

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

# 2018

El siguiente documento contiene el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 1, de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 124 de 2016. Aprobada por el Comité de Expertos Ordinario mediante sesión No.98 del 21 de diciembre de 2017.

Dependencias que participaron en la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Dirección Ejecutiva	Javier Moreno Méndez
Expertos Comisionados	Germán Eduardo Osorio Cifuentes Jaime Humberto Mesa Buitrago Fernando Vargas Mesías
Subdirección Administrativa y Financiera	María del Carmen Santana (e) Adriana María Silva González
Subdirección de Regulación	Mercedes Salazar Rizzetto (e) Luis Alonso Pinzón Barbosa
Oficina Asesora Jurídica	Gabriel Romero Sundheim Oscar Javier Ortiz Lozano
Oficina Asesora de Planeación y TIC	Claudia Milena Salcedo Acero Javier García Martínez
Oficina Asesora de Control Interno	Giovanni Soto Cagua Diana Carolina Rodríguez

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
DIAGNÓSTICO PREVIO.....	2
1. MARCO INSTITUCIONAL.....	3
MISIÓN .....	3
VISIÓN .....	3
VALORES ÉTICOS .....	3
MARCO LEGAL .....	3
POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA CRA .....	5
2. OBJETIVOS.....	5
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. COMPONENTES DEL PLAN.....	6
3.1 PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	6
3.1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO .....	6
3.1.2 EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO - Grupo interdisciplinario .....	6
3.1.3 ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL.....	6
3.1.4 ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL .....	9
3.1.5 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO .....	10
3.1.6 DEFINICIÓN DE CAUSAS, CONSECUENCIAS Y FACTORES INCIDENTES (MATRIZ DE PROBLEMAS) .....	11
3.1.7 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS .....	11
Anexo 1. Gestión de Riesgos de Corrupción .....	12
3.1.8 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	12
Anexo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción. ....	12
3.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	12
3.2.1 Trámites.....	13
3.2.2 Otros Procedimientos Administrativos .....	14
3.2.3 Matriz estrategia racionalización de trámites.....	14
Anexo 3. Matriz Estrategia Racionalización de Trámites. ....	15
3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
3.3.1 Componente de información: .....	16
Página web y Redes sociales .....	17
3.3.2 Componente Diálogo .....	17
3.3.2.1 Audiencia de Rendición de cuentas .....	18
3.3.3 Componente de Incentivos .....	18
3.3.4 Formato de Rendición de Cuentas .....	19
Anexo 4. Formato Rendición de Cuentas.....	19
3.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
3.4.1 Chat .....	19
3.4.2 Feria Nacional de Servicio al Ciudadano .....	19
3.4.3 Participación ciudadana .....	20
3.4.4 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.....	20

3.4.5 Formato Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano .....	22
Anexo 5. Formato Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano .....	22
3.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ....	22
3.5.1 Formato Transparencia y Acceso a la Información .....	22
Anexo 6. Formato Transparencia y Acceso a la Información .....	22
3.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES .....	22
3.6.1. FORMATO INICIATIVAS ADICIONALES.....	22
Anexo 7. Formato Iniciativas Adicionales .....	22
3.7 RECURSOS POR COMPONENTE .....	22
4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	23

## INTRODUCCIÓN

En julio de 2011 se expidió la Ley 1474, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”. La mencionada disposición legal en su artículo 73 define 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*”.

Mediante el Decreto 1081 de 2015, “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario único del Sector Presidencia de la República*”, se compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Como consecuencia de la revisión y actualización de la anterior metodología se expidió el Decreto 124 de 2016, mediante el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, y se incorporan al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizan las directrices para diseñar y hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.

Es así como, el plan incluye entonces cinco componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios como son: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción; racionalización de trámites; rendición de cuentas; mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

## DIAGNÓSTICO PREVIO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 alcanzó un cumplimiento del 100% frente a las 47 actividades contempladas en el Plan.

En cuanto al seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción 2017, se logró un cumplimiento del 95%, respecto de los 18 riesgos contemplados.

Para mayor información, puede consultar en el link: <http://www.cra.gov.co/seccion/seg.-plan-de-anticorrupcion-2016.html> informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en nuestra página web.

## 1. MARCO INSTITUCIONAL

### MISIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en adelante “CRA”, es una entidad del orden nacional, encargada de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, para mejorar las condiciones del mercado y contribuir al bienestar de la población colombiana.

### VISIÓN

En el 2020 la CRA será reconocida, nacional e internacionalmente, como autoridad regulatoria técnica, innovadora y eficaz en materia de agua potable y saneamiento básico que contribuye al desarrollo del país.

### VALORES ÉTICOS

Los valores éticos de la UAE-CRA fueron construidos con la participación activa de servidores y contratistas, quienes trabajaron conjuntamente con los demás funcionarios del sector en la identificación de los valores más significativos para el Sector Vivienda, así mismo se incluyen los definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Código de Integridad publicado en la celebración del día del servidor público del año 2017.

