se brindan.



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 15 de 38

## 5. ALCANCE

Este documento, Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano – PAAC aplica para todos los servidores públicos y contratistas de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. Oficial, en el desarrollo de sus funciones y ejecución de procesos y la normatividad aplicable.

## 6. MARCO NORMATIVO

La EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA S.A. E.S.P. OFICIAL, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de conformidad con la siguiente normatividad:

TEMA	NORMA	ARTICULO	EPIGRAFE
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Artículo 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad de orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, - hoy Secretaria de Transparencia-.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaria en el DAPRE.	Artículo 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción.
		Artículo 4	Crea la Secretaria de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Artículo 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011
Artículo 15		Funciones de la Secretaria de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.	



TEMA	NORMA	ARTICULO	EPIGRAFE
	<b>Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República</b>	Artículo 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento <i>“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”</i> .
<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>	<b>Decreto 1081 de 2015</b>	Arts. 2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
<b>Trámites</b>	<b>Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública</b>	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	<b>Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites</b>	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	<b>Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites</b>	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)</b>	<b>Decreto 943 de 2014 MECI</b>	Artículo 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	<b>Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública</b>	Artículo 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
<b>Rendición de cuentas</b>	<b>Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana</b>	Artículo 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 18 de 38

TEMA	NORMA	ARTICULO	EPIGRAFE
Transparencia y Acceso a la información	Ley 1712 de 2011 Ley de Transparencia y	Artículo 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Artículo 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción, debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las Entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Artículo 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencia y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de petición	Artículo 1°	Regulación del Derecho de Petición.

Fuente 2: Estrategias construcción – Plan Anticorrupción

## 7. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Gestión de Riesgos de corrupción se concibe como la herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

Para el 2020, la entidad realizó distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas.

En la vigencia 2020, se realizó el acompañamiento y apoyo en la identificación, actualización y formulación del Mapa de Riesgos de Corrupción, utilizando los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y la Política de Gestión del Riesgo 2020.

Ahora bien, para la elaboración de este primer componente en la vigencia 2021 se utilizó la guía práctica para la elaboración de mapas de riesgos y planes anticorrupción y se definieron al interior de la entidad la política de administración del riesgo y las políticas para una gestión íntegra.

Para este componente la entidad orientara políticas de lucha contra la corrupción y ha identificado, analizado y evaluado los riesgos de corrupción asociados a sus procesos, dentro de las políticas formuladas por la entidad, se encuentran:

- Identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
- Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la entidad.
- Cumplir con la normatividad relacionada con la rendición de cuentas, fortaleciendo así la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de

diálogo por diferentes canales, con el objetivo de promover los procesos de transparencia de la entidad, de cara a los ciudadanos y otros actores.

- Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la entidad, en pro del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones y sus decretos reglamentarios”.
- Cumplimiento legal de las normas de contratación y adquisición de bienes y servicios.

La EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. Oficial se compromete a realizar gestión de los riesgos relacionados con las actividades ejecutadas por la entidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la transparencia.

Dentro de las políticas formuladas para una gestión institucional íntegra se encuentran:

- El compromiso a luchar contra la corrupción, para lo cual, todos sus servidores públicos y colaboradores participarán activamente en la identificación y mitigación de riesgos de corrupción en los procesos de la entidad, así como en los procesos de publicidad y rendición de cuentas de acuerdo con la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la EDAT S.A. E.S.P. Oficial vinculará a la ciudadanía, por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.
- Guiar sus actuaciones orientadas por los principios éticos establecidos en el Código de Integridad y Buen Gobierno.
- Promover la identificación y mitigación de los riesgos de corrupción en la entidad.
- Realizar el seguimiento y publicidad de la matriz de riesgos de corrupción a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicado en la página web de la entidad.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares, para que las entidades competentes conozcan de los hechos.

- Realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad, utilizando los medios necesarios, como redes sociales, página web, atención personal, telefónica, escrita, correo electrónico, medios escritos y carteleras, entre otros.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes.

