

INFORME DE GESTIÓN CRA 2017

Este documento contiene el informe de gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.

Presidente de la República de Colombia

Juan Manuel Santos Calderón

Miembros de la Comisión

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Camilo Sánchez Ortega

Ministro de Salud y Protección Social

Alejandro Gaviria Uribe

Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Luis Gilberto Murillo Urrutia

Director del Departamento Nacional de Planeación

Luis Fernando Mejía Alzate

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

José Miguel Mendoza Daza

Expertos Comisionados

Javier Moreno Méndez - Director Ejecutivo

Jaime Humberto Mesa Buitrago -Experto Comisionado

Germán Eduardo Osorio Cifuentes - Experto Comisionado

Fernando Andrés Vargas Mesías – Experto Comisionado

Unidad Administrativa Especial

Andrés Fernando Lizarazo - Subdirector de Regulación

Luz Mary Peñaranda Villamil- Subdirectora Administrativa y Financiera

Gabriel Romero Sundheim - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Claudia Milena Salcedo Acero - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
Marco Estratégico	6
Misión	6
Visión	6
Objetivos estratégicos	6
1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	7
1.1 Agenda Regulatoria Indicativa – Marco Legal y de Política	7
1.1.1 Agenda Regulatoria 2017	7
1.1.2 Comportamiento Histórico Agenda Regulatoria	22
1.1.3 Estudios paralelos, documentos de monitoreo de medidas regulatorias y propuestas de políticas y normativas	23
1.1.4 Agenda Regulatoria Indicativa 2018	25
1.1.5 Gestión de la Comisión y del Comité de Expertos	26
1.2 Actuaciones de Carácter Particular	26
1.2.1 Actuaciones Administrativas	26
1.2.2 Contratos de Condiciones Uniformes - CCU	29
2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL	30
2.1. Asistencia técnica para el desarrollo de proyectos regulatorio.	30
2.1.1 Cooperación BID- SECO	30
2.1.2 Cooperación CAF	31
2.1.3 Cooperación Países Bajos	32
2.2. Intercambio de experiencias y participación en eventos internacionales	32
2.2.1. Brasil - Fundación Getulio Vargas	32
2.2.2. Asociación de Entidades Regulatorias de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADERASA)	32
2.3. Fortalecimiento de las Capacidades de los Servidores de la CRA.	33
2.3.1. Curso en Perú	34
2.3.2. Seminario de Reforma e Innovación de los Servicios Públicos para Países Latinoamericanos 2017	34
2.3.3. Curso en Gestión de Proyectos de Desarrollo.	34
3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	35

3.1	Participación Ciudadana	35
3.1.1	Componente de Información	35
3.1.2	Entrevistas.....	38
3.1.3	Material Informativo	38
3.1.4	Componente de Diálogo	39
3.1.5	Componente de Incentivos	43
4	GESTIÓN PRESUPUESTAL	45
4.1	Apropiación presupuestal 2017	45
4.1.1	Presupuesto de funcionamiento 2017.....	45
4.1.2	Presupuesto de inversión 2017.....	46
4.2	Ejecución presupuestal 2017.....	46
4.2.1	Ejecución de presupuesto de funcionamiento 2017	47
4.2.2	Ejecución Presupuesto de Inversión 2017.....	48
4.2.3	Comportamiento histórico de la ejecución presupuestal.....	48
5	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	50
5.1	Gestión de Calidad	50
5.2	Eficiencia administrativa y “Cero Papel”	53
5.3	Gestión Financiera y Contable.....	54
5.3.1	Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NISCP)	54
5.3.2	Gestión de Contribuciones	57
5.3.3	Jurisdicción Coactiva.....	58
5.3.4	Gestión Contractual	64
5.3.5	Gestión de Talento Humano	67
5.3.6	Gestión Documental	68
5.3.7	Servicio al Ciudadano.....	69
6	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	71
6.1	Implementación Estrategia de Gobierno en Línea.....	71
6.2	Infraestructura Tecnológica.....	72
6.2.1	Modernización del servicio Wi-Fi	72
6.3	Sistemas de información	73
6.3.1	Sistema Sinfonía.....	73
6.3.2	Sistema Orfeo	73

6.4	Soporte y Mantenimiento de la Plataforma Instalada	74
6.4.1	Continuidad de los Servicios en la Nube	74
6.4.2	Sistema Videoconferencia.....	74
6.4.3	Servicios de Intercambio de Información	74
7	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	75
7.1	Informes de las Entidades de Control que Vigilan a la CRA	75
7.2	Fomento de la Cultura del Autocontrol.....	76
7.2.1	Planes de Mejoramiento de las Auditorías Internas de gestión.....	77

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Informe de Gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA del año 2017 y se basó en el Manual de Rendición de Cuentas elaborado por la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), donde se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos formulados de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y en el documento CONPES 3654 de 2010, que busca consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

De acuerdo con lo anterior, el presente Informe de Gestión se presenta teniendo como referente los aspectos fundamentales que la entidad debe comunicar a la ciudadanía, entre otros, aquellos relacionados con la gestión misional y de gobierno; transparencia, participación y servicio al ciudadano; gestión del talento humano; eficiencia administrativa; gestión financiera y el informe de control interno y de los entes de control que vigilan la entidad.

Marco Estratégico

Misión

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico 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 año 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.

Objetivos estratégicos

Para el logro de la misión y la visión de la Comisión, se definieron los siguientes objetivos a partir de los cuales se orientan las actividades y las gestiones institucionales:

- Promover a través de la regulación, las condiciones de mercado adecuadas para la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Implementar la estrategia de gestión misional que posicione a la CRA como referente regulatorio.
- Fortalecer la gestión institucional para enfrentar los retos del sector.

Con base en este ordenamiento estratégico, a continuación, se presentan los logros y avances alcanzados por la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico durante el año 2017, frente a las metas y objetivos de la entidad.

1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

1.1 Agenda Regulatoria Indicativa – Marco Legal y de Política

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, entre sus objetivos estratégicos tiene el de *“Promover a través de la regulación, las condiciones de mercado adecuadas para la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo”*, alineado con el objetivo sectorial de *“Formular las políticas, normativa, regulación y demás instrumentos legales y de gestión, para mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, así como consolidar un mejor sistema de ciudades amables y productivas, mejorar la calidad de vida de las personas en el territorio nacional, contribuyendo con la disminución del déficit cualitativo de vivienda urbana, y con el desarrollo económico del país”*.

El proceso de construcción de la Agenda Regulatoria Indicativa de la CRA, se realiza de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2.3.6.3.2.6 y 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015 y con base en el análisis de las prioridades de país, teniendo en cuenta las directrices contenidas en los siguientes documentos:

- Plan Nacional de Desarrollo 2014- 2018, “Paz, Equidad y Educación”.
- Política sectorial establecida por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.
- Agendas Regulatorias Indicativas de años inmediatamente anteriores.
- Resultados de las actividades de participación ciudadana
- Análisis de pronunciamientos de la Corte Constitucional, así como de otros establecimientos del orden jurídico de carácter superior.
- Disposiciones normativas aplicables al sector de agua potable y saneamiento básico.
- Plan Estratégico Quinquenal 2016-2020 de la Entidad.

1.1.1 Agenda Regulatoria 2017

La Agenda Regulatoria Indicativa 2017 la integran 16 proyectos regulatorios, los cuales se ejecutaron en su totalidad dentro de la vigencia. De estos, siete corresponden a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, seis al servicio público de aseo y tres desarrollaron temas transversales.

1.1.1.1 Proyectos de Acueducto y Alcantarillado

A continuación, se presentan los resultados más relevantes de la actuación regulatoria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a partir de los ejes estratégicos establecidos en el Plan Quinquenal de la CRA:

Tabla 1. Proyectos Regulatorios de Acueducto y Alcantarillado.

Proyecto Regulatorio	Avances 2017
Metodología DEA	Resoluciones de Trámite 791 y 796 de 2017
Marco tarifario A y A pequeños	Resolución Definitiva 825 de 2017
APP acueducto y alcantarillado	Resolución Definitiva 789 de 2017
Mercados Regionales. Revisión de las Resoluciones CRA 628 y 633 de 2013	Resolución de Trámite 809 de 2017 y Resolución Definitiva 821 de 2017
Opción de Tarifa con medición de vertimientos	Resolución Definitiva 800 de 2017
Ajuste a fórmula del Régimen de Calidad y Descuentos	Resolución de Trámite 790 de 2017 y Resolución Definitiva 798 de 2017
Modificación de Régimen de Calidad y Descuentos	Resolución de Trámite 812 de 2017 y Resolución Definitiva 823 de 2017.

EJE 1. Desarrollar instrumentos que contribuyan a la mejora de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y el incremento de cobertura en pequeños prestadores (menos de 5.000 suscriptores):

a. Nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores

Se expidió la Resolución CRA 825 de 2017 por la cual se establece “*La metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan*”

De esta manera, se actualiza un marco tarifario que se encontraba vigente desde la expedición de la Resolución 287 de 2004, cuya Resolución de trámite para la nueva propuesta de marco se expidió en 2015. En 2017, a partir de las observaciones, recomendaciones y sugerencias recibidas en participación ciudadana y la revisión con el equipo de trabajo de la UAE CRA fue necesario fortalecer y ajustar el diagnóstico de la situación actual de pequeños prestadores y redefinir los ejes estratégicos, con base en el cual se soportó la propuesta regulatoria definitiva. El nuevo marco establece una nueva segmentación, define estándares de prestación, medidas relacionadas con la medición y pérdidas de agua, lineamientos frente a las inversiones, entre otros; y define como fecha de inicio de aplicación el primero de julio de 2018.

El objetivo de este marco es simplificar la aplicación de la metodología tarifaria, reconociendo que en Colombia cerca del 90% de los 1102 municipios es categoría 6 (988) y en los cuales la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, enfrenta grandes retos. Los 988 municipios de categoría 6 ocupan cerca del 85% del territorio y el 94% de la población que los habita tiene necesidades básicas insatisfechas.

Ante estas condicionantes, la Comisión, en las vigencias de 2016 y 2017, ha venido estudiando alternativas adecuadas a la realidad de los territorios que permitan la evolución del sector para pequeños prestadores, entendiendo además las diferencias que existen entre lo urbano y lo rural, que garanticen el acceso sostenible de la población a los servicios públicos.

Así mismo, la CRA en la vigencia 2017 realizó talleres y conversatorios sectoriales con el fin de evaluar las estrategias que va a implementar y escuchar a los prestadores sobre su visión del mercado en las condiciones actuales.

El nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores se ha fortalecido en: 1) la metodología tarifaria en las dimensiones de simplicidad para facilitar su aplicación; 2) suficiencia financiera con el fin que las empresas recuperen sus costos de prestación (principalmente aquellos de administración y operación) como elemento fundamental para la sostenibilidad de los servicios; y 3) universalidad para expandir la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado.

b. Regulación esquemas diferenciales rurales en el contexto del marco tarifario de pequeños prestadores

Dentro del proceso de estructuración del marco tarifario de pequeños prestadores se analizaron las medidas a incorporar para dar respuesta a lo definido en el Decreto 1898 de noviembre de 2016, por medio del cual se reglamenta parcialmente el artículo 18 de la Ley 1753 de 2015, en lo referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales.

Así, la UAE CRA estructuró una propuesta que fue analizada con el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, de tal forma que respondiera política rural de agua y saneamiento básico.

Inicialmente, fue incorporado un capítulo de esquemas diferenciales rurales en el proyecto de marco tarifario, pero una vez revisado el proceso de participación ciudadana de la Resolución 717 de 2015 y por recomendaciones del Departamento Nacional de Planeación, se decidió desarrollar un proyecto regulatorio independiente.

Aunque el proyecto fue estructurado en diciembre de 2017, se decidió incluirlo en la Agenda Regulatoria Indicativa 2018 para ser expedida, tanto su resolución de trámite como la definitiva, en el primer semestre del año, antes de iniciar la aplicación del marco tarifario, para permitir que los pequeños prestadores rurales puedan acogerse a estas medidas.

EJE 2. Desarrollar instrumentos para fortalecer la aplicación del marco tarifario de acueducto y alcantarillado de más de 5.000 suscriptores orientados a incrementar los niveles de eficiencia.