Los valores seleccionados y que sirven como referente para las actitudes, prácticas y actuaciones de los funcionarios de la entidad son los siguientes:

- ✓ **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- ✓ **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- ✓ **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- ✓ **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- ✓ **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- ✓ **Orientación al servicio:** Actuamos con amabilidad, cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna y eficaz.

## MARCO LEGAL

Para la formulación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos legales:

- ✓ Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- ✓ Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ✓ Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- ✓ Ley 720 de 2001: Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
- ✓ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ✓ CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
- ✓ Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan 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.
- ✓ CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ CONPES 3654 de 2010: Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
- ✓ Ley 1474 de 2011: En esta norma se establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, lo cual constituye el presente plan.
- ✓ Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- ✓ CONPES 3785 de 2013: Pone a consideración la adopción de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden Nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ 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.
- ✓ Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República – Incluye el Plan Anticorrupción en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

- ✓ Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## **POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA CRA**

En la CRA nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución y la ley, a través del Decreto 2641 de 2012, se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala en su artículo 1, que la metodología para diseñar y hacer el seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano es la que se encuentra contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

En la CRA expresamos nuestro renovado compromiso de rechazo a toda práctica corrupta, y por ello, para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se cuenta con siguientes medidas:

- Identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
- Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Ética de la entidad cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la entidad promoviendo un comportamiento ético.
- Implementación de una rendición de cuentas permanente, fortaleciendo así la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales, con el objetivo de tener una entidad transparente para los ciudadanos y otros actores.
- Fortalecimiento de los mecanismos de sanción en materia de lucha contra la corrupción.
- 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.
- Reconocimiento de la legitimidad de los órganos de control del poder público, sometiéndose así al control fiscal, político y administrativo.
- Cumplimiento legal de las normas de contratación y adquisición de bienes y servicios.
- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la entidad, con el objetivo de que acaten los deberes de la Ley Disciplinaria.
- Establecimiento de disposiciones de autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, íntegra y transparente en la administración pública, consignadas en el Código de Buen Gobierno de la entidad.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la cultura organizacional de la CRA a través de la implementación de buenas prácticas de gestión, en el marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**



- ✓ Ejecutar el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2018 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, en el marco del Conpes 3654 de 2010, la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Manual Único de Rendición de Cuentas y el Decreto 124 de 2016.
- ✓ Desarrollar acciones al interior de la entidad, que permitan garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas de la CRA, y que estén orientadas a reconocer a los ciudadanos y actores interesados como el foco de la gestión y de los resultados.
- ✓ Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales que tiene la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.
- ✓ Fortalecer las buenas prácticas de la CRA con la participación de la ciudadanía, los servidores públicos, contratistas y los interesados externos en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### **3. COMPONENTES DEL PLAN**

#### **3.1 PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Para la elaboración de este primer componente se utilizó la Guía Práctica para la elaboración de mapas de riesgos y planes anticorrupción, documento de la Corporación Transparencia por Colombia.

##### **3.1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA se compromete a realizar gestión de riesgos de gestión y de las oportunidades relacionados de todos los procesos con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esta política está contenida en el documento EVC-MAN01 Manual de Administración del Riesgo y oportunidades, elaborado en agosto de 2017 el cual se puede consultar en los documentos de calidad de la entidad.

##### **3.1.2 EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO - Grupo interdisciplinario**

Considerando que la Alta Dirección lidera el compromiso anticorrupción, la entidad conformó un grupo interdisciplinario, para la definición e implementación del Plan Anticorrupción con representantes de cada área de la CRA.

##### **3.1.3 ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

Con el fin de examinar el contexto de la entidad, se utilizó la metodología DOFA como herramienta de diagnóstico para identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas,

relacionadas con factores internos y externos, con los que cuenta y enfrenta la entidad en la implementación de las estrategias de lucha contra la corrupción.

Se realizó el análisis DOFA por cada uno de los componentes del enfoque, de acuerdo con los ámbitos de la gestión administrativa: visibilidad, institucionalidad y cumplimiento de la norma, pesos y contrapesos y gestión anticorrupción.

#### MATRIZ DOFA – FACTOR VISIBILIDAD

Matriz DOFA- VISIBILIDAD	
ANÁLISIS EXTERNO	ANÁLISIS INTERNO
Oportunidades (para aprovechar)	Fortalezas (para usarlas)
Intercambio de información con agentes del sector	Se cuenta con una agenda regulatoria que permite orientar la gestión de la entidad
Amenazas (para enfrentarlas)	Debilidades (para superarlas)
Falta de credibilidad de agentes del sector respecto a la UAE CRA	Estructura y organización no adaptada a los requerimientos sectoriales
Asimetría, calidad y disponibilidad de información sectorial de AAA	
Baja valoración y desconocimiento de la ciudadanía de los servicios de AAA frente a otros servicios y sectores	

Se debe trabajar en que la ciudadanía pueda acceder a la información de la entidad, ya que en la medida en que las entidades hacen visible su gestión y los procedimientos con los cuales operan, y se logre con ello mayor control social, se disminuye la probabilidad de que se presenten hechos de corrupción.