La construcción de este componente para la presente vigencia, inició con la evaluación de los resultados de la gestión del riesgo, adelantada en la vigencia anterior por la Oficina de Control Interno, tanto para el cumplimiento de las acciones del componente como de los planes de tratamiento de riesgos establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción y aplicando la metodología establecida por la Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República, se formuló la Matriz de Mapa de Riesgos de Corrupción de los procesos - **Anexo No. 1. Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2021. Hoja 1.**

El mapa de Riesgos de Corrupción de la EDAT S.A. E.S.P. Oficial puede ser consultado en el Anexo No.1 en el siguiente enlace: <http://www.edat.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion>

Las actividades programadas del componente Mapa de Riesgos de Corrupción – vigencia de 2021, se relacionan en Anexo No. 2. Plan de Trabajo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC.

## 8. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente busca facilitar la relación entre los ciudadanos y la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. Oficial, a través de la simplificación, la estandarización y la optimización de los trámites, regulaciones o procedimientos, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Estas mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

La Entidad analiza las fuentes de información relacionadas con trámites y otros procedimientos administrativos como la recurrencia de PQRS asociadas a la operación, identificación de riesgos de corrupción que puede dar claridad sobre las acciones de racionalización a priorizar, para lo cual se tiene en cuenta lo siguiente:



Como resultado de la evaluación del PAAC en el componente de trámites en la vigencia anterior, mostró que durante el primer semestre del 2020 (enero a junio) las PQRS radicadas en la entidad fueron recepcionadas por la Secretaria Ejecutiva de la Gerencia de la EDAT S.A E.S.P OFICIAL, siendo relacionada en un formato debidamente establecido y aprobado en el proceso de Gestión de Calidad, el cual permite registrar en detalle el contenido de la solicitud, para luego ser entregado al Gerente de la Empresa para su conocimiento y posterior delegación a la Dirección y/o funcionario competente. Una vez es, designado el documento a la Dirección

y/o funcionario competente el documento es entregado por la Secretaria Ejecutiva debidamente radicado en detalle para que se inicie su diligenciamiento y contestación.

De acuerdo con la auditoría realizada por la oficina de Control Interno de la EDAT S.A E.S.P. Oficial, para la vigencia del 2020, se evaluó el proceso adelantado respecto a las PQRS, hallando lo siguiente:

- a. Derecho de Petición: 11 en total en el primer semestre de 2020.
- b. Quejas: 0 en total en el primer semestre de 2020.
- c. Reclamo: 0 en total en el primer semestre de 2020.
- d. Solicitudes y Otros: 17 en total en el primer semestre de 2020.
- e. Acción Popular: 7 en total en el primer semestre de 2020.
- f. Tutela: 1 en total en el primer semestre de 2020.<sup>2</sup>

Concluyendo que, las PQRS radicadas durante el primer semestre del 2020 (enero a junio), fueron resultas de manera oportuna conforme lo establece la Ley 1437 del 18 de enero de 2011.

Por lo que, el proceso empleado para los trámites de PQRS permiten que desde su inicio de radicación se pueda continuar con el proceso de contestación dentro de los términos establecidos por la Ley.

En este sentido, el trámite que se adelanta en la EDAT S.A. E.S.P. Oficial, es confiable en lo correspondiente a los PQRS, aunque se buscará más adelante armonizar la información en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT. El Sistema Único de Información de Trámites SUIT, es la fuente oficial de la información de la oferta institucional, con lo cual es necesario que la entidad actualice, registre los trámites y otros procedimientos administrativos en el sistema para que posteriormente pueda plantear las acciones de racionalización y trasladarlas al PAAC.

Para la EDAT S.A. E.S.P Oficial, la estrategia de simplificación y racionalización de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS), pretende no sólo brindar beneficios reales en términos de tiempo, calidad y facilidad para el ciudadano, sino también promover el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía. En este sentido, los proyectos de inversión e infraestructura de la entidad son socializados con la comunidad, a través de los medios de difusión que posee la EDAT S.A. E.S.P Oficial y por el mismo contratista a través de

---

<sup>2</sup> Informe auditoría Oficina de Control Interno de la EDAT S.A E.S.P. Oficial  
<https://www.edat.gov.co/8-informes/informes-2020>



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 24 de 38

su Plan de Gestión Social.