En 2014 se expidió la Resolución CRA 688 “*Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana*”. Sin embargo, desde el inicio de su aplicación, en julio de 2016, ha sido necesario desarrollar medidas regulatorias que complementen, fortalezcan y faciliten la aplicación; en este sentido, en 2017 se expedieron las siguientes Resoluciones:

a. Modificación del Régimen de Calidad y Descuentos para grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y Ajuste de la fórmula del índice de continuidad en el Régimen de Calidad y Descuentos

En el contexto de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, es importante destacar el régimen de calidad y descuentos para los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, incorporado en el marco tarifario para grandes prestadores, por el cual se podrán hacer efectivos descuentos en la factura a los usuarios por incumplimientos en estándares en la prestación del servicio.

Durante el 2017, la CRA expidió las Resoluciones 798 y 823 con el objetivo de hacer posible la aplicación efectiva de esta medida, buscando mejorar la prestación de estos servicios, luego de un análisis detallado y de la identificación de algunos problemas operativos del régimen y de los indicadores establecidos para tal fin.

Con este trabajo se logró, además, que el Ministerio de Salud y Protección Social junto el Instituto Nacional de Salud (INS) iniciaran un trabajo de revisión del procedimiento de reporte y solución de controversias relacionada con la información de calidad del agua del Sistema de Vigilancia de Calidad del Agua Potable – SIVICAP, que dificultan el uso de información para efectos de la toma de decisiones y la aplicación de la regulación.

b. Publicación de las variables para el cálculo del Puntaje de eficiencia comparativa (PDEA)

En desarrollo de la implementación del marco tarifario para grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado (más de 5.000 suscriptores), la CRA viene elaborando la estimación de los puntajes de eficiencia comparativa, para los costos administrativos y operativos de las empresas prestadoras pertenecientes a este segmento, con el fin de reconocer dicha eficiencia y dar una señal a las empresas menos eficientes para que, durante la vigencia del marco tarifario, realicen acciones encaminadas a mejorarla.

Durante el 2017 se expidió la Resolución CRA 791 “*Por la cual se presenta el proyecto de resolución ‘Por la cual se presentan las variables que conforman los modelos de eficiencia establecidos en la Resolución CRA 688 de 2014, para determinar los puntajes de eficiencia comparativa P_{DEA} y se dictan otras disposiciones’, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector*”.

Luego del proceso de participación ciudadana de la anterior Resolución, la UAE CRA estructuró la propuesta de Resolución definitiva, la cual se programó presentar en la sesión de Comisión del 21 de diciembre de 2017. No obstante, por solicitud del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y del DNP, la Comisión aprobó reprogramar la aprobación del proyecto e incluirla en la Agenda Indicativa de 2018 para ser presentada en el mes de enero.

c. Definición de los mercados regionales y establecimiento de sus condiciones para declararlo

Con el fin de contribuir con el objetivo de reducción de las desigualdades regionales, de las brechas de oportunidades entre las regiones de Colombia, es decir, por una mayor convergencia regional, incorporado en el Plan Nacional de Desarrollo, la CRA en la vigencia 2017 revisó la regulación de los mercados regionales para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado expedida en 2013, acorde con lo definido en la Resolución CRA 688 de 2014.

Producto de este análisis, la Comisión expidió en septiembre la Resolución de trámite CRA 809 y en diciembre, luego del proceso de participación ciudadana, la Resolución CRA 821 “*Por la cual se define el concepto de mercado regional, se establecen las condiciones para declararlo y la forma de verificarlas, de conformidad con lo previsto en el artículo 126 de la Ley 1450 de 2011*”.

Con esta nueva regulación se modifican las condiciones para declarar mercados regionales, en los cuales un prestador que atiende diversos municipios con sistemas no interconectados pueda aplicar una tarifa única en todas las áreas en donde presta el servicio. Con ello se obtendrán beneficios en calidad y continuidad para los usuarios, que hagan parte del esquema regional, derivados de la eficiencia y se facilita la conformación de dichos mercados.

EJE 3. Definir instrumentos para fortalecer la evaluación de prestadores de acueducto y alcantarillado y promover el desarrollo del mercado.

a. Establecimiento de estándares de servicio, su gradualidad y determinación de medidas regulatorias que permitan la aplicabilidad y operatividad de las Asociaciones Público Privadas - APP para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado

Con la expedición de la Resolución CRA 789 de 2017 “*Por la cual se señalan los estándares de servicio, su gradualidad y se determinan medidas regulatorias que permitan la aplicabilidad y operatividad de las Asociaciones Público Privadas - APP para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y sus actividades complementarias, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1508 de 2012 y sus decretos reglamentarios*”, la Comisión atiende lo establecido en el Decreto 063 de enero de 2015 (Por el cual se reglamentan las particularidades para la implementación de Asociaciones Público Privadas en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico),

Con esta Resolución se habilitan mecanismos regulatorios para impulsar la aplicabilidad y operatividad de las Asociaciones Público Privadas para dichos servicios, especialmente en lo que se refiere a los estándares e indicadores de la prestación del servicio. Para el desarrollo del proyecto, se trabajó con el grupo de APP del Departamento Nacional de Planeación.

b. Definición de los indicadores para clasificar las personas prestadoras de acueducto y alcantarillado según el nivel de riesgo. Modificación de la Resolución CRA 315 de 2005.

De manera conjunta el DNP, el MVCT, la SSPD y la CRA han establecido la necesidad de formular y poner en marcha un indicador único de la medida cuantitativa del grado de desempeño de las empresas prestadoras de los servicios público de acueducto y alcantarillado, frente a una variedad de dimensiones estrechamente relacionadas con los objetivos y metas de las políticas públicas del sector.

El proyecto tiene como objetivos fundamentales: i) Generar una mejora efectiva en los procesos de planeación y gestión, ii) Mejorar los mecanismos de reporte y análisis de información sectorial, iii) Facilitar las acciones seguimiento, vigilancia y control por

parte de la SSPD, y, iv) Avanzar en el cumplimiento de los indicadores de prestación de los servicios, en armonía con las metas establecidas en el PND 2014-2018, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y las políticas sectoriales en agua potable y saneamiento básico.

El 10 de julio de 2017 la UAE-CRA, de manera articulada con el DNP, MVCT y la SSPD, presentó el proyecto para la “*Revisión, modificación, implementación y seguimiento de instrumentos regulatorios asociados a evaluación de gestión y resultados, y clasificación de nivel de riesgo de las entidades prestadoras de acueducto y alcantarillado*”, para cofinanciación ante el Programa de Cooperación Económica y Desarrollo de la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO) de Suiza, y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID); entidades que unieron esfuerzos para apoyar el desarrollo del Programa de “*Desarrollo Integral de Empresas de Acueducto y Alcantarillado Urbanas en Colombia*”.

En ese sentido, el equipo interno de la CRA está llevando a cabo la construcción del indicador único sectorial, considerando: i) Diagnóstico y evaluación de los instrumentos regulatorios vigentes (Resoluciones CRA 201 de 2001 y 315 de 2015); ii) Diseño de modelos conceptuales para la evaluación de gestión y resultados, así como la clasificación de nivel de riesgo de las entidades prestadoras de acueducto y alcantarillado, que permitan construir un indicador agregado de clasificación de riesgo de tipo cuantitativo; y iii) Construcción de los modelos, incluyendo las diferentes dimensiones de indicadores, las variables asociadas a cada indicador de desempeño y la construcción de la línea base de información.

A partir de la estructura empleada para la construcción del índice del Sistema de Ciudades que lidera el DNP, se definió de manera preliminar que el indicador estará compuesto por 9 dimensiones así: 1) calidad del servicio, 2) eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones, 3) eficiencia en la operación, 4) eficiencia en la gestión empresarial, 5) acceso al servicio, 6) sostenibilidad ambiental, 7) gobierno corporativo, 8) sostenibilidad financiera y 9) gestión tarifaria.

A continuación, se presentan los avances durante el 2017:

- Dimensiones a partir de AquaRating – Mesa de Trabajo Interinstitucional

Para la definición de los indicadores que hacen parte de cada una de las dimensiones, se conformó una mesa de trabajo interinstitucional con participación del DNP, SSPD, MADS, MVCT y MSPS; en la cual a través del método de construcción colectiva los asistentes debaten sobre las ventajas y desventajas de cada uno de los indicadores propuestos por el estándar internacional “AquaRating”, evaluando la pertinencia y factibilidad para ser incluidos en un indicador nacional de obligatoria medición para todas las personas prestadoras del país. En 2017, se realizaron cinco mesas interinstitucionales, en las cuales se ha hecho el análisis y la selección conjunta de los indicadores que constituirían las siguientes dimensiones:

Tabla 2. Reuniones de Construcción Colectiva de IUD.

Fecha	Dimensión*	N° de Indicadores	Participantes
03/10/2017	Calidad del Servicio	10 indicadores	MVCT – DNP – SSPD – CRA
10/10/2017	Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones	5 indicadores	

Fecha	Dimensión*	N° de Indicadores	Participantes
24/10/2017	Eficiencia en la operación	6 indicadores	
31/10/2017	Eficiencia en la gestión Empresarial	2 indicadores	MVCT – DNP – SSPD – CRA – MADS
	Acceso al Servicio	0 indicadores	
05/12/2017	Sostenibilidad Ambiental	6 indicadores	MADS -SSPD –CRA

* De manera transversal en todas las reuniones se trabajaron los indicadores de la dimensión de Gestión tarifaria.

Acorde con lo anterior, se ha realizado el cálculo de 21 indicadores para todos los segmentos de personas prestadoras de Acueducto y/o Alcantarillado, los cuales hacen parte de seis de las nueve dimensiones que componen el Indicador Único Sectorial. Entre ellas están: “Calidad del Servicio”, “Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones”, “Eficiencia en la operación”, “Eficiencia en la Gestión” y “Acceso al Servicio”.

- Dimensión de Gobierno Corporativo: Recursos Propios UAE-CRA

A través de un estudio elaborado en el marco del convenio con la Universidad Nacional, la cual desarrolló una consultoría en 2017, se avanza en la construcción de una propuesta de indicadores de buenas prácticas de gobierno corporativo como instrumento para reforzar el trato equitativo entre los accionistas y genera confianza en los grupos de interés de las empresas prestadoras, bajo los principios de: i) derechos y tratamiento equitativo de los accionistas; ii) responsabilidad hacia los grupos de interés; iii) comunicación y transparencia de la información ; y v) fortalecimiento de la junta directiva. Los principales hitos se presentan a continuación:

Tabla 3. Avance Dimensión de Gobierno Corporativo.

Fecha	Estado de Avance
5 Octubre	Firma de Convenio Específico 102 de 2017 entre la UAE-CRA y la UNAL.
5 Diciembre	Socialización de Propuesta de indicadores en Mesa Interinstitucional
29 Diciembre	Entrega informe final de la consultoría

- Dimensión de Sostenibilidad Financiera: Cofinanciada con recursos de cooperación del BID y SECO (COP \$250 millones).

Consultoría de análisis de los indicadores financieros requeridos para evaluar la gestión de los prestadores de agua potable y saneamiento básico en el marco de la regulación financiera y la transición de las empresas prestadoras a los nuevos marcos normativos con referencia a las normas internacionales de información financiera NIIF y NICSP. Los avances del tema se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4. Avance Dimensión de Sostenibilidad Financiera.

Fecha	Estado de Avance
18 Julio	La UEA-CRA remitió al BID los términos de referencia de la consultoría.

Fecha	Estado de Avance
1 Septiembre	La UEA-CRA remitió los formatos para apertura del proceso de solicitud de expresiones de interés.
19 Septiembre	El BID publicó la solicitud de expresiones de interés para la consultoría en su página web.
3 Noviembre	Fecha límite para recepción de propuestas.
Diciembre 2017	Evaluación y contratación.
Enero 2018	La consultoría inicia en enero de 2018 y su finalización se tiene prevista para el mes de abril.

Es importante tener en cuenta que este proyecto (resoluciones de trámite y definitiva) se incluyó en la Agenda Indicativa 2018.

EJE 4. Definir instrumentos regulatorios que incentiven el uso eficiente y el ahorro del agua y reducción de impactos en fuentes hídricas.

a. Establecimiento de la opción de medición de vertimientos

Para el efecto se expidió la Resolución CRA 800 de julio de 2017 “*Por la cual se establece la opción de medición de vertimientos en el servicio público domiciliario de alcantarillado*”.