## MATRIZ DOFA – FACTOR INSTITUCIONALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE NORMA

Matriz DOFA- INSTITUCIONALIDAD	
ANÁLISIS EXTERNO	ANÁLISIS INTERNO
Oportunidades (para aprovechar)	Fortalezas (para usarlas)
Entrada del país a la OCDE y los requerimientos relacionado con análisis de impactos regulatorios	Carácter Técnico de la Entidad
Políticas nacionales de fortalecer la regulación y el desarrollo de nuevos mercados	Proceso interno para la toma de decisiones regulatorias a través del Comité de Expertos
Desarrollo y posibilidades de recursos asociados a cambio climático, el crecimiento verde y la gestión de riesgos de desastres a nivel internacional	Capital humano técnico e interdisciplinario
Políticas asociadas al posconflicto en zonas rurales y al desarrollo del sistema de ciudades y los esquemas diferenciales	Independencia administrativa y financiera
Creciente importancia nacional e internacional del acceso a los servicios de agua potable y saneamiento básico dentro de las políticas públicas	
Realización de convenios con entidades regulatorias a nivel internacional	
Amenazas (para enfrentarlas)	Debilidades (para superarlas)
Impacto del cambio climático en la oferta hídrica y en la infraestructura de los sistemas de AAA	Debilidad en los procesos de planeación y seguimiento a las metas institucionales
Falta de recursos para las inversiones que requiere el sector	Calidad no adecuada en algunos proyectos y/o propuestas regulatorias (técnico y jurídico) y un alto volumen de proyectos regulatorios generales y particulares
Bajo impacto en la legitimidad de las decisiones	Limitados recursos humanos, técnicos, financieros y de TIC's para responder a las funciones y objetivos institucionales
	Clima organizacional y falta de incentivos
	Falta de compromiso con la Entidad
	Baja participación de algunas entidades (Ministerio de Salud y de la Protección Social)

Se debe aprovechar el recurso humano, el cual tiene fortalezas técnicas, para que este comprometido con las metas institucionales, mediante un adecuado clima organizacional.

## MATRIZ DOFA – FACTOR PESOS Y CONTRAPESOS (CONTROLES Y SANCIONES)

Matriz DOFA- PESOS Y CONTRAPESOS (CONTROLES Y SANCIONES)	
ANÁLISIS EXTERNO	ANÁLISIS INTERNO
Oportunidades (para aprovechar)	Fortalezas (para usarlas)
Avances normativos y regulatorios que permiten el desarrollo de los mercados	Los procesos regulatorios que permiten la participación de los diferentes agentes del sector
Intercambio de experiencia con entidades regulatorias a nivel internacional	La Comisión reúne ministros y entidades que impactan de manera directa el sector lo cual permite la articulación con las políticas nacionales y con la vigilancia y el control
	Independencia del ente de control
	Cuerpo colegiado
Amenazas (para enfrentarlas)	Debilidades (para superarlas)
Debilidad y falta de eficacia del sistema de vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo	Baja participación de la CRA en procesos asociados a formulación y seguimiento a políticas y desarrollos legales y normativos que impactan la regulación
Iniciativas legales y fallos judiciales que afectan el marco de los servicios públicos de AAA	Desarrollos normativos por parte de entidades que hacen parte de la Comisión no articulados que impactan el sector y los desarrollos regulatorios

Este componente plantea que el cumplimiento de la norma y el logro de los estándares reducen la probabilidad de los riesgos de corrupción, donde una de nuestras fortalezas es que las decisiones regulatorias se toman en forma colegiada.

## MATRIZ DOFA – FACTOR GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN

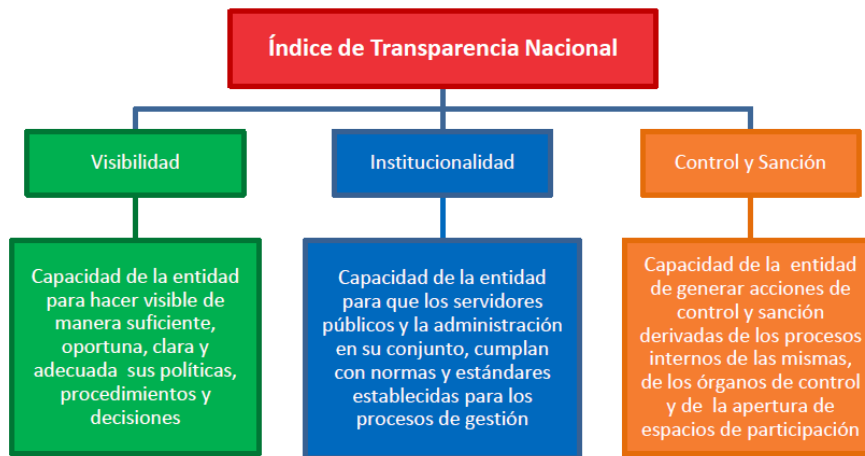
Matriz DOFA- GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN	
ANÁLISIS EXTERNO	ANÁLISIS INTERNO
Oportunidades (para aprovechar)	Fortalezas (para usarlas)
Amenazas (para enfrentarlas)	Debilidades (para superarlas)
Politización de los servicios a nivel municipal y departamental que impacta la estructura de mercado	