Los medios de información que posee la Entidad, que la ciudadanía debe conocer y consultar son:

- Sitio en Internet: [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co)



- Redes sociales Youtube:  
EDAT TOLIMA



@EdatTolima



@edattolima



@EDATTolima

Finalmente, el propósito de este componente es simplificar y difundir a la ciudadanía en general los medios tecnológicos que posee tales como: Correos electrónicos, redes sociales y la página web, para que la comunicación sea mediante estos instrumentos y así evitar que las personas se trasladen desde sitios lejanos hasta la Empresa.

Este componente tiene una doble vía beneficiosa a la ciudadanía como también a la Entidad, por cuanto incrementa la capacidad de la entidad para responder con oportunidad y eficiencia a las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites y OPAS.

Las actividades programadas de este componente para la vigencia de 2021, se relaciona en **Anexo No. 2. Plan de Trabajo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC. Hoja 1.**



## 9. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, la rendición de cuentas es “(...) un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo (...), es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Conforme a estos lineamientos para la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. Oficial, la rendición de cuentas va más allá de ser una práctica de audiencias públicas y se concibe como un proceso continuo y bidireccional que genera espacios de dialogo entre la entidad y los ciudadanos sobre la gestión y manejo de los recursos, lo cual implica que los ciudadanos conozcan el desarrollo de las acciones de la administración y la entidad explique el manejo de su actuar y de su gestión.

El artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 establece que “*Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos (...)*”.

En la vigencia 2020 el desafío fue garantizar la participación de las partes interesadas en el marco del COVID19, en este sentido se brindaron las directrices para la realización utilizando las tecnologías de la Información y la comunicación, utilizando acciones de innovación para lograr interacciones de valor que permitieran una comunicación efectiva con todos los ciudadanos.

En relación con lo anterior, la EDAT S.A. E.S.P Oficial realizó en la vigencia 2020, el proceso de rendición de cuentas:

- El dieciséis (16) de abril de 2020, de manera conjunta con la Gobernación del Tolima en los Cien (100) primeros días de gobierno.

- El veintitrés (23) de julio de 2020 en la Emisora Cultural del Tolima.
- El primero (01) de diciembre de 2020 en conjunto con la Gobernación del Tolima, Cortolima y la Alcaldía Municipal de Ibagué.

 **EDAT Tolima** transmitió en vivo. ...  
23 de julio de 2020 a las 07:17 · 🌐

En nuestra Rendición de Cuentas, a través de los 104.3 fm Emisora Cultural del Tolima, les contamos a los oyentes avances y logros en temas de agua potable y saneamiento básico; como gestores del Plan Departamental de Agua.

#AguaParaTodos  
#EITolimaNosUne



<sup>3</sup>Rendición de cuentas EDAT S.A E.S.P. Oficial – 23 de julio de 2020

Los temas que principalmente se abordaron fueron los siguientes:

- **Presupuesto:** Ejecución Presupuestal de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda), porcentaje de recursos ejecutados en ingresos y gastos. Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.
- **Cumplimiento de Metas:** Estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de los proyectos de inversión. Se indica los proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia. Porcentaje de avance en las

<sup>3</sup> Rendición de cuentas EDAT S.A E.S.P. Oficial – 23 de julio de 2020



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 27 de 38

metas dentro de los proyectos y programas en ejecución, a la fecha.

- **Informes de Gestión:** Se informa el grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación, Gestión misional y de gobierno, Gestión del Talento Humano, Eficiencia Administrativa y Gestión Financiera.
- **Indicadores de Gestión Metas e Indicadores de Gestión y/o Desempeño.**
- **Informes de los Entes de Control que Vigilan a la Entidad.**
- **Procesos Contractuales:** Relación y estado de los procesos de contratación, información actualizada y detallada de cada contrato.

De la misma forma, la EDAT S.A. E.S.P Oficial presenta su informe de rendición de cuentas a la Asamblea Departamental cuando sea solicitado y en los temas que la misma considera.