Esta norma permite a los usuarios que así lo requieran, que el valor de la factura que se les cobra por el servicio de alcantarillado, se determine con base en la medición directa de la cantidad de agua que efectivamente descargan a las redes de alcantarillado, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

Para el efecto, la CRA evaluó la pertinencia técnica y jurídica de implementar la opción de medición de vertimientos, teniendo en cuenta que si bien las resoluciones expedidas por la CRA, hacen referencia a equiparar los consumos del servicio de alcantarillado con los de acueducto, debe entenderse que estas son normas de carácter general, que regulan a usuarios que normalmente vierten en las redes del alcantarillado aproximadamente la misma cantidad de agua con que se abastecen. No obstante, se pueden presentar situaciones particulares que ameriten un tratamiento diferente de acuerdo con la legislación vigente, como es el caso de la determinación de los grandes consumidores del servicio de alcantarillado, en el que se presenta la opción de aforar los vertimientos.

b. Consumo Suntuario

El objetivo de este proyecto era revisar el cobro del cargo por unidad de consumo suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente y ahorro del agua a través de una señal regulatoria.

Este proyecto fue desarrollado con metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) y contó con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación. Como resultado del trabajo, se identificaron tres alternativas, que fueron evaluadas, concluyendo que el alcance debía limitarse al desarrollo de un estudio paralelo y que no se requería realizar un proyecto regulatorio.

En consecuencia, la sesión de Comisión No. 231 del 28 de septiembre de 2017 aprobó la versión cuatro (4) de la Agenda regulatoria Indicativa 2017, donde el proyecto regulatorio “Consumo Suntuario” pasó de proyecto regulatorio a estudio paralelo dentro de la agenda.

1.1.1.2 Proyectos de Aseo

A continuación, se presentan los resultados más relevantes de la actuación regulatoria para el servicio público de aseo, a partir de los ejes estratégicos establecidos en el Plan Quinquenal de la CRA:

Tabla 5. Proyectos Regulatorios para el Servicio Público de Aseo.

Proyecto Regulatorio	Avance 2017
Áreas de Servicio Exclusivo	Resolución de Trámite 811 de 2017 y Resolución Definitiva 824 de 2017
Desarrollo de las disposiciones contenidas en el Decreto 1077 de 2015 adicionado por el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 276 de 2016 del MVCT en materia de aprovechamiento específicamente en lo referido a la provisión de inversiones	Resolución Definitiva 788 de 2017
Desarrollo del artículo 72 de la Resolución CRA 720 de 2015 y se adiciona la cláusula 10 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 4 de la Resolución CRA 233 de 2002 (Competencia)	Resolución de Trámite 815 de 2017
Modificación artículo 71 de la Resolución CRA 720 de 2015 (Progresividad).	Resolución de Trámite 805 de 2017 y Resolución Definitiva 822 de 2017
Modificación del Artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015.	Resolución Definitiva 807 de 2017
Modificación y adición parcial de la Resolución CRA 351 de 2005 y modificación parcial de las Resoluciones CRA 352 de 2005 y CRA 482 de 2009.	Resolución de Trámite 806 de 2017

EJE 1. Desarrollar instrumentos para fortalecer la aplicación del marco tarifario de aseo de más de 5.000 suscriptores promoviendo la mejora del servicio, el desarrollo del aprovechamiento y la limpieza urbana.

En 2015 se expidió la Resolución CRA 720 “Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”. Sin embargo, desde el inicio de su aplicación, en abril de 2016, ha sido necesario desarrollar medidas regulatorias que complementan, fortalezcan y faciliten la aplicación; en este sentido en 2017 se expidieron las siguientes Resoluciones:

a. Provisión de inversiones en la actividad de aprovechamiento

Acorde con lo establecido en el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 276 de 2016 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se expidió la Resolución CRA 788 de 2017 *“Por la cual se define el porcentaje de los recursos del recaudo del servicio público de aseo correspondiente a la provisión de inversiones de la actividad de aprovechamiento en el marco de lo previsto en el artículo 2.3.2.5.3.5 del Decreto 1077 de 2015 modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016”*.

Así, se definieron los porcentajes de provisión de inversiones para las organizaciones de recicladores de oficio que estén en proceso de formalización como personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, que atiendan en municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana y para aquellas que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores en las zonas urbanas de los distritos y/o municipios, así como el plazo para su aplicación. Con esto se busca fortalecer el proceso de formalización de recicladores de oficio y promover el desarrollo empresarial de dichas organizaciones.

b. Progresividad en la aplicación de las tarifas. Modificación artículo 71 de la Resolución CRA 720 de 2015

Este proyecto busca definir lineamientos que permitan a los prestadores pertenecientes al segundo segmento del servicio público de aseo, es decir, prestadores que cuenten con más 5.000 y menos de 100.000 suscriptores, que así lo decidan, recuperar los ingresos dejados de percibir al aplicar la progresividad tarifaria incorporada en el marco tarifario para grandes prestadores, evitando la afectación de su suficiencia financiera.

Para el efecto, en agosto de 2017 la CRA expidió la Resolución de trámite CRA 805 y en el mes de diciembre la Resolución CRA 822, *“Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 71 de la Resolución CRA 720 de 2015 “Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”*.

c. Costo de limpieza urbana por suscriptor -CLUS. Modificación del artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015

El marco tarifario del servicio público de aseo para grandes prestadores (más de 5000 suscriptores) incorpora el Costo de las actividades de limpieza urbana. Desde la entrada en vigencia de la citada resolución, la CRA recibió por parte de las empresas prestadoras del servicio, preguntas asociadas a su aplicación, entre las cuales se encontraba la aplicación de la fórmula definida para el CLUS.

La Comisión, al revisar las inquietudes de los prestadores, identificó la necesidad de corregir un error formal de la fórmula establecida, ya que se omitió el subíndice “j” en algunos parámetros de la fórmula, por lo que se expidió en el mes de septiembre de 2017 la Resolución CRA 807 que corrige este error.

EJE 2. Definir instrumentos para fortalecer la evaluación de prestadores de aseo y para promover el desarrollo del mercado.

a. Desarrollo del artículo 72 de la Resolución CRA 720 de 2015 - Competencia

La Comisión revisó el diseño de reglas que permitan abordar algunos de los principales problemas generados por la competencia ineficiente en el mercado del servicio público de aseo. En el mismo contexto y en desarrollo de las funciones de la CRA, se estructuró un proyecto regulatorio orientado a definir señales adicionales que promuevan la relación entre personas prestadoras y suscriptor y aclaren las condiciones necesarias del área de prestación del servicio APS para lograr una competencia eficiente en términos de costo del servicio y de calidad.

En este marco, durante el 2017 la CRA expide en diciembre la Resolución de trámite CRA 815, "*Por la cual se hace público el proyecto de resolución, "por la cual se desarrolla el artículo 72 de la Resolución número CRA 720 de 2015, se adiciona un numeral a las cláusulas 6, 9 y 10 y se modifican las cláusulas 25 y 26 del Anexo número 1 de la Resolución número CRA 778 de 2016"*", se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto número 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector

EJE 3. Desarrollar instrumentos que contribuyan a la mejora de la prestación del servicio de aseo y el incremento de cobertura en pequeños prestadores (municipios con menos de 5.000 suscriptores), promoviendo la regionalización:

a. Modificación y adición parcial de la Resolución CRA 351 de 2005 y modificación parcial de las Resoluciones CRA 352 de 2005 y CRA 482 de 2009.

Asimismo, con el fin de incluir una señal directa de remuneración de la actividad de aprovechamiento, en condiciones similares a aquella incorporada en la regulación para municipios con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, la CRA expidió en agosto de 2017 la Resolución de trámite CRA 806 "*Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se modifica y adiciona parcialmente la Resolución CRA 351 de 2005 y se modifican parcialmente las Resoluciones CRA 352 de 2005 y CRA 482 de 2009"*", cuya participación ciudadana finalizó en diciembre de 2017.

Con este proyecto se propone modificar las fórmulas tarifarias, asociadas a la remuneración de las actividades de aprovechamiento y disposición final, contenidas en el régimen tarifario aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atienden en municipios de hasta 5.000 suscriptores.

Esta señal tiene gran impacto social, debido al reconocimiento de una población que está en proceso de formalización, por lo tanto, es el camino para integrarla a la sociedad mediante su inclusión productiva. La separación de residuos sólidos contribuye a mejorar las condiciones de trabajo de los recicladores, a dignificar su labor, a promover y fortalecer los grupos de trabajo y proyectos ambientales. Adicionalmente, la inclusión de la remuneración de la actividad de aprovechamiento

permite expandir, en otros municipios de Colombia, la señal de producir menos residuos para que en el mediano y largo plazo aumente la vida útil de los rellenos sanitarios y así mejore la calidad ambiental de las ciudades.

b. Nuevo marco tarifario del servicio público de aseo para pequeños prestadores (menos de 5.000 suscriptores)

La UAE CRA en 2017 adelantó la estructuración del proyecto y viene avanzando en el desarrollo de normas y regulaciones aplicables a los pequeños prestadores (municipios con hasta 5.000 suscriptores en área urbana), con el fin de, al igual que el caso de los servicios de acueducto y alcantarillado, adoptar una metodología tarifaria simplificada, que garantice la recuperación de costos por parte de los prestadores.

Para la revisión de la metodología de costos y tarifas para los prestadores del servicio público de aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores, la Comisión de Regulación partió de la aplicación de elementos de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) con el fin de fortalecer la toma de decisiones de carácter regulatorio para que las mismas atiendan, efectivamente, al problema identificado en estos mercados. Los elementos tomados de la metodología AIN fueron: definición del problema, definición de objetivos, selección de alternativas, desarrollo de la mejor alternativa y análisis de impacto esperado. Para el desarrollo de estas etapas, se propendió por generar espacios de construcción colectiva con las diferentes entidades parte de la Comisión de Regulación.

Para ello, durante el año 2017, la UAE-CRA trabajó en la formulación del diagnóstico integral de la aplicación de la metodología de costos y tarifas para las personas prestadoras del servicio público de aseo; a través de un proceso de recolección de información primaria gracias al desarrollo de nueve (9) talleres regionales con la participación de representantes de 81 personas prestadoras del servicio público de aseo, y visitas técnicas a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los siguientes municipios: Uribe - La Guajira, Quinchía - Risaralda, La Pintada - Antioquia, Rionegro - Santander, Versalles - Valle del Cauca, Guapi - Cauca, Candelaria - Atlántico, y Castilla La Nueva - Meta.

El diagnóstico permitió identificar que el mercado objeto de estudio aún presenta grandes rezagos en estándares del servicio, debilidad en la estructura empresarial de las personas prestadoras, problemas de suficiencia financiera asociados con baja capacidad y disponibilidad de pago de los usuarios, intervención política en la adopción o actualización de las tarifas a cobrar a los usuarios, así como débil capacidad institucional de los municipios.

A partir de dicho diagnóstico, se realizaron 3 talleres de validación con las entidades parte de la Comisión, con quienes de manera conjunta se construyó el árbol de problemas y las líneas conceptuales de lo que será la propuesta del marco tarifario de aseo de este segmento de mercado y los diferentes esquemas de prestación identificados en el estudio (regionales y zonas de difícil acceso).

Finalmente, la propuesta desarrollada fue validada a través de un ejercicio piloto de aplicación de la metodología tarifaria en el municipio de La Calera (Cundinamarca); ejercicio que, se desarrolló por primera vez dentro de un proceso de construcción de una propuesta tarifaria por parte de la CRA y, permitió realizar una evaluación del impacto del proyecto (a nivel de tarifas resultantes y simplicidad de la norma). Los resultados del mismo, serán empleados para la construcción de una guía para la implementación de la norma por parte de las personas prestadoras objeto de la misma.

Para enero de 2018 se tiene proyectado expedir la resolución de trámite para adelantar el proceso de participación ciudadana.