En la medida en que la entidad adopte medidas de manera específica dentro de sus procesos y procedimientos relacionados a la prevención y control de los actos de corrupción, existe una menor posibilidad de aparición de la misma, en este caso evitando la politización de los servicios a nivel municipal y departamental que lleguen a impactar la estructura del mercado.

### 3.1.4 ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Para la elaboración del diagnóstico institucional, se partió de los resultados del Índice de Transparencia de las entidades públicas, emitido por la Corporación Transparencia por Colombia 2015-2016, que es una herramienta cuantitativa y de control social para prevenir los riesgos de corrupción, con el fin de incorporar oportunidades de mejora mediante las siguientes acciones:

Gráfica 2. Factores de evaluación



Respecto del factor Visibilidad, actualmente la entidad implantó el Programa de Gestión Documental que permitirá planificar el manejo de la gestión documental al interior de la entidad, garantizando una mejor gestión y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su disposición final, con el objetivo de facilitar su utilización y conservación, ofreciendo un ahorro de costos y tiempo, mejora de procesos y reducción de riesgos que afectan la gestión documental de la entidad en el corto, mediano y largo plazo.

Para la vigencia 2017 se ajustó el diseño de la página web, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información de la entidad publicada.

Sobre el factor Institucionalidad se pretende mejorar el resultado del indicador a través de la implementación de una herramienta que permita el registro, control y seguimiento a la gestión de PQRS, incrementando así la mejora en el proceso de atención al ciudadano.

Y frente al factor Control y Sanción, el propósito es involucrar cada vez más a la ciudadanía en el ejercicio en los procesos misionales de la entidad y de rendición de cuentas, a través de los canales de atención presencial, atención telefónica, atención virtual (página web, correo electrónico, chat, redes sociales, fax, formulario electrónico) y el canal de atención por correspondencia (correo físico o postal, buzón de sugerencias), con el fin de generar mayor control social.

### 3.1.5 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

Con el fin de identificar debilidades y oportunidades de mejora, se recaudó información de varios servidores públicos de la entidad, asociados a los ámbitos de gestión, con la siguiente propuesta, para proceder a hacer el análisis de problemas en cada sub ámbito de la gestión:

ÁMBITO DE LA GESTIÓN	SUB ÁMBITO DE LA GESTIÓN
VISIBILIDAD	Gobierno Electrónico - Publicidad de la Información
	Rendición de cuentas
	Espacios de diálogo con OSC y ciudadanía en general
	Sistema de atención al ciudadano
INSTITUCIONALIDAD	Gestión Contractual
	Gestión documental
	Gestión del recurso humano
	PRESTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
CONTROL Y SANCIÓN	Control Interno
	Control Institucional
	Control político
	Control social
TEMAS ANTICORRUPCIÓN	Ambiente de denuncia
	Clima ético
	Capacidad de investigar (investigación, procedimientos o trato)
	PRESTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

### 3.1.6 DEFINICIÓN DE CAUSAS, CONSECUENCIAS Y FACTORES INCIDENTES (MATRIZ DE PROBLEMAS)

A continuación, se presenta la matriz de problemas, producto de la definición de problemas en cada sub-ámbito de gestión, con algunos ejemplos de la información de la entidad, con sus causas, consecuencias y factores incidentes, que afectan el ejercicio de implementación de los planes anticorrupción.

MATRIZ DE PROBLEMAS					
ÁMBITO DE GESTIÓN	SUB-ÁMBITO DE GESTIÓN	PROBLEMA IDENTIFICADO	CAUSA	CONSECUENCIA	FACTOR INCIDENTE
VISIBILIDAD	Sistema de atención al ciudadano	No se cuenta con los registros de los ciudadanos atendidos por los canales telefónico y presencial.	No se cuenta con el proceso de servicio al ciudadano	Al no tener información, no podemos reportarla y nuestro índice de transparencia no es bueno	No se identifican
VISIBILIDAD	Publicidad de la Información	Dificultad para que el ciudadano encuentre la información en la página web de la Entidad	Página web no cumple para lineamientos GEL	El ciudadano puede percibir que no se esta publicando toda la información pública	No se identifican
INSTITUCIONALIDAD	Gestión documental	El Sistema Integrado de Conservación no esta elaborado ni implementado en la Entidad	Incumplimiento de la Norma xx del Archivo General de la Nación	Compromiso con Archivo General de la Nación	Cambio en la normatividad

### 3.1.7 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

La anterior identificación de problemas es la base para determinar los riesgos específicos de corrupción y así adelantar la construcción del mapa de riesgos de corrupción de la entidad.