Actualmente, la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. Oficial cuenta con los siguientes mecanismos para la rendición de cuentas:

MEDIO DE COMUNICACIÓN VIRTUALES	MEDIO Y PERIODICIDAD	OBJETIVO
MEDIOS VIRTUALES	Página Web Institucional. <a href="http://www.edat.gov.co">www.edat.gov.co</a> A más tardar el 31 de Enero de cada año	Publica la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de acción de la vigencia.</li><li>• Proyectos de inversión y su presupuesto.</li><li>• Presupuesto de la vigencia.</li><li>• PAAC</li></ul>
MEDIOS VIRTUALES	Página Web Institucional. <a href="http://www.edat.gov.co">www.edat.gov.co</a> Fan page de Facebook cada tres meses	Publica en la página Web el informe de gestión y en el Fan page de Facebook los ítems más relevantes del informe de gestión
	Página Web Institucional. <a href="http://www.edat.gov.co">www.edat.gov.co</a>	Convocatorias de procesos licitatorios
	Página Web Institucional. <a href="http://www.edat.gov.co">www.edat.gov.co</a> Canal de YOU TUBE de acuerdo a su frecuencia	Publicar videos realizados de las diferentes actividades realizadas por la EDAT S.A E.S.P Oficial

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co) en el link MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

La EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. Oficial ha incorporado varios mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos y terceros interesados, a la información que se genera en el desarrollo de las funciones encomendadas por la ley. En este sentido, con mejoras a la página web, dentro de las cuales se encuentran las herramientas y trámites de cara al ciudadano, la entidad seguirá implementando proyectos enfocados al fortalecimiento de las tecnologías de la información para 2021, que permitan seguir generando espacios de información, diálogo y responsabilidad, que aseguren el desarrollo de todos los procesos de la entidad, de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz. De igual manera, la entidad seguirá fortaleciendo los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas, garantizando de esta manera la promoción de espacios de mecanismos de control social, con base en las normativas establecidas por el Gobierno Nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, la EDAT S.A. E.S.P. Oficial se ha propuesto fortalecer la relación de la entidad con sus partes interesadas a través de la implementación y el desarrollo de espacios de diálogo que permitan acercar a los ciudadanos a la información que la entidad produce, para dar a conocer los resultados de su gestión en el marco de la política de transparencia, divulgar su accionar, logros, metas y dificultades en el cumplimiento de la gestión realizada.

Para lograr el propósito anterior se describen los siguientes objetivos específicos:

- Incentivar la participación ciudadana en la planeación, seguimiento y control de los planes, proyectos y programas institucionales.
- Generar espacios de discusión, que permitan a la EDAT S.A. E.S.P. Oficial, impulsar la sostenibilidad del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, teniendo como insumos las necesidades y aportes de cada uno de los agentes del sector.
- Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública que genera la entidad, en cumplimiento de las normativas expedidas por el Departamento Administrativo de Función Pública.

## 10. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la entidad y busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía en el marco de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, para cumplir este propósito la entidad tiene como objetivos específicos:

- Atender oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS recibidas y el trámite que se da a las mismas.
- Brindar información ordenada y de fácil acceso en la página web, sobre los documentos y actos administrativos expedidos por la Comisión.
- Garantizar el tratamiento de los datos personales exigidos en la norma, acceso a la información pública y la atención y respuesta de PQRS en los términos establecidos en la ley.
- Fortalecimiento de los canales de atención.

Los mecanismos a través del cual la entidad se relaciona con los ciudadanos se describen brevemente a continuación:

**Participación ciudadana.** Dada la importancia que tiene la participación ciudadana en los procesos que desarrolla la EDAT S.A. E.S.P Oficial, la entidad tiene dispuestos diversos mecanismos a través de los cuales busca garantizar el derecho que le asiste a todo colombiano, de participar en los procesos de gestión de las instituciones públicas, considerando sus diferentes etapas:

**Planeación:** participación de los actores en la formulación de los planes y programas institucionales.

**Control:** participación de los actores en la gestión de los procesos de contratación, control interno, riesgos de corrupción y planes de mejoramiento.

**Información y Consulta:** Requerimientos de consulta de información sobre cualquier proceso o actividad que adelante la EDAT S.A E.S.P. Oficial.

A continuación se presenta la Carta por un Trato Digno, documento que consolida el compromiso de la Entidad, frente a la atención al ciudadano:



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

**Gestor  
PDA  
TOLIMA**

## CARTA POR UN TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

**Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:**  
En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en concordancia con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, en la **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** tenemos un compromiso de Atención y Servicio con el Ciudadano y vigilamos que se brinde un trato equitativo, respetuoso y sin distinción alguna.