Adicionalmente, en función del fortalecimiento de su gestión misional la CRA emitió de manera informativa las siguientes dos circulares, con el fin de dar claridad y orientar a las personas prestadoras del servicio público de aseo sobre la “*aplicación del marco tarifario para prestadores con más de 5.000 suscriptores*” y la “*implementación del esquema operativo definido en el Decreto 596 de 2016*”:

CIRCULAR CRA 001 DE 2017 DE 10 DE MAYO DE 2017

La Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- UAE CRA, con el objetivo de facilitar a las personas prestadoras la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015, modificada por la Resolución CRA 751 de 2016 emite a título de información la Circular 001 de 10 de mayo de 2017, aclarando aspectos como el ámbito de aplicación, la metodología tarifaria de precio techo, mercados en competencia, aportes bajo condición, requisitos formales para aplicación de la tarifa, contenido mínimo de las facturas, auditoría externa de gestión y resultados, costo de comercialización por suscriptor (CCS), costo de limpieza urbana por suscriptor (CLUS), Costo de Recolección y Transporte (CRT), Costo de Disposición Final (CDF), valor base de remuneración del aprovechamiento (VBA), factor de productividad y actualización de costos, estimación de las tarifas y la producción de residuos facturados y calidad y descuentos, entre otros.

CIRCULAR CONJUNTA 01 DE 2017 (2 DE OCTUBRE DE 2017)

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- UAE CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, emiten la Circular Conjunta 01 de 2 de octubre de 2017, mediante la cual informan a las personas prestadoras del servicio público de aseo del país y de manera precisa a los prestadores de la actividad de aprovechamiento, aspectos sobre la implementación del esquema operativo de la actividad de aprovechamiento, el cual fue definido por el Decreto 1077 de 2015, adicionado por el Decreto 596 de 2016, así como sobre la facturación de la actividad de aprovechamiento y del servicio público de aseo, aclaran y precisan en esta circular aspectos relacionados con el régimen de transición aplicable a las organizaciones de recicladores en proceso de formalización.

1.1.1.3 Proyectos Transversales

A continuación, se presentan los resultados más relevantes de la actuación regulatoria relacionada con procedimientos o reglas transversales para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, a partir de los ejes estratégicos establecidos en el Plan Quinquenal de la CRA:

Tabla 6. Proyectos Regulatorios Transversales.

Proyecto Regulatorio	Logro Año 2017
Procedimiento Único para la modificación de fórmulas tarifarias de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo	Resolución de Trámite 816 de 2017
Ampliación plazo de la Resolución 783 de 2016	Resolución de Trámite 799 de 2017 y Resolución Definitiva 810

Proyecto Regulatorio	Logro Año 2017
	de 2017
Derogatorias y modificación de algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 151 de 2001, CRA 422 de 2007, CRA 271 de 2003, y CRA 396 de 2006.	Resolución de Trámite 813 de 2017 y Resolución Definitiva 820 de 2017

EJE 1. Optimizar los procedimientos y trámites asociados a actuaciones particulares de los prestadores de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico:

a. Procedimiento Único para la modificación de fórmulas tarifarias de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

En la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 271 de 2003, se establece el procedimiento que se encuentra vigente para solicitar la modificación de fórmulas tarifarias y/o costos económicos de referencia. La Comisión en su tarea regulatoria, evaluó el comportamiento de este procedimiento, con el fin de determinar las ventajas y desventajas del mismo. En este sentido, se presentó una propuesta que recoge las experiencias de las actuaciones que se han surtido ante esta Comisión, actualizándola a las necesidades de los prestadores y teniendo en cuenta los nuevos marcos tarifarios para grandes prestadores, con el objeto de optimizar los trámites de modificación de fórmulas y eliminar el trámite de modificación de costos económicos de referencia. De igual manera, para los pequeños prestadores se busca brindar una herramienta más clara y expedita para solicitar las modificaciones de fórmulas tarifarias.

Para el efecto, la CRA expidió en el mes de noviembre la Resolución de trámite 816 “Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por la cual se modifica la Sección 5.2.1., del Capítulo 2, del Título V de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por el artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003, se modifican algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 287 de 2004, 688 de 2014, 759 de 2016, 800 de 2017, se deroga parcialmente la Resolución CRA 783 de 2016 modificada por la Resolución CRA 810 de 2017 y se dictan otras relacionadas con la aplicación de las metodologías tarifarias”, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.

Esta propuesta representa un importante avance en cuanto a los trámites que se deben surtir ante la CRA.

b. Ampliación plazo de la Resolución CRA 783 de 2016

La Resolución CRA 783 de 2016 estableció en un solo cuerpo normativo las excepciones vigentes al procedimiento de modificación de costos económicos de referencia que se utiliza para fijar las tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Asimismo, definió que si el prestador de los servicios incurrió en un grave error de cálculo, podría modificar, por una sola vez hasta el 30 de junio de 2017, los costos económicos de referencia para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado o de los precios máximos del servicio público de aseo.

La finalidad de este procedimiento era que las empresas prestadoras que cuentan con más de 5000 suscriptores contaran con una medida de carácter transitoria y expedita para corregir los errores de cálculo que se presentaran con la aplicación de las nuevas metodologías tarifarias contenidas en la Resolución CRA 688 de 20147 y Resolución CRA 720 de 2015, teniendo en cuenta los ajustes que podían derivarse de las observaciones realizadas por la CRA a los estudios de costos remitidos para concepto y del proceso de cargue tarifario al nuevo aplicativo desarrollados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

A partir de las solicitudes recibidas por parte las empresas prestadoras, la Comisión decidió estudiar la posibilidad de ampliar el plazo, y como resultado de dicho estudio, expidió la resolución definitiva que modifica y amplía el término¹.

c. Derogatoria y modificación de algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 151 de 2001, CRA 422 de 2007, CRA 271 de 2003, CRA 396 de 2006

Con el fin de armonizar los procedimientos de las actuaciones administrativas como son la modificación de fórmulas tarifarias y los convenios de facturación conjunta, a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo (CPACA), la CRA actualizó los criterios para adelantar el trámite de las actuaciones administrativas particulares al interior de la entidad y de esta forma expedir las modificaciones regulatorias a las que haya lugar.

De esta manera, expidió en el mes de octubre la Resolución de trámite 813 de 2017 y en diciembre la Resolución definitiva 820 de 2017, "*Por la cual se modifican los artículos 1.3.7.7 de la Resolución CRA 151 de 2001, 5.2.1.6 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificado por el artículo 2º de la Resolución CRA 271 de 2003, se derogan los artículos 5.2.1.7, 5.2.1.8, 5.2.1.9, 5.2.1.12 y 5.2.1.13 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificados por el artículo 2º de la Resolución CRA 271 de 2003, se modifica el artículo 1.3.22.3 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificado por el artículo 2 de la Resolución CRA 422 de 2007; y se derogan los artículos 5.5.1.3, 5.5.1.4, 5.5.1.5, 5.5.1.6 y 5.5.1.7 de la Resolución CRA 151 de 2001, modificados por los artículos 1, 2, 3, 4 y 5 de la Resolución CRA 396 de 2006*"

d. Modificación para establecer las condiciones para verificar la existencia de los motivos que permiten la inclusión de áreas de servicio exclusivo

Teniendo en cuenta la dinámica en las condiciones de la prestación del servicio público de aseo, especialmente en lo relacionado en la expansión de cobertura a usuarios de menores ingresos, la CRA ha venido avanzando en armonizar la regulación existente, con las nuevas condiciones del mercado, para lo cual, se consideró necesario modificar lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001.

Para este fin, se expidió la regulación de Áreas de Servicio Exclusivo – ASE para el servicio público de aseo, mediante la Resolución de trámite CRA 811 de septiembre de 2017 y la Resolución CRA 824 de diciembre "*Por la cual se establecen las condiciones para verificar la existencia de los motivos que permiten la inclusión de*

¹ Resolución Definitiva 810 de 2017

áreas de servicio exclusivo y se definen los lineamientos generales y las condiciones a las cuales deben someterse los contratos de prestación del servicio público de aseo.”

Cabe mencionar que el ASE es el área geográfica otorgada contractualmente por los municipios y distritos a una persona prestadora del servicio público de aseo, mediante licitación pública, en la cual ninguna otra persona prestadora puede ofrecer los servicios y actividades objeto del contrato, durante un tiempo determinado, y cuya finalidad es asegurar la extensión de la cobertura del servicio a los usuarios de menores ingresos, acorde con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Aunque este es un proyecto del servicio público de aseo, se incluyó en este numeral dado que corresponde a la modificación de la Resolución 151 y está relacionado con los trámites ante la CRA.

e. Revisión Integral de la Regulación del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico en Colombia. Actualización de la Resolución CRA 151 de 2001.

La Comisión inició en 2017 la revisión de la Resolución CRA 151 de 2001, para determinar la vigencia de sus disposiciones, debido a distintas derogatorias que han recaído sobre varias de sus normas. Este análisis quedó incluido dentro de uno de los estudios paralelos de la Agenda Indicativa 2017.

Teniendo en cuenta la complejidad y extensión de la Resolución 151 de 2001, se trabajó por segmentos para facilitar su análisis y discusión en la UAE CRA y con las entidades que hacen parte de la Comisión. Con esta revisión, se busca brindar a los ciudadanos y actores del sector una resolución que integre y unifique la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Por otra parte, se realizó un análisis de las reglas relacionadas con “*desviaciones significativas*” en el servicio público domiciliario de acueducto y se desarrolló una propuesta preliminar orientada a modificar las disposiciones contenidas en la Resolución CRA 151 de 2001, la cual será presentada y analizada en desarrollo de la Agenda Regulatoria Indicativa 2018.

f. Compilatoria de Resoluciones CRA

En 2017 se adelantó un estudio mediante el cual se estructuró una propuesta de Resolución compilatoria de todas las resoluciones vigentes expedidas por la CRA hasta noviembre de 2017, con la cual se busca facilitar la consulta de todos los interesados respecto a las reglas de carácter general expedidas por la Comisión.

El proyecto fue incluido en la Agenda Regulatoria Indicativa 2018.

1.1.2 Comportamiento Histórico Agenda Regulatoria

Es importante destacar la gestión desarrollada por la CRA en la vigencia 2017, donde se expidió el mayor número de proyectos regulatorios de los últimos ocho años (16), con 23

resoluciones, de las cuales 11 fueron de trámite y 12 definitivas, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 7. Comportamiento Histórico de la Agenda Regulatoria

Vigencia	Total Proyectos	R. Trámite	R. Definitiva	Total Resoluciones
2010	6	3	6	9
2011	8	4	5	9
2012	3	1	2	3
2013	5	5	1	6
2014	4	1	3	4
2015	9	8	4	12
2016	14	10	11	21
2017	16	11	12	23

1.1.3 Estudios paralelos, documentos de monitoreo de medidas regulatorias y propuestas de políticas y normativas

La Comisión incluyó en su Plan 2017, la realización de estudios complementarios para el desarrollo de proyectos regulatorios. Estos estudios permiten establecer la base, si así se considera, para expedir regulaciones posteriores. Adicionalmente, se realizó el monitoreo de la aplicación de medidas regulatorias.

Estos estudios se enmarcan dentro de la estrategia de “**Generar conocimiento que permita mejorar la eficiencia de los instrumentos normativos, regulatorios y de política del sector de agua potable y saneamiento básico**”, con los siguientes resultados en 2017:

a. Consumo Suntuario.

El objetivo de este estudio fue revisar alternativas que permitan solucionar el problema central que fue definido como el “uso ineficiente del agua potable en Colombia”.

Al respecto, se definieron dos tipos de alternativas a considerar para resolver el problema, las cuales consistían en No Regular y Regular. Así mismo, con ayuda de la metodología de Costo-Efectividad se evaluaron cada uno de los impactos que se generarían, a qué costo y con qué efectividad al momento de resolver el problema central.

Una vez analizado el diagnóstico y la situación actual del país, la recomendación del estudio fue la de no expedir ninguna norma, teniendo en cuenta los altos costos que se generarían para la sociedad (incluyendo gobierno, empresas y hogares) en el corto plazo y, adicionalmente, considerando que el impacto en la disminución de la demanda de agua potable no es significativo con respecto a la demanda total nacional de agua.

b. Cambio climático y requerimiento de medidas regulatorias.

Este estudio revisa los aspectos de mitigación y adaptación al cambio climático y análisis de instrumentos que faciliten la internalización de costos ambientales en las medidas regulatorias.

Se desarrollaron aspectos relacionados con: i) Eficiencia energética, ii) Drenaje urbano y iii) Economía circular del agua (en esta última, el rol de los operadores en la adaptación y protección a la cuenca).