La guía práctica para la elaboración de mapas de riesgos y planes anticorrupción, de Transparencia por Colombia, propone 24 riesgos específicos de corrupción identificables en la administración pública, asociados a diversos ámbitos de gestión. La entidad se enfocará en los siguientes:

- **VISIBILIDAD**

Difícil acceso a la información publicada.

Herramientas para el registro, seguimiento y control de las solicitudes de los ciudadanos.

- **INSTITUCIONALIDAD**

Debilidad de procesos y procedimientos para el archivo y custodia de los documentos de la entidad.

- **CONTROL Y SANCIÓN**

Debilidad en canales de denuncia interna y externa.

- **DELITOS**

La entidad no tuvo durante el año 2017 actos de corrupción; sin embargo, se consideran los siguientes riesgos asociados a delitos:

Peculado

Tráfico de influencias

Interés indebido en la celebración de contratos

Anexo 1. Gestión de Riesgos de Corrupción

### 3.1.8 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Anexo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción.

## 3.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente se desarrolla bajo la premisa de facilitar la relación entre los ciudadanos y las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, a través de la simplificación, la estandarización y optimización de los trámites, regulaciones o procedimientos. De esta manera, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA cuenta con siete (7) trámites y tres (3) Otros Procedimientos Administrativos -OPA, publicados en la página web de la entidad, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y en el portal **Si virtual** que es la nueva plataforma multicanal del Gobierno Nacional, donde todos los ciudadanos pueden realizar fácilmente trámites y servicios del Estado.

Es importante señalar que, dentro del ámbito de competencias, la CRA no regula la relación empresa –usuario. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, esa competencia se encuentra a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuyo numeral 79.1 aclara la función “ *Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad*”.

### 3.2.1 Trámites

Estos trámites tienen su origen en la normatividad aplicable al Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, entre otras disposiciones, en lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994, 1450 de 2011 y 1753 de 2015, en sus decretos reglamentarios y en la regulación expedida por la CRA. Bajo este contexto los trámites son los siguientes:

- Emisión de concepto de legalidad sobre Contratos de Condiciones Uniformes.

Descripción: Estudio de las cláusulas contenidas en los contratos de condiciones uniformes de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y el servicio público de aseo, para verificar del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigibles.

- Aceptación de la valoración de activos.

Descripción: Análisis del estudio técnico de valoración de activos cuando la persona prestadora considera que no es posible determinar el valor de sus activos basado en la información contable, o en la depreciación financiera, o que su suficiencia financiera se ve comprometida con estas medidas.

- Modificación de las fórmulas tarifarias y/o costos económicos de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Descripción: Análisis de las solicitudes de modificación de las fórmulas tarifarias y/o modificación de los costos económicos de referencia cuando la persona prestadora tiene establecidas sus tarifas.

- Verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Descripción: Trámite para resolver las solicitudes de verificación de motivos que permitan la inclusión de áreas de servicio exclusivo en los contratos que suscriban las entidades territoriales con personas prestadoras para la prestación de los servicios públicos.

- Mediación de facturación conjunta entre prestadores de los servicios.

Descripción: Trámite para pronunciarse sobre la solicitud de imposición de las condiciones que deben regir el servicio de facturación conjunta de los servicios públicos cuando no se ha logrado convenio en la etapa de negociación directa entre el solicitante y el potencial concedente.

- Inclusión de Cláusulas Exorbitantes en los Contratos.

---

<sup>1</sup> Los primeros seis trámites son solicitados por las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios ante la CRA, y se resuelven a través de un acto administrativo particular, para lo cual se sigue lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En relación con el trámite de pago de contribuciones especiales, éste se desarrolla en el marco de lo dispuesto en el Decreto 770 de 1995 y en el Estatuto Tributario, toda vez que obedece al pago de una contribución especial.



Descripción: Trámite para pronunciarse sobre las solicitudes de inclusión de las cláusulas exorbitantes o excepcionales de que trata el artículo 14 de la Ley 80 de 1993, en ciertos contratos de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

- Pago de contribuciones especiales a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Descripción: Trámite para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y de sus actividades complementarias en todo el territorio nacional, sometidas a la Regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA., éste se desarrolla en el marco de lo dispuesto en el Decreto 770 de 1995 y en el Estatuto Tributario, toda vez que obedece al pago de una contribución especial.

### 3.2.2 Otros Procedimientos Administrativos

La CRA ofrece servicios a los ciudadanos, a las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a entidades de carácter nacional, departamental y municipal, y a todos los terceros interesados en los temas de competencia de esta entidad.

- Asesoría técnica a empresas prestadoras y a usuarios relacionados con las metodologías tarifarias.