**Sus derechos**  
Nuestro compromiso hacia ustedes, es reconocer sus derechos y generar confianza en nuestra Entidad. En la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** garantizamos su derecho a:

- ✓ Recibir un trato digno y respetuoso
- ✓ Ser escuchadas sus inquietudes
- ✓ Recibir información clara y veraz
- ✓ Ser atendidas sus consultas en forma oportuna
- ✓ Ser recibidas de forma amable sus peticiones, quejas y reclamos
- ✓ Ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud

**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	<b>Lunes a Jueves:</b> 7:00 a.m a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m. <b>Viernes:</b> 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)

*Las dependencias de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la Entidad; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.*



Versión 01 - 17/12/2020



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 31 de 38

En concordancia con lo anterior, y frente a la declaración de emergencia sanitaria ocasionada por el COVID19 que llevó a la suspensión de la atención presencial durante algunos meses del año, se fortaleció otros canales de atención como son el electrónico y el telefónico para facilitar la comunicación de los ciudadanos con el Instituto. A través de estos canales de atención la EDAT S.A. E.S.P Oficial recibe y direcciona a los profesionales competentes para que gestionen y brinde respuesta a las peticiones y consultas.

Para la vigencia 2021, la entidad seguirá desarrollando jornadas de participación ciudadana acorde con los proyectos en curso que se han comprometido a ejecutar en los diferentes municipios del Departamento del Tolima y cuenta con los siguientes canales de atención para recepción de PQRS relacionados con actos de corrupción:

## CANALES DE ATENCIÓN EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL

CANAL	MECANISMO	DESCRIPCIÓN
Presencial/ virtual	Atención personal/ virtual	Se brinda información de manera personalizada previa cita y agendamiento y se contacta con el área técnica de acuerdo con la solicitud o consulta. A través de la plataforma TEAMS se hace el agendamiento de reuniones.
Presencial / virtual	Radicación de correspondencia	Un (1) punto físico de atención al ciudadano: Ventanilla de atención y recepción de todos los requerimientos, solicitudes quejas, reclamos, sugerencias. También, a través del correo institucional <a href="mailto:gerencia@edat.gov.co">gerencia@edat.gov.co</a>
Presencial	Atención telefónica (578) 61 66 43	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 y 2:00 pm a 6:00 pm.
Electrónico	Aplicativo página Web / correo institucional. Redes sociales, chat <a href="http://www.edat.gov.co">www.edat.gov.co</a> <a href="mailto:gerencia@edat.gov.co">gerencia@edat.gov.co</a>	El aplicativo del portal web está activo las 24 horas
Presencial	Visitas de campo a los municipios vinculados al PDA del Tolima.	Ejecución del Plan de Gestión Social, el cual tiene como fin el acercamiento a la comunidad mediante la socialización de las obras en ejecución.

Ahora bien, pese a los medios de comunicación expeditos, resulta de gran importancia que la Entidad identifique oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, a través de las PQRS presentadas por la ciudadanía. En este sentido, para la vigencia 2021 se programarán

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co) en el link MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.  
La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.

acciones relacionadas con la elaboración semestral de informes de PQRS y el establecimiento de una política para su seguimiento.

Con el fin de garantizar la prestación de un adecuado servicio a la ciudadanía, que cumpla con los diferentes lineamientos normativos establecidos, se recomienda que la entidad programe acciones relacionadas con realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos y contratistas frente a los derechos de los ciudadanos.

Así mismo, definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad vía web, y medir la satisfacción del ciudadano con relación a los servicios que brinda la Empresa en los canales de atención.

Las acciones programadas de este componente para la vigencia de 2020, se relaciona en **Anexo No. 2. Plan de Trabajo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC. Hoja 3.**



## 11. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La EDAT S.A. E.S.P Oficial está comprometido con el resguardo del derecho fundamental de acceso a la información pública, por lo cual se establecen unas acciones para el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos y de política pública que permitan garantizar el ejercicio de dicho derecho.

Por lo anterior, la promoción de la transparencia, la lucha anticorrupción y el acceso a la información pública está implícita en todas las acciones de la Entidad, lo cual permea toda su estructura organizacional y sus procesos

En la vigencia 2020, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, “*Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional*” y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 que recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*” y la Resolución 3564 de 31 de diciembre de 2015 “*Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*”, la EDAT S.A. E.S.P Oficial continuó actualizando en su portal web, un acceso a disposición de la ciudadanía que le permite conocer y solicitar información pública cuando no se encuentre publicada en el portal de la Entidad, con el fin proporcionar un apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que se prestan.