Además, se estructuró una agenda asociada a la mitigación y adaptación al cambio climático y al crecimiento verde para ser incorporada en los proyectos regulatorios que se requieran.

c. Esquemas de prestación binacional en el sector de agua potable y saneamiento básico

De acuerdo con lo señalado en el documento CONPES 3805 de 2014, la Comisión revisó la normativa y la evaluación de la pertinencia de expedir una regulación particular para los esquemas de prestación binacionales en el sector.

Como resultado del estudio se determinó que no se requiere establecer mecanismos regulatorios aplicables a esquemas de prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico de carácter binacional, debido a que en la actualidad no se cuenta con este tipo de proyectos en las zonas de frontera.

De otro lado, se identificó la necesidad de que se promuevan estudios para identificar las zonas de frontera en las cuales sería factible la integración fronteriza para desarrollar proyectos y establecer esquemas de prestación de carácter binacional.

d. Sistemas de extracción, captura activa y pasiva para el manejo de gases

Se identificaron los costos de los sistemas de extracción, captura activa y pasiva para tratamiento de gases en rellenos sanitarios, como insumo para expedir la regulación que permita el reconocimiento de estos costos dentro de las tarifas del servicio público de aseo, en cumplimiento del plan de acción definido en el Documento CONPES 3874 de 2016: Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos.

e. Análisis de vigencias y derogatorias de la Resolución CRA 151 de 2001

Durante el 2017 se realizó una revisión de disposiciones contenidas en la Resolución CRA 151 de 2001, para determinar la vigencia de sus disposiciones, debido a distintas derogatorias que han recaído sobre varias de sus normas. Este documento será un insumo para la estructuración de la Resolución compilatoria programada para el 2018.

f. Monitoreo Aplicación al Consumo Básico

Como parte de la estrategia se determinó la necesidad de hacer monitoreo a medidas regulatorias expedidas por la CRA.

En este marco, se realizó seguimiento a la aplicación de la Resolución CRA 750 de 2016, analizando la modificación de los rangos de consumo básico en Colombia, el cual busca

estudiar el efecto de la medida por piso térmico y estrato, comparar los efectos derivados de la aplicación de la medida respecto del impacto máximo esperado cuando se termine la progresividad de la decisión regulatoria y comparar el consumo de los suscriptores de estrato 1, 2 y 3 frente al consumo de los suscriptores de estrato 4, 5 y 6.

La incorporación de este análisis es la forma como la CRA les hace seguimiento a las señales regulatorias y sus efectos en el mercado, es este caso, a los usuarios residenciales. Para el efecto, se elaboraron dos informes que fueron presentados a los miembros de la Comisión.

g. Documentos de políticas y normas sectoriales construidas con apoyo de la UAE CRA

En la vigencia 2017 se presentaron propuestas para ser incluidas en el proyecto de ley sectorial de fast-track que elaboró el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el cual, al final no fue tramitado en el Congreso de la República.

De igual manera, la UAE CRA participó en la estructuración del Decreto 1784 de noviembre de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, "*Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con las actividades complementarias de tratamiento. y disposición final de residuos sólidos en el servicio público de aseo*", a través de la elaboración de un documento de observaciones, recomendaciones y propuestas de ajustes a la versión del decreto puesta a participación ciudadana que permitió modificaciones al mismo.

1.1.4 Agenda Regulatoria Indicativa 2018

En desarrollo de la estrategia para **Implementar el Análisis de Impacto Normativo (AIN) en la regulación que expida la CRA como instrumento para incorporar mejores prácticas internacionales en el marco de los compromisos de Colombia con la OCDE**, la CRA estructuró la Agenda Indicativa 2018.

De acuerdo con lo establecido en el documento CONPES 3816 de 2014 "*Mejora normativa: análisis de impacto*", se da inicio al proceso de aplicación de la metodología de análisis de impacto, para las entidades reguladoras. El sector de agua y saneamiento básico, comprometido con las obligaciones derivadas del mencionado CONPES, ha incluido dentro de su Plan Quinquenal que a partir de 2018 la agenda regulatoria indicativa debe ser construida con los principios de la metodología de análisis de impacto normativo.

Para el efecto, se adelantaron consultas a través de la página web de la entidad y se desarrollaron talleres al interior de la UAE CRA y con agentes del sector (gremios y empresas), aplicando la metodología AIN, con base en los cuales se diseñó una propuesta que fue sometida a participación ciudadana desde el 30 de octubre de 2017.

En la Agenda se consideran dos tipos de producto: i) **Proyectos regulatorios** que corresponde a Resoluciones que se van a expedir durante el período y que en la mayoría de los casos se vienen estructurando desde el 2017; y, ii) **Proyectos con aplicación de metodología AIN**, cuyos resultados permitirán determinar el tipo de medida requerida para solucionar el problema o necesidad identificada, lo cual incluirá, si es del caso, los actos administrativos respectivos.

Esta metodología supone para la CRA, el desarrollo de las siguientes actividades en sus proyectos:

- Análisis de necesidades y problemas
- Identificación del problema que se pretende resolver
- Determinación de las causas del problema identificado
- Identificación de las variables sobre las cuales será posible medir el impacto de la actuación regulatoria
- Análisis de alternativas (regulatorias y no regulatorias)
- Diseño del plan de acción
- Identificación de productos y metas
- Diseño del cronograma de ejecución
- Seguimiento a los avances alcanzados

Con base en lo anterior, la Comisión aprobó el 28 de diciembre la Agenda Regulatoria Indicativa 2018 con 22 proyectos que se desarrollarán entre enero de 2018 y diciembre de 2019.

1.1.5 Gestión de la Comisión y del Comité de Expertos

1.1.5.1 Sesiones de Comisión

En el año 2017 se realizaron 25 sesiones de la CRA. En estas sesiones, la Comisión cumple con las funciones establecidas en el Decreto 2282 de 2007 y los objetivos y tareas de la entidad, tales como, la revisión de los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a su consideración, el establecer los criterios y directrices para la elaboración y respuesta de requerimientos de los prestadores y usuarios, así como la determinación y seguimiento de la agenda regulatoria anual.

1.1.5.2 Comités de Expertos

En el año 2017 se celebraron 107 Comités de Expertos (99 ordinarios y 8 extraordinarios), en los que los Expertos Comisionados deciden sobre los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a la Comisión, determinan criterios y directrices para la elaboración de conceptos que emite la entidad y desarrollan la Agenda Regulatoria para un periodo determinado.

1.2 Actuaciones de Carácter Particular

En relación con la gestión que desarrolla la CRA en materia jurídica, esta incluye la elaboración de conceptos, asesoría en aspectos regulatorios de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la atención de actuaciones particulares de los prestadores de servicios públicos del sector, y la representación judicial y extrajudicial de la entidad. Los resultados de la gestión para el período de reporte se presentan a continuación.

1.2.1 Actuaciones Administrativas

En el periodo de análisis del presente informe se recibieron 28 solicitudes: 12 que venían en trámite y 16 nuevas, relacionadas con las actividades de la unidad; se finalizaron un

total de 21 actuaciones administrativas con los cuales la Oficina Asesora Jurídica contribuye a la adecuada prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo con su regulación. El siguiente cuadro presenta las actuaciones finalizadas por área temática:

Tabla 8. Actuaciones Administrativas Finalizadas

Temática	Número de Actuaciones
Acuerdos de Barrido	6
Estudio de condiciones para áreas de Servicio Exclusivo – ASE	2
Facturación Conjunta	3
Modificación de costos Res. CRA 271 de 2003	4
Puntaje DEA	1
Valoración de Activos Parágrafo 2 art 35 Resolución CRA 287 de 2004	1
Revocatoria Resolución CRA 786 y 797 de 2017	1
Total	18

El siguiente cuadro presenta las actuaciones en trámite para el 31 de diciembre de 2017 discriminadas por área temática:

Tabla 9. Actuaciones Administrativas en Trámite

Temática	No. de actuaciones
Modificación de Costos de la Referencia	4
Facturación Conjunta	1
Incorporación del costo de operación de tratamiento de aguas residuales (CTR) en el costo medio de operación particular del prestador en alcantarillado.	1

Con esta gestión se da cumplimiento a la estrategia de **Establecer condiciones regulatorias particulares acorde con requerimientos de prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a nivel nacional**. A continuación, se realiza una descripción de las solicitudes tramitadas

- **Acuerdos de Barrido**

Entendido como el servicio por el cual la entidad establece los kilómetros de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que deberá garantizar cada prestador de la actividad de recolección y transporte en un área de influencia determinado (municipio o distrito). Esto cuando los prestadores no hayan podido ponerse de acuerdo al seguir el procedimiento establecido por la Comisión.

En 2017 se recibieron seis (6) solicitudes, las cuales fueron tramitadas en su totalidad y se expedieron las Resoluciones de carácter particular resolviendo las respectivas actuaciones administrativas, con las cuales se busca organizar la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas para los ciudadanos de dicho municipio.

- **Solicitudes para establecer Áreas de Servicio Exclusivo – ASE**

Por medio del cual la entidad verifica los motivos que presenta una entidad territorial para incluir cláusulas de exclusividad en los contratos que se suscriban para la prestación del servicio público de aseo. La entidad realiza la evaluación de estas cláusulas y del esquema propuesto con el fin de revisar: (1) si se extiende la cobertura del servicio a los usuarios de menores ingresos, (2) si el esquema propuesto es viable y financieramente sostenible y (3) si se cumple con los estándares de calidad en la prestación del servicio.

Durante el periodo de análisis, se recibieron tres (3) solicitudes de actuaciones administrativas, las cuales fueron tramitadas, la más importante la correspondiente a la Bogotá D.C. En una de ellas la CRA verificó la existencia de motivos para la inclusión de cláusulas para el establecimiento de ASES y otra fue desistida por el solicitante.

- **Facturación Conjunta**

Por medio del cual la entidad a través de un acto administrativo, fija las condiciones que debe regir el servicio de facturación entre dos prestadores, dado que, cumplido los plazos y trámites señalados en la resolución para establecer un acuerdo, no firmaron convenio y es necesario asegurar el cobro de los servicios, en especial los que no se pueden suspender.

Se recibió y finalizó una (1) actuación.

- **Valoración de activos**

En vigencia de la Resolución CRA 287 de 2004, las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que a 31 de diciembre de 2013 atendían menos de 5.000 suscriptores, podían presentar a la Comisión su propia valoración de activos para que la Entidad resolviera acerca de su aceptación. (parágrafo 2 del artículo 35 de la Resolución).

Con la expedición de la Resolución CRA 688 de 2014 (la cual aplica a partir del primero (1) de julio de 2015), modificada por la Resolución 735 de 2015, este trámite fue remplazado de forma que la valoración de los activos se realiza de acuerdo con los métodos establecidos en el artículo 15 y el anexo VI de las resoluciones antes mencionadas, quedando a disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos para su vigilancia y control.

Se recibieron y finalizaron tres (3) actuaciones administrativas sobre valoración de activos, que permiten a los prestadores incluir dicho valor en las tarifas a cobrar por la prestación de los servicios.

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

Por medio de estas actuaciones administrativas, se permite al prestador modificar las fórmulas tarifarias y/o el costo económico de referencia de los servicios públicos, por que presentan graves errores en su cálculo que lesionan injustamente los intereses de los usuarios o del prestador; por caso fortuito o fuerza mayor que comprometen en forma grave la capacidad financiera de la persona prestadora para continuar prestando los servicios.

De ocho (8) solicitudes recibidas, se finalizaron cuatro (4) quedando cuatro (4) solicitudes en trámite.

- **Calculo de Puntaje DEA**

Trámite a través del cual los prestadores de acueducto y alcantarillado solicitan a la entidad calcular el puntaje de eficiencia que pueden incluir en el cálculo de las tarifas de los servicios. De acuerdo con lo establecido en la Resolución 287 de 2004.

Se recibieron dos (2) solicitudes y se finalizó una (1) actuación administrativa, quedando en trámite una (1) actuación, en las cuales la entidad contribuye a la prestación eficiente del servicio por parte de los prestadores.

- **Revocatoria Directa.**

Se recibió y finalizó una (1) solicitud, relacionada con las Resoluciones CRA 786 y 797 de 2017.

- **Solicitud para la aprobación de la incorporación del Costo de Operación de Tratamiento de Aguas Residuales en el Costo Medio de Operación Particular CMOpal.**

Se recibieron cuatro (4) solicitudes y se finalizaron dos (2) actuaciones administrativas, quedando en trámite dos (2).

1.2.2 Contratos de Condiciones Uniformes - CCU

Es el trámite a través del cual las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo dan a conocer a la entidad su propuesta de contratos de condiciones uniformes, con el fin que la entidad emita concepto acerca de la legalidad de las mismas para su aplicación a la prestación de los servicios con sus usuarios. De esta forma, la Oficina Asesora Jurídica de la entidad impide la inclusión de cláusulas abusivas que promuevan monopolios o posición dominante en los contratos con los ciudadanos y limiten la libertad de escogencia de prestador o la imposición de cargas adicionales a los ciudadanos.

Durante el periodo de análisis se atendieron un total de 322 solicitudes de estudio de contratos de condiciones uniformes, de los cuales se otorgaron 39 conceptos de legalidad y se realizaron 283 observaciones.

2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Para el posicionamiento de la entidad y el fortalecimiento de la gestión institucional, la CRA ha puesto en acción la **“Estrategia con cooperantes internacionales y de intercambio de experiencia con países a nivel mundial”**, la cual está orientada a fortalecer los objetivos institucionales y de este modo, enfrentar los retos del sector. Durante el 2017 se realizaron acercamientos importantes para cumplir dicha meta. Por un lado, la entidad logró hacer parte del Comité Consultivo del Programa de Cooperación para la Mejora de Prestadores de Agua y Saneamiento en Colombia (COMPASS). Adicionalmente, la CRA logró participar y ganar la *“Convocatoria internacional CAF de evaluaciones de impacto para una #MejorGestión”*. Por otro lado, la comisión participó en la gestión y esfuerzos por incluir a Colombia dentro del programa WaterworX, un programa de origen en el Reino de Países Bajos y tiene como objetivo aumentar el acceso sostenible al agua potable a 10 millones de personas. A continuación, se presenta en detalle los logros y resultados de estas acciones.

2.1. Asistencia técnica para el desarrollo de proyectos regulatorio.

2.1.1 Cooperación BID- SECO

En el marco de cooperación con el Programa de Cooperación Económica y Desarrollo de la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO) de Suiza, y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se unieron esfuerzos para apoyar el inicio y desarrollo del Programa de Cooperación para la Mejora de Prestadores de Agua y Saneamiento en Colombia (COMPASS). Su objetivo principal es el de apoyar al menos 10 prestadores de agua y saneamiento en el ámbito urbano para mejorar su desempeño mediante la implementación de AquaRating como sistema de evaluación del desempeño de los operadores. Por un lado, este programa cuenta con una contribución de donación por valor de US\$15,5 millones, por parte del Gobierno suizo (SECO) y otra por US\$600.000 del BID.

En este marco, en 2017 la CRA logró:

a. Hacer parte del Comité Consultivo

Cumpliendo con uno de los componentes del Programa se crea el Comité Directivo para la toma de decisiones y el Comité Consultivo de diálogo de Política Pública, el cual quedó conformado por la CRA, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO) de Suiza.

El objetivo de este Comité es:

- Servir de espacio de consulta y socialización del desarrollo del Programa de “Desarrollo Integral de Empresas de Acueducto y Alcantarillado Urbanas en Colombia”;

- Identificación de acciones que sean factibles apoyar y que estén orientadas a fortalecer la capacidad y metas del sector en materia de la gestión de prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

b. La incorporación del primer proyecto a financiar por el Gobierno Nacional en el componente de desarrollo de política pública

La UAE CRA estructuró el proyecto: *“Marco general de revisión, modificación, Implementación y seguimiento de Instrumentos regulatorios asociados a la evaluación de gestión y resultados y clasificación de nivel de riesgo de los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado”*, el cual tiene por objeto modificar la Resolución CRA 315 de 2001 a partir del desarrollo de un indicador único de medida de desempeño de estos prestadores.

Para ello, se establecieron tres etapas que incluyen i) la construcción del indicador, ii) desarrollo de una prueba piloto, ajuste del SUI e implementación y, iii) evaluación expost de impacto.

El proyecto que se incluyó dentro de la cooperación y el cual hace parte de la Agenda Regulatoria Indicativa 2018, inició su ejecución en 2017 con un trabajo articulado de la CRA con el DNP, Ministerio de Vivienda y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

c. Financiación de una consultoría para la construcción de la dimensión financiera del indicador único

Se logró la financiación de la consultoría, con recursos de cooperación para la *“Estructuración de una propuesta de indicadores financieros requeridos para evaluar el nivel de desempeño de las personas prestadoras de acueducto y alcantarillado, a la luz de la transición a las normas internacionales de información financiera NIIF y NICSP”*.

Para el efecto, la CRA estructuró los estudios previos y por su parte, el BID adelantó el proceso de contratación, cuya ejecución se tiene prevista iniciará en enero de 2018

2.1.2 Cooperación CAF

La CRA participó en la convocatoria de la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina), para la financiación del diseño metodológico de evaluación de políticas públicas con el proyecto “Régimen de Calidad y Descuentos”. Esta iniciativa tiene por objeto medir los efectos del establecimiento del esquema de calidad y descuentos incorporado en el marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el país.

Este régimen se encuentra incluido en la Resolución CRA 688 de 2014 que estable el marco tarifario de acueducto y alcantarillado para las personas prestadoras con más de 5.000 suscriptores en el área urbana y se considera una de las medidas más importantes frente al cumplimiento de metas y estándares que los prestadores de dichos servicios deben ofrecer a los usuarios.

La propuesta de la CRA compitió con 85 proyectos de 13 países de América Latina y fue uno de los cinco seleccionados. El proyecto inició su ejecución en 2017 y se tiene previsto contar con la metodología de evaluación en el primer trimestre de 2018.

2.1.3 Cooperación Países Bajos

Durante el año 2017 la CRA apoyó, junto con el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico y la SSPD y la cooperación holandesa, la estructuración de una propuesta para incluir a Colombia dentro de la iniciativa WaterworX, creado por el Gobierno Holandés en conjunto con 10 de sus empresas de agua, para el fortalecimiento de la prestación de los servicios de agua y saneamiento en zonas urbanas y para promover el acceso a los servicios de agua potable.

El proyecto que inicia en el año 2018 se desarrollará en 17 países de África del Sur, Este de Asia y Colombia quedó incluido como único país de América Latina. El objetivo será el de apoyar y fortalecer el enfoque regional de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento creando un ambiente propicio mediante el fortalecimiento de empresas prestadoras, el desarrollo de políticas y estrategias nacionales, diseño de modelos de asistencia técnica y el diálogo político a nivel territorial.

2.2. Intercambio de experiencias y participación en eventos internacionales

2.2.1. Brasil - Fundación Getulio Vargas

Dentro del proceso de fortalecimiento regulatorio que adelanta Brasil con el apoyo de la Fundación Getulio Vargas, la CRA inició en el año 2017 un proceso acercamiento en el que manifestó el interés de contar con la Fundación como aliado estratégico de cooperación para el fortalecimiento regulatorio. Es así como se diseña una propuesta de acuerdo de entendimiento, el cual, después del proceso de concertación es firmado por las partes.

Como parte del fortalecimiento de alianzas de capacidades se suscribió en diciembre de 2017 un Memorándum de Entendimiento con la universidad Fundación Getulio Vargas de Brasil, la cual está especializada en la formación de reguladores. Dicho documento tiene por objeto promover e implementar proyectos de interés común en materia regulatoria de los servicios públicos de agua y saneamiento básico. A través de este acuerdo, se espera tener beneficio mutuo por medio de:

- Asesoría en proyectos en las áreas de conocimiento de la Fundación Getulio Vargas.
- Promoción de conferencias, seminarios y simposios.
- Intercambio de informaciones y de publicaciones académicas.
- Promoción de actividades de capacitación, por medio de la difusión de programas para investigadores, profesores, estudiantes, funcionarios públicos y la sociedad civil.
- Intercambio de conocimiento en aspectos técnicos y regulatorios.

2.2.2. Asociación de Entidades Reguladoras de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADERASA)

En el año 2001, Colombia, Brasil, Honduras, Ecuador, México, Paraguay, República Dominicana, Uruguay y Venezuela constituyeron la Asociación de Entes Reguladores de las Américas ADERASA, con el propósito de generar un espacio de integración y

cooperación en materia regulatoria. Las reuniones anuales y las asambleas de ADERASA, se desarrollan con apego al cronograma acordado entre los representantes de los países miembros, lo cual ha permitido consolidar una red continental de intercambio de información.

En el 2017 se asistió al X Foro Iberoamericano de Regulación – FIAR realizado el 26 y 27 de septiembre del 2017, en la ciudad de Florianópolis, Brasil. Este es un espacio que genera ADERASA de alto contenido técnico, en el cual, mediante presentaciones, talleres y conversatorios, se hizo un aprovechamiento social del conocimiento y experiencia de los diferentes países, generando así oportunidades de cooperación y asistencia técnica.

Además de esto, en este Foro se abrió una posibilidad a la CRA de asistir al Congreso Brasileiro de Reguladores en 2018, donde la CRA hará una presentación en materia de bienes públicos regionales, que es un proyecto en el cual Brasil, Argentina y Colombia han solicitado el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, para realizar una valoración en campo de los bienes públicos y los servicios que desde los mismos se prestan, en el marco de los objetivos de desarrollo sostenible y un análisis de efectos, sobre los indicadores de servicios públicos en los tres países.

Finalmente, la CRA tuvo la oportunidad de nominar a Colombia como país sede de la XIX Asamblea de ADERASA, la cual está prevista para el año 2019, y se está a la espera de una respuesta positiva.

2.3. Fortalecimiento de las Capacidades de los Servidores de la CRA.

Uno de los aspectos fundamentales de esta estrategia está orientado a asegurar que servidores públicos de la CRA pudieran acceder a cursos y eventos ofrecidos por cooperantes internacionales. En el año 2017 se logró la participación en los siguientes eventos:

Tabla 10. Participación en Cursos de Cooperación Internacional 2017

Cursos de Cooperación	Cooperante
Gestión de Proyectos de Desarrollo	BID
Water and sewage management policy for sustainable development	Corea del Sur
Training Course on Water Supply and Waste Water Treatment Technology for Developing Countries	China
Seminario de Reforma e Innovación de los Servicios Públicos para Países Latinoamericanos 2017	China
Curso Internacional Prospectiva para el Desarrollo en América Latina y el Caribe: Enfoques, escuelas y aplicaciones	España

A continuación, se mencionan algunos de los cursos en los que participo la entidad:

2.3.1. Curso en Perú

En diciembre del año 2016, la CRA recibió una oferta de cooperación internacional para participar en un curso virtual denominado "*Herramientas para el diseño e implementación de infraestructura verde por parte del sector de agua potable en Perú y Colombia 2017*", desarrollado por el Servicio Forestal de los Estados Unidos de Norteamérica (USFS), Forest Trends, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento de Perú SUNASS y ADERASA, financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

El curso se desarrolló con el apoyo y participación de la CRA, tuvo como objeto identificar herramientas que permitan el diseño sostenible de infraestructura verde en el sector de agua y saneamiento básico, y su relación con los elementos de la prestación de los servicios y la disminución de efectos que puedan tener impacto sobre el recurso hídrico y la protección ambiental. De igual forma, permitió compartir experiencias y conocer proyectos pilotos que incorporan infraestructura verde en sus estructuras para el abastecimiento de agua potable, permitiendo analizar lo que este conocimiento puede aportar a la CRA en diferentes proyectos regulatorios que incorporan elementos asociados a los costos ambientales dentro del esquema tarifario para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, dentro de los cuales la infraestructura verde, es un componente esencial.

2.3.2. Seminario de Reforma e Innovación de los Servicios Públicos para Países Latinoamericanos 2017

En el marco del objetivo "Implementar la estrategia de Gestión Misional que posicione a la CRA como referente regulatorio", la entidad participó en el "Seminario de Reforma e Innovación de los Servicios Públicos para Países Latinoamericanos 2017", evento desarrollado por la Universidad de Pekín, del 23 de marzo al 12 de abril de 2017.

El seminario tuvo como objetivo transferir experiencias y conocimientos de modelos exitosos en el tema de servicios públicos implementados por la República Popular de China y que son aplicables a países en vías de desarrollo como Colombia.

2.3.3. Curso en Gestión de Proyectos de Desarrollo.

Gracias a la iniciativa de capacitación financiada por el Banco Interamericano de Desarrollo BID, el Fondo de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional (ICSF) y el Gobierno de la República Popular de China, la CRA fue beneficiaria del curso virtual "Gestión de Proyectos de Desarrollo" el cual tuvo como objetivo capacitar a los funcionarios en conceptos y herramientas que pueden ser aplicados en la gestión de proyectos, y de este modo, generar un cambio sustancial en el cumplimiento de los objetivos propuestos y sean ejecutados en forma eficiente y efectiva.

Durante las 5 semanas de realización del curso, los participantes fueron capacitados en:

- Conceptos y técnicas básicas de la gestión de proyectos.
- Herramientas y tácticas clave que facilitan la buena comunicación.
- Estándares internacionales y herramientas de gestión de proyectos.
- Cómo identificar factores de éxito basados en experiencias.

3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

3.1 Participación Ciudadana

“La participación ciudadana busca que los gobiernos se democraticen, mediante mecanismos de participación ciudadana como: la información, consulta y participación activa”², con los cuales se busca una transformación social mediante las siguientes estrategias:

- Políticas públicas de mayor calidad.
- Legitimidad de las instituciones.
- Ciudadanía activa.

Con el propósito de fortalecer la relación bidireccional entre la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y su público objetivo, la entidad diseñó y ejecutó diferentes espacios de diálogo e información, en los que acercó a los ciudadanos al quehacer de la CRA, lo que le permitió orientar la gestión institucional a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, en los temas misionales de la entidad.

A continuación, se describen las actividades desarrolladas por la CRA para dar cumplimiento a los tres (3) componentes del proceso de rendición cuentas y participación ciudadana (Información, Diálogo e Incentivos) planteados por el DAFP y el DNP.

3.1.1 Componente de Información

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta y el cumplimiento de las metas misionales y aquellas asociadas con el Plan Nacional de Desarrollo, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad.

Con el fin de desarrollar acciones estratégicas que apunten al cumplimiento de los objetivos misionales y a las metas quinquenales de la entidad, durante la presente vigencia se desarrolló la **Estrategia de Comunicaciones**, aprobada en Sesión de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo No. 07 del 7 de julio de 2017; en la cual confluyen diversas actividades de los componentes de Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana, y comunicación interna y externa.

Adicionalmente, durante la vigencia 1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017, se desarrollaron las siguientes actividades:

a. Nueva Página Web

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- lanzó su nuevo portal web: www.cra.gov.co el 28 de diciembre de 2017.

² Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo*, “Origen, espacio y niveles de participación ciudadana”,

La herramienta cumple con la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) en cuanto a que:

- Presta mejores servicios en línea como: Chat; Pagos de Servicio en Línea -PSE-; Solicitud de Contratos de Condiciones Uniformes -CCU-; Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS-, Denuncias por corrupción, entre otros.
- Logra una comunicación más directa e inmediata con el usuario, lo que garantiza excelencia en la gestión.
- Promueve acciones por parte de los usuarios para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible -ODS-.

Por otra parte, cumple los criterios definidos en la Ley 1712 de 2004 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública), pues adopta los principios y esquemas de publicación definidos en la norma.

Su innovador diseño facilita la búsqueda de contenidos y secciones más estructuradas que permiten a los diferentes públicos acceder a la información de una manera más sencilla, dinámica y amigable. Además, cuenta con la normatividad organizada por servicio, lo que permite que los usuarios naveguen por la plataforma de una manera más ágil y rápida.

b. Redes Sociales

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- tiene como misión ser reconocida en 2020, nacional e internacionalmente, como autoridad regulatoria técnica, innovadora y eficaz en materia de agua potable y saneamiento básico que contribuye al desarrollo del país.

Durante la vigencia 2017, se desarrollaron distintas acciones de divulgación por las redes sociales, que incentivaron a los usuarios a consultar la normatividad expedida, eventos de divulgación y participación ciudadana, desarrollo de encuestas, y seguimiento a la gestión de la entidad.

El manejo de la información y publicaciones que se realizaron durante el año 2017 por las redes sociales de la entidad fue 100% orgánico. Es decir, que los alcances de las publicaciones y seguidores ganados evidencia que los usuarios reconocen la importancia de las redes sociales como medio oficial de comunicación, y como canales que brindan información de primera mano sobre el quehacer de la CRA.

A continuación, se relacionan las redes sociales y aplicaciones con las que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- contribuye al cumplimiento de la misión de la entidad:

c. Facebook: /cracolombia

Durante la vigencia 2017 se evidencia un incremento de 723 nuevos seguidores en esta red social, para un total, a diciembre 2017, de 7.610 usuarios.

De igual forma, el perfil de Facebook obtuvo un incremento de su calificación en 1.5 estrellas durante este periodo. En enero 2017 contaba con una calificación de 2,5 estrellas, y cerró la vigencia con una calificación de 4.0 estrellas.

Igualmente, se evidencia que los ingresos al perfil de la entidad se totalizaron en 2.697 “ingresos directos”, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 11. Seguimiento Mensual en Facebook 2017.

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017				
Mes	Seguidores	Calificación	Ingresos directos	Alcance publicaciones
Enero	6887	2,5	141	41,693
Febrero	6948	2,7	191	33,902
Marzo	7066	2,8	202	66,482
Abril	7089	2,8	152	27,678
Mayo	7146	2,8	192	56,157
Junio	7226	3,1	156	39,978
Julio	7289	3,4	166	34,553
Agosto	7410	3,4	184	30,633
Septiembre	7465	3,7	225	28,082
Octubre	7518	3,8	366	17,843
Noviembre	7585	4,0	369	7,245
Diciembre	7610	4,0	353	4,238
TOTAL	723	1,5	2,697	388,484

d. Twitter: @cracolombia

Por otra parte, la tabla a continuación proporciona información en cuanto a la actividad de las publicaciones, visitas al perfil e incremento de nuevos seguidores. Cabe resaltar que, dentro de la vigencia se realizaron transmisiones en directo de talleres y participaciones ciudadanas, que permitieron a los seguidores del perfil, seguir las actividades realizadas por la entidad en diferentes regiones.

Tabla 12. Seguimiento Mensual en Twitter 2017.

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017				
Mes	Nuevos seguidores	Visitas al perfil	Impresiones	Tweets
Enero	12	491	6,2 K	9
Febrero	28	983	10,1 K	23
Marzo	24	621	9 K	30
Abril	18	730	10 K	35
Mayo	26	1.622	19,2 K	83
Junio	30	3.654	31,9 K	76
Julio	9	9.985	63,8 K	29
Agosto	18	15.300	82,4 K	16
Septiembre	20	7.056	36,7 K	24
Octubre	18	24.300	110 K	41
Noviembre	28	9.220	57,6 K	44
Diciembre	18	28.300	110 K	8
TOTAL	249	2.924.437	546,9 K	418

Así mismo, cabe resaltar que se recibieron solicitudes por este medio, a los cuales se le dio traslado al correo: correo@cra.gov.co para su respectivo trámite; lo que evidencia que los usuarios han considerado esta plataforma como un medio directo de comunicación con la entidad.

e. Youtube: cracolombia

Durante la vigencia, se creó el canal oficial de YouTube: cracolombia, el cual cuenta con información detallada y videos relevantes sobre temas regulatorios en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. La creación del canal corresponde a la unificación de las cuentas oficiales de las redes sociales de la entidad, con el fin de facilitar la búsqueda, por parte de los usuarios, de los perfiles de la entidad -cracolombia- en los distintos canales de comunicación.

3.1.2 Entrevistas

Con el fin de dar a conocer las gestiones de la CRA y responder interrogantes sobre los resultados alcanzados, se brindó entrevistas a diversos medios de comunicación, quienes profundizaron sobre diversos temas regulatorios. Algunas de las entrevistas concedidas, fueron a los siguientes medios:

Tabla 13. Entrevistas 2017.

Prensa	Radio	Televisión
El Colombiano	Blu Verde	Arriba Bogotá – City TV.
El Espectador	Blu Radio	Cable Noticias.tv
El Nuevo Siglo	Caracol Básica Nacional	Caracol Noticias
El Tiempo	Caracol Radio	CM& La Noticia
Portafolio	RCN Radio Nacional	Noticias RCN
Vanguardia	Radio Santa Fe	Programa Urna de Cristal
Liberal	Señal Radio Colombia	
Revista Dinero	Radio EPM	
La República	La W Radio	

3.1.3 Material Informativo

- a. La CRA produjo material audiovisual informativo, tal y como se relaciona a continuación:

Tabla 14. Material de Divulgación de Información 2017.

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017		
Producto	Tema	Fecha
(5) videos	Resoluciones CRA 779 de 2016 "Actividades de comercialización"	16 de junio de 2017
	Resolución CRA 788 de 2017 "Recicladores"	16 de junio de 2017
	Generalidades del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores.	29 de diciembre de 2017
	Costos para primer segmento	29 de diciembre de 2017
	Costos para segundo segmento	29 de diciembre de 2017
(1000 un) Brochures	Actualización Información general de la entidad	5 de diciembre de 2017
(2) cartillas	"Aprende a separar los residuos en la fuente" - APROVECHAMIENTO-	11 de diciembre de 2017

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017		
Producto	Tema	Fecha
Virtuales	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	29 de diciembre de 2017
(1) juego	"Quién quiere ser formalizado"	27 de abril de 2017
(19) boletines	19 ediciones de los boletines informativos "Noticra", que plasman la gestión de la entidad durante el año.	2017

- b. Se elaboró y publicó en página web de la CRA el Documento de Caracterización de Usuarios: Define las características de los usuarios que prestan el servicio de acueducto y alcantarillado en Colombia.
- c. Se elaboró y publicó la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2017 en página web.

3.1.4 Componente de Diálogo

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la entidad, después de entregar información, dar explicaciones, justificaciones y/o responder 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.

Es así como, durante la vigencia 2017, la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico -CRA- realizó las siguientes actividades correspondientes al componente de diálogo:

- a. **Ferias de Servicio al Ciudadano:** Durante el año 2017, la CRA participó en seis (6) ferias de atención al ciudadano, organizadas por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-:

Tabla 15. Ferias de Servicio al Ciudadano 2017.

FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO		
01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017		
No.	Fecha	Lugar
1	25 de marzo de 2017	El Carmen de Bolívar -Bolívar
2	22 de abril de 2017	Ipiales – Nariño
3	13 de mayo de 2017	La Dorada – Caldas
4	29 de julio de 2017	Santa Rosa de Cabal – Risaralda
5	4 de noviembre de 2017	Sogamoso – Boyacá
6	21 de octubre de 2017	Tibú - Norte de Santander

- b. **Foro Virtual -Urna de Cristal-** que se realizó el 28 de septiembre de 2017.

- c. **Chat:** Todos los martes se mantuvo activo el Chat, en horario de atención de 8:00 am a 10:00 am. En este canal se resolvieron dudas e inquietudes de los usuarios, en materia de regulación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- d. **Encuesta Virtual:** Consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, mediante la implementación de una encuesta virtual que se publicó en página web y redes sociales.
- e. **Jornadas de Participación Ciudadana:** Durante el año 2017, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico participó en diez (10) jornadas de participación ciudadana. A continuación, se relacionan dichas jornadas, las cuales reunieron a los distintos públicos de interés de la entidad.

Tabla 16. Jornadas de Participación Ciudadana 2017

JORNADAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017				
No.	Fecha	Ciudad	Lugar	Temática
1	8 de mayo de 2017	Bogotá	Andesco	Res. CRA 790 y 791 de 2017
2	15 de junio de 2017	Bogotá	Andesco	Res. CRA 812 de 2017
3	30 de junio de 2017	Cartagena	Centro de convenciones La Niña, hotel Las Américas	Res. CRA 783 de 2017
4	12 de octubre de 2017	Medellín	Exporesiduos	Res. CRA 805 y 806 de 2017
5	19 de octubre de 2017	Bogotá	Archivo General de la Nación	Res. CRA 809 y 811 de 2017
6	23 de octubre de 2017	Pereira	Palacio Municipal	Res. CRA 805, 806, 809 y 811 de 2017
7	1 noviembre de 2017	Cali	Comfandi - Centro Cultural Nelson Garcés Vernaza	Res. CRA 806, 809 y 811 de 2017
8	2 de noviembre de 2017	Bogotá	Andesco	Res. CRA 812 de 2017 y Agenda Regulatoria
9	3 de noviembre de 2017	Sogamoso	Oficina de Cooservicios	Res. CRA 806, 809, 811 y 812 de 2017
10	7 de noviembre de 2017	Bogotá	ANDI	Agenda Regulatoria

- f. **Rendición de Cuentas:** A continuación, se relacionan los eventos de rendición de cuentas que se realizaron durante la vigencia 2017:

Tabla 17. Rendición de Cuentas 2017.

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017			
Fecha	Ciudad	Lugar	Temática
6 de julio de 2017	Bucaramanga	Confevocoltics	Rendición de Cuentas CRA
4 de noviembre de 2017	Sogamoso	Parque principal Sogamoso	Rendición de Cuentas Sectorial
7 de noviembre de 2017	Bogotá	Carrera 11 # 97A - 19	Rendición de Cuentas Interna
30 de noviembre de 2017	Bogotá	RTVC	Audiencia pública de Rendición de cuentas
11 de diciembre de 2017	Bogotá	RTVC	Rendición de Cuentas Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

g. Talleres: A continuación, se relacionan los talleres que se realizaron durante la vigencia 2017:

Tabla 18. Talleres 2017.

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017			
No.	Temática	Ciudad	Fecha
1	Taller regional para la construcción y aplicación de los marcos tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo para pequeños prestadores.	Chocó -Quibdó	2 de marzo de 2017
2	Taller "Aplicación de la Res. CRA 720 de 2015. Marco Tarifario de Aseo" (municipios con más de 5.000 suscriptores) "Aprovechamiento"	Barranquilla	27 de abril de 2017
3		Bogotá	4 de mayo de 2017
4		Pereira	18 de mayo de 2017
5		Medellín	8 de junio de 2017
6		Bucaramanga	15 de junio de 2017
7	Taller "Excepciones al procedimiento de modificación de costos económicos de referencia Res. CRA 783 de 2016 y trámites ante la CRA por Res. CRA 271 de 2003"	Cartagena - Centro de convenciones La Niña, hotel Las Américas	30 de junio de 2017
8	Taller Interinstitucional "Construcción del Nuevo Marco Tarifario para Pequeños Prestadores de Aseo"	Bogotá	8 de septiembre de 2017
9	Taller para la construcción de Agenda Regulatoria 2018-2019	Bogotá – Andesco	19 de octubre de 2017

- h. Eventos y Jornadas de Divulgación:** La CRA participó en **eventos** sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., reuniones, y jornadas de divulgación, con el fin de compartir el quehacer de la Comisión. La información se relaciona a continuación:

Tabla 19. Eventos y Jornadas de Divulgación 2017

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017			
No.	Temática	Ciudad	Fecha
1	Foro "El Futuro de los Servicios Públicos en las Ciudades Inteligentes"	Bogotá	1 de febrero de 2017
2	Reunión Emcali "Impacto Resolución 750 de 2016 en Cali".	Cali	23 de mayo de 2017
3	Reunión de participación ciudadana con los pequeños prestadores del servicio de acueducto y alcantarillado de la región	Cali	23 de mayo de 2017
4	V Congreso Territorial de Servicios Públicos y TICs	Popayán	25 de mayo de 2017
5	Conversatorio "Perspectivas y avances del Nuevo Marco Tarifario de Aseo para pequeños prestadores"	Cartagena	31 de mayo de 2017
6	Conversatorio "Perspectivas y avances del Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores"	Cartagena	31 de mayo de 2017
7	Socialización Régimen de Calidad y Descuentos	Bogotá	15 de junio de 2017
8	Foro "Modelo de Gestión del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado de Santa Marta.	Santa Marta	20 de junio de 2017
9	Diálogo Sectorial Acueducto, Alcantarillado y Residuos Sólidos	Cartagena - ANDESCO	29 de junio de 2017
10	Encuentro de Operadores y Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de América Latina	Cartagena - ANDESCO	29 de junio de 2017
11	Congreso de Seguridad Hídrica y Economía Circular.	Bogotá - Procuraduría General de la Nación.	11 de julio de 2017
12	Reunión con Aguas Kapital para realizar seguimiento a la medida de Consumo Básico	Cúcuta	14 de julio de 2017
13	Reunión Asociación de Recicladores de Bogotá	Bogotá	18 de agosto de 2017
14	Capacitación sobre cómo funciona y cómo se calculan las tarifas de A y A en el país al Grupo de Análisis Estratégico de la Dirección Investigaciones Financieras de la Fiscalía	Bogotá	5 de septiembre de 2017
15	Análisis interinstitucional (Superservicios, DNP, Minvivienda, MinAmbiente y CRA) de propuestas para construcción de líneas conceptuales del Nuevo Marco Tarifario	Bogotá	8 de septiembre de 2017

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017			
No.	Temática	Ciudad	Fecha
	de aseo pequeños municipios.		
16	Debate Control Político "Política Nacional para la gestión integral de residuos sólidos en la Cámara de Representantes	Bogotá	13 de septiembre de 2017
17	Panel de expertos: "Cundinamarca Territorio de Desarrollo Sostenible" Expocundinamarca	Hipódromo de Los Andes - Chía, Autopista Norte.	14 de septiembre de 2017
18	Asoresiduos - Componente fundamental en la gestión integral de residuos sólidos y la economía circular	Bogotá	14 de septiembre de 2017
19	Socialización esquema tarifario en Acuavalle	Valle del Cauca	27 de octubre de 2017
20	Evento de Lanzamiento del Observatorio del Sistema de Ciudades.	Bogotá	22 de noviembre de 2017
21	Taller de Seguimiento organizado por Korean Environmental Institute	Bogotá	28 de noviembre de 2017
22	Seminario Economía Circular para la Gestión de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico.	Bogotá	30 de noviembre de 2017
23	Feria Jornada transparencia en Gobernación de Cundinamarca	Bogotá	5 de diciembre de 2017

3.1.5 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. Es importante recordar 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 realizó las siguientes acciones:

- Capacitó a los funcionarios de la CRA sobre los mecanismos e importancia de la Rendición de Cuentas.
- Realizó consulta a los ciudadanos sobre su nivel de satisfacción frente al proceso de rendición de cuentas, según agenda de eventos de Participación y Divulgación de la CRA.

- Consultó de manera virtual a los ciudadanos sobre su satisfacción acerca de los servicios ofrecidos por la CRA.
- Generó un espacio en el foro virtual sectorial para resolver dudas e inquietudes sobre regulación en materia de agua potable, alcantarillado y aseo. La ciudadanía realizó consultas durante la transmisión del evento, y remitió preguntas e inquietudes, a través de un formulario virtual, creado para dicho efecto.
- Diseñó el concurso “Quién quiere ser formalizado” para lograr la participación activa de los usuarios y grupos de interés, y conocer así, el nivel de recordación de los conceptos emitidos por la entidad en las diferentes jornadas. El juego pregunta-respuesta, consta de 7 puntos, en donde los participantes demuestran sus conocimientos y participan por un incentivo (agenda, calendario o cuaderno).
- Generó escenarios de socialización para la Construcción Colectiva de la Agenda Regulatoria Indicativa 2018 en los que la CRA recolectó información de los diferentes actores del sector. El objetivo fue generar conocimiento colectivo a partir de las diferentes experiencias y visiones compartidas en un espacio estructurado bajo un esquema pedagógico y didáctico. Los escenarios generados para el cumplimiento de este objetivo fueron:
 - ✓ **Usuarios Internos (funcionarios CRA):** Teniendo en cuenta que la entidad cuenta con profesionales de distintas áreas de conocimiento, se realizaron actividades pedagógicas que permitieron generar conocimiento colectivo que aportaron en la construcción de la Agenda Regulatoria Indicativa 2018.
 - ✓ **Usuarios Externos (Gremios): Ejercicio de Innovación abierta:** La CRA, promovió mediante un formulario virtual en página web y redes sociales, un ejercicio de colaboración e innovación abierta con los diferentes agentes del sector y grupos de interés, que sirvió como insumo en la construcción de la Agenda Regulatoria Indicativa 2018.
- Transmitió eventos a través de sus redes sociales, lo que permitió que los usuarios compartieran experiencias y perspectivas en tiempo real.
- Generó una estrategia virtual para participar en el **Simposio de Servicios Públicos** que se realizó el 5 de septiembre de 2017, en el Municipio de Dagua (Valle), para capacitar a los prestadores sobre el “Proyecto del Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores”.

4 GESTIÓN PRESUPUESTAL

4.1 Apropiación presupuestal 2017

La CRA, como Unidad Administrativa Especial, se rige en materia presupuestal por lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación. El presupuesto de la CRA se clasifica como una Unidad dentro de la Sección correspondiente al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Por disposición del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la contabilidad, el presupuesto y la tesorería se manejan mediante el Sistema Integrado de Información Financiera-SIIF, software que por trabajar en tiempo real y en línea, permite un estricto y permanente control de parte del Gobierno Central.

De acuerdo con la Ley 1815 de 2016, el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2017 fue de \$15.402,5 millones, de los cuales, \$12.090,5 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir, el 79% y \$3.312 millones al presupuesto de inversión, es decir el 21%. Posteriormente, mediante Ley 1837 de 2017, se aprobó una adición al presupuesto de inversión de la entidad por valor de \$698 millones.

El Gobierno Nacional, el 15 de diciembre de 2017 expidió el Decreto 2118³, por el cual se reducen las apropiaciones en el Presupuesto General de la Nación, PGN de 2017, donde a la entidad le fueron reducidos \$554,8 millones en el presupuesto de funcionamiento.

De acuerdo con lo anterior, el presupuesto de la entidad pasó de \$15.402,5 millones a \$15.545,6 millones, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 20. Presupuesto 2017

Descripción	Apropiación Inicial		Adición PPTAL	Reducción PPTAL	Apropiación Final	
	Valor	%	Valor	Valor	Valor	%
Funcionamiento	12.090.541.000	78,5%	-	554.868.983	11 535.672.017	74,2%
Inversión	3.312.000.000	21,5%	698.000.000		4.010.000.000	25,8%
TOTAL	15.402.541.000	100%	698.000.000	554.868.983	15.545.672.017	100%

4.1.1 Presupuesto de funcionamiento 2017

Los principales componentes del gasto de funcionamiento de la entidad están divididos en los siguientes rubros.

³ Por el cual se reducen unas apropiaciones en el Presupuesto General de la Nación de la vigencia fiscal de 2017

Gastos de personal: Son los gastos que realizó la entidad como contraprestación de los servicios de la relación laboral o la contratación de personal para labores específicas o la prestación de servicios profesionales. Comprende la remuneración por concepto de sueldos y demás factores salariales legalmente establecidos, de los servidores públicos:

Gastos generales: Son los gastos relacionados con la adquisición de bienes y servicios necesarios para que la entidad cumpla con las funciones legalmente asignadas y con el pago de los impuestos y multas a que estén sometidos.

Transferencias: Son recursos que se transfieren a otra entidad con fundamento en un mandato legal. En el caso de la CRA, estas transferencias se realizan al Fondo Empresarial, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003, y a la Contraloría General de la República, en lo que corresponde a la cuota de auditaje.

4.1.2 Presupuesto de inversión 2017

El presupuesto de inversión de la CRA fue distribuido en tres proyectos de inversión, registrados en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional, BPIN, cuyos recursos son orientados al cumplimiento de la misión de la entidad y al fortalecimiento institucional.

Proyectos de Inversión

1. Análisis, diseño y desarrollo del marco regulatorio del sector de agua potable y saneamiento básico.

Objetivo: Garantizar el cumplimiento del objetivo, que por ley le corresponde a la CRA, regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes.

2. Análisis, diseño, desarrollo e implantación del sistema de información soporte a la función reguladora de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.

Objetivo: Contar con sistemas de soporte y análisis de la información, que permitan a la Entidad disponer permanentemente de información completa, oportuna, confiable y actualizada de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

3. Mejoramiento institucional a través del fortalecimiento de la cultura del trabajo por procesos.

Objetivo: Fomentar la