Brindar asesoría a empresas prestadoras y usuarios relacionados con las metodologías tarifarias de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

- Estimación de los Puntajes de Eficiencia Comparativa.

Si usted es una persona jurídica, empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y requiere calcular el puntaje de eficiencia, y no cuenta con una herramienta para tal fin, puede solicitar este servicio a la Comisión de Regulación de Agua Potable (CRA), la cual realizará el cálculo con base en la información reportada por los prestadores al Sistema Único de Información-SUI.

- Sistema de información de normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Este servicio es un aplicativo Web de uso público referente a la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que facilita la búsqueda de documentos normativos (leyes, resoluciones, decretos, sentencias) y que, además, permite consultar documentos no necesariamente normativos, como por ejemplo conceptos técnicos, artículos de las revistas de la CRA e incluso presentaciones. La idea es brindar información actualizada a quienes recurrentemente nos consultan (usuarios, empresas de servicios públicos, otras entidades estatales, etc.)

### 3.2.3 Matriz estrategia racionalización de trámites

Anexo 3. Matriz Estrategia Racionalización de Trámites.

### 3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, 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 el mejoramiento de la página web y la implementación de proyectos enfocados al fortalecimiento de las Tecnologías de la Información, en el año 2018 se continuará con las siguientes actividades, tendientes a generar espacios de información, diálogo e incentivos, que aseguren el desarrollo de todos los procesos de la entidad de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, en la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y en especial a la rendición de cuentas, dispuesta en el Manual Único de Rendición de Cuentas, documento publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP y por el Departamento Nacional de Planeación Nacional, y a la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 2010. Es necesario recordar que este mecanismo, es un proceso que trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión y transparencia pública. Un adecuado proceso de rendición de cuentas en la CRA, permitirá mayor transparencia y participación ciudadana y elevar su nivel de credibilidad y confianza.

De igual forma, para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión, permitiendo ejercer de mejor manera el derecho a la participación y los mecanismos de control social.

#### **OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA CRA**

Fortalecer la relación de la CRA y su público objetivo, a través de la implementación y desarrollo de espacios de diálogo e información, que permitan lograr una mayor interacción.

De esta forma, se busca acercar a los ciudadanos a la información que la CRA produce, con el fin de divulgar su accionar, logros, metas y dificultades en el cumplimiento de la gestión realizada.

#### **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 CRA, 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.
- Socializar los derechos y deberes con los que cuentan los usuarios de la CRA en el ejercicio de participación.

### 3.3.1 Componente de información:

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.

COMPONENTE DE INFORMACION	ACTIVIDAD PROPUESTA	PERIODICIDAD
	Presentar y publicar la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas CRA 2018	Anual
	Actualización de la página web y sus redes sociales con información clara, relevante, veraz y oportuna	Permanente
	Publicación de boletines o comunicados de prensa con información relevante de la entidad.	Según necesidad
	Brindar entrevistas a diversos medios de comunicación (prensa, radio, televisión y/o medios alternativos)	Según necesidad
	Elaborar y diseñar piezas comunicativas para dar a conocer programas y proyectos de la entidad	Según necesidad
	Publicación de Informes de Gestión	Según obligación legal
	Publicación de Datos Abiertos	Anual
	Publicación de Información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	Permanente

En la página web de la CRA: [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co) se publica información para que todas las personas interesadas puedan acceder a los documentos, resoluciones de carácter general, información propia de la entidad y los resultados de su gestión. Se puede acceder a través de los siguientes vínculos: [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co)

## Página web y Redes sociales

La CRA continuará con la utilización de las redes sociales:

Twitter: @cracolombia  
Facebook: /cracolombia  
YouTube: cracolombia

Lo anterior con el fin de facilitar el acceso a la información por parte de los agentes, usuarios, ciudadanos y en general los interesados. Dicha información puede consistir en, noticias, actos administrativos y demás documentos.

### 3.3.2 Componente Diálogo

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

COMPONENTE DE DIÁLOGO	ACTIVIDAD PROPUESTA
Participar en ferias de servicio al ciudadano organizadas por el DNP	Según agenda del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP
Jornadas de Consultas Públicas	Según el desarrollo de la Agenda Regulatoria de la CRA. Espacio en el que se presentan los proyectos regulatorios para conocimiento de los usuarios, con el objeto de recibir retroalimentación.
Jornadas de Divulgación	Escenario en donde la Comisión brinda información sobre la gestión realizada. Espacio utilizado además para divulgar resoluciones de carácter general.
Realizar consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para ser tratados en la Audiencia de Rendición de Cuentas.	Anual
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Anual
Realizar talleres sobre las resoluciones de carácter general expedidas por la CRA	Anual
Chat Mecanismo para difundir información, atender solicitudes y generar una interacción en tiempo real con el ciudadano.	Todos los martes hábiles del año. En el siguiente horario: Apertura: 8:00 a.m. Cierre: 10:00 a.m.

COMPONENTE DE DIÁLOGO	ACTIVIDAD PROPUESTA
Realizar reuniones, entrevistas o conferencias con unos pocos ciudadanos interesados en conocer sobre temas específicos	Según necesidad
Participar en evento sectoriales, organizados por el gobierno nacional, gremios, vocales de control, con el fin de compartir el quehacer de la CRA	Según invitación y aprobación por el Comité de Expertos
Talleres que permitan brindar asistencia técnica y capacitación con enfoque territorial para facilitar la aplicación y conocimiento de los marcos regulatorios de acueducto y alcantarillado y de aseo	Anual

### 3.3.2.1 Audiencia de Rendición de cuentas

Se realizará la rendición de cuentas correspondiente a los años 2017 – 2018 y se espera presentar información relacionada con: gobierno en línea, ejecución presupuestal, Agenda Regulatoria Indicativa 2017- 2018, gestión misional y de gobierno, gestión del talento humano, gestión financiera y aspectos relacionados con transparencia, participación y servicio al ciudadano.

La información correspondiente a las jornadas de rendición de cuentas realizadas se encuentran en el siguiente link: <http://www.cra.gov.co/es/nuestra-gestion/informes>

### 3.3.3 Componente de Incentivos

Los incentivos se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas, tanto para servidores públicos como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de adelantar acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos.

Recordemos además que los incentivos han sido definidos por el DAFP y el DNP como mecanismos orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

De los mecanismos sugeridos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, adoptará los siguientes mecanismos para el año 2018.

COMPONENTE DE INCENTIVOS	ACTIVIDAD PROPUESTA
Realizar consulta a los ciudadanos sobre su satisfacción frente al proceso de rendición de	Anual
Consultar de manera virtual a los ciudadanos sobre su satisfacción de los servicios ofrecidos por la CRA	Anual

### 3.3.4 Formato de Rendición de Cuentas

Anexo 4. Formato Rendición de Cuentas.

## 3.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la entidad y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

### OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Promover la transparencia en la regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como atender las necesidades de información y requerimientos de los ciudadanos de manera oportuna.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Atender oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y el trámite que se da a las mismas.
- Brindar información ordenada y de fácil acceso sobre los documentos y actos administrativos expedidos por la Comisión, en la página web.

#### 3.4.1 Chat<sup>2</sup>

Esta herramienta está habilitada los días martes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y permite en tiempo real a los usuarios que visitan la página web de la CRA, presentar inquietudes sobre la normatividad vigente, la aplicación de las metodologías tarifarias, y temas propios de la regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

#### 3.4.2 Feria Nacional de Servicio al Ciudadano

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano fue una de las reformas creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP -, y a través de la Directiva Presidencial 10 de

<sup>2</sup> Esta herramienta se encuentra habilitada en la CRA desde la vigencia 2015.

2002 se le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación la responsabilidad de coordinar y orientar dicho programa.

De igual forma, el CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. En la actualidad, el programa se ejecuta a través de la Subdirección Territorial y de Inversión Pública del Departamento Nacional de Planeación.

Para el año 2018 la CRA se planteó como meta participar en al menos tres ferias nacionales de servicio al ciudadano, en las que pueda atender a los ciudadanos que requieran información, trámite o servicio de la CRA.

### 3.4.3 Participación ciudadana

Dada la importancia que tiene la participación ciudadana en los procesos que desarrolla la CRA, fundamentalmente en los de tipo misional, la entidad tiene dispuestos diversos mecanismos con los cuales se 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 las políticas, planes y programas institucionales, Plan Estratégico Institucional (Quinquenal), Agenda Regulatoria Indicativa (Anual), Plan de Acción (Anual), Proyectos de Inversión (Anual).
- Control: participación de los actores interesados del sector en el control a la gestión de la CRA, contratación, control interno, riesgos de corrupción y planes de mejoramiento.
- Gestión: participación de los actores del sector en la construcción de la regulación de la entidad, retroalimentación de la gestión de la CRA, procesos de diálogo y generación de conocimiento conjunto, proyectos de regulación general, estudios regulatorios, etc.
- Información y Consulta: requerimientos de consulta de información sobre cualquier proceso o actividad que desarrolla la CRA.

La meta es realizar al menos xx jornadas de participación ciudadana, en las que se presenten proyectos regulatorios de carácter general, de tal manera que se pueda abarcar la mayor cantidad de departamentos del país, las cuales podrán ampliarse a otras regiones dependiendo de la disponibilidad de recursos.

### 3.4.4 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA cuenta en su página web con el "Formulario de Solicitud (PQRSD)" al cual se puede acceder a través del sitio de noticias de la página web denominado "Información de la CRA de acuerdo con la Ley de Transparencia", o en el link: <http://cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr#formulario>, este es un aplicativo que canaliza mediante el diligenciamiento de un formato en línea, la presentación por parte del usuario o del ciudadano de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, lo cual permite interactuar

desde cualquier lugar de la geografía colombiana con la entidad. Las solicitudes que ingresen por este canal se procesan para su registro y asignación a la dependencia o funcionario responsable quien se encargará de dar trámite y respuesta a la misma a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, el cual, facilita que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su solicitud a través de la página WEB con el número de radicado correspondiente y el código de verificación asignado a la comunicación. Además, la respuesta se podrá realizar por correo electrónico o por correo postal en los casos en los que los ciudadanos hayan consignado en la solicitud alguna dirección de respuesta.

En relación con los tiempos de respuesta, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 14 y 21 de la Ley 1437 de 2011<sup>3</sup>, La primera disposición señala que, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. También establece un término especial para la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Por otra parte, el artículo 21 dispone que, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. También consagra que los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Los canales de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción son los siguientes:

Atención telefónica: PBX: (1) 4873820

Atención vía FAX: (1) 4897650

Atención línea gratuita nacional: 01 8000 515 565

Atención por correo electrónico: [correo@cra.gov.co](mailto:correo@cra.gov.co)

Atención personalizada: Carrera 12 # 97-80 Segundo piso. Bogotá D.C.

Atención personalizada itinerante: Ferias de Servicio al Ciudadano

Atención a través de la Pagina Web: <http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr>

Atención a través del portal Urna de Cristal [www.urnadecristal.gov.co](http://www.urnadecristal.gov.co)

Atención a notificaciones judiciales [notificacionesjudiciales@cra.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cra.gov.co)

Atención solicitudes habeas data [habeasdata@cra.gov.co](mailto:habeasdata@cra.gov.co)

Recepción de comunicaciones de Participación ciudadana [participacionciudadana@cra.gov.co](mailto:participacionciudadana@cra.gov.co)

Atención en procesos contractuales [contratos@cra.gov.co](mailto:contratos@cra.gov.co)

---

<sup>3</sup> Sustituidos por la Ley 1755 de 2015



### 3.4.5 Formato Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Anexo 5. Formato Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

## 3.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

### OBJETIVO

Este componente del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano debe contribuir al logro del desarrollo y la democracia, mediante una mejor calidad de vida y un mejor gobierno, ya que el acceso a la información pública, creada por la Ley 1712 de 2014, origina mayor y mejor capacidad de la ciudadanía en la toma de decisiones y de incidir en lo público, en razón a que se genera mayor confianza, transparencia, responsabilidad, mediante la rendición de cuentas permanente de las entidades públicas.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar la información publicada en el micrositio “Transparencia y acceso a la información pública”, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3564 de 2015 de MinTIC.

#### 3.5.1 Formato Transparencia y Acceso a la Información

Anexo 6. Formato Transparencia y Acceso a la Información

## 3.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Con el ánimo de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción y fortalecer la integridad del talento humano, se incorpora la actividad de adoptar e implementar el Código de Integridad del DAFP.

### 3.6.1. FORMATO INICIATIVAS ADICIONALES

Anexo 7. Formato Iniciativas Adicionales

## 3.7 RECURSOS POR COMPONENTE

A continuación, se encontrarán los recursos programados para la vigencia 2018 por cada uno de los componentes:

COMPONENTE	RECURSOS PROGRAMADOS	ACTIVIDADES
Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos	\$0	Recursos no financieros

COMPONENTE	RECURSOS PROGRAMADOS	ACTIVIDADES
Racionalización de Trámites	\$0	Recursos no financieros
Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	\$97.000.000	Jornadas de participación ciudadana, Congresos Sectoriales, Audiencia de Rendición de Cuentas.
Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía	\$38.000.000	Implementar las estrategias de Servicios para el Ciudadano exigidas por MinTIC.
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	\$20.000.000	Diseñar e implementar un nuevo sitio WEB para la Entidad
TOTAL	\$155.000.000	

#### 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme al capítulo quinto, del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la consolidación y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación de la CRA.

La verificación de la elaboración y de la publicación del Plan, 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 le corresponde a Control Interno de la entidad.

Para tal fin Control Interno verificará en las fechas correspondientes lo establecido en este plan, el cumplimiento de las diferentes estrategias, mecanismos o medidas definidas para cada uno de los componentes y de las actividades que se llevarán a cabo para su fortalecimiento.

El resultado de estas verificaciones será comunicado al Director Ejecutivo y a los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, en las fechas de seguimiento y publicación establecidas en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2; ; la publicación del seguimiento a 30 de abril, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo; la publicación del seguimiento a 31 de agosto, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre; y la publicación del seguimiento a 31 de diciembre, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero. Esta publicación se hace en la página web de la entidad. Este seguimiento se realizará en el formato sugerido en el documento sobre Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2.

De acuerdo con el resultado de las evaluaciones periódicas realizadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad podrá definir las acciones de mejora que considere pertinentes, para el logro de las actividades definidas por cada una de las áreas que participan en la construcción de este Plan.