Ahora bien, para dar cumplimiento a este objetivo, la entidad en la vigencia 2021, se ha propuesto los siguientes objetivos específicos:

- Divulgar proactivamente la información pública de la entidad en el link [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co)
- Actualizar y publicar los instrumentos de gestión de la información pública en el link [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co)



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 34 de 38

Para la vigencia 2021, la entidad seguirá implementando acciones orientadas a divulgar proactivamente la información pública que genere transparencia y a responder las solicitudes de manera oportuna. Las buenas prácticas realizadas en materia Rendición de Cuentas de La EDAT S.A.E.S.P. Oficial, son documentadas, socializadas en la rendición de cuentas y han permitido mejorar la gestión Institucional y la percepción de los ciudadanos.

Actualmente, la entidad cuenta en su página web con información sobre: Los mecanismos de contacto de la entidad, la estructura orgánica y de talento humano, la normatividad relacionada con el sector, la ejecución presupuestal, los planes institucionales, la información sobre la contratación institucional, los servicios que ofrece la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. Oficial y las actividades relacionadas con las jornadas de rendición de cuentas.

Para la vigencia 2021 se tendrán las siguientes actividades:

- Actualizar los Planes de Mejoramiento de auditoría en el Portal Web de la Entidad
- Publicar mensualmente la ejecución de la contratación en la página web de la Entidad.
- Publicación o divulgación de mensajes en redes sociales y/o correo masivo externo para la prevención de la corrupción y promoción de la transparencia en la Entidad.
- Informe del estado de las denuncias de presuntos actos de corrupción recibidas por la EDAT S.A. E.S.P Oficial.
- Mantener actualizada la información en el proceso presupuestal de la entidad.
- Promover videos de lenguajes de señas.
- Dar continuidad al plan de capacitación archivística.

Las acciones programadas de este componente para la vigencia de 2021, se relaciona en **Anexo No. 2. Plan de Trabajo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2021. Hoja 4.**



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 35 de 38

## 12. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Para este componente se busca generar actividades de sensibilización dirigidas a servidores públicos de la Entidad y contratistas, en temas relacionados con el código de integridad. Se plantea como actividad el cumplimiento por parte de los funcionarios públicos de planta y directivos el cargue de la información de bienes y rentas en las fechas establecidas.

Este componente para el PAAC 2021 se construye con el fin de continuar la estrategia orientada a un cambio cultural que promueva el rechazo de la corrupción, el fortalecimiento de la integridad y la defensa de lo público.

Las acciones programadas de este componente para la vigencia de 2021, se relaciona en **Anexo No. 2. Plan de Trabajo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC. Hoja 5.**

## 13. CONSULTA Y DIVULGACIÓN

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A E.S.P. OFICIAL, se divulgará al interior de la entidad y se publicará en la página web: [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co) y por las redes sociales. Se mantendrá para consulta a través de la página web de la Entidad mediante el link: <http://www.edat.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion>

A la Oficina de Control Interno le corresponde realizar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril y los resultados del seguimiento se publicarán dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto y los resultados se publicarán dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre y los resultados se publicarán dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 37 de 38

## 14. ANEXOS

- **Anexo No. 1. Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2020**
- **Anexo No. 2. Plan de Trabajo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC**

### Aprobación:

**JOSE DAYLER LASSO MOSQUERA**

Gerente  
EDAT S.A. E.S.P OFICIAL

**DIEGO ALBERTO CASAS MORALES**

Jefe Oficina Control Interno de la EDAT  
S.A E.S.P. OFICIAL

**Proyectó:**

Andrea Carolina Cajiao Delgado – Secretaria General y Jurídica

**Revisó:**

Jonathan Eduardo Suárez Barrera - Director Técnico

Juan Camilo Callejas Murcia – Director Financiero y de Tesorería



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

Gestor  
PDA  
TOLIMA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GES-PLA-002 Versión: 01

Vigente desde: 01/02/2021

Página 38 de 38

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
Febrero 1 de 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>Edición de documento</li></ul>	01

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web [www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co) en el link MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.  
La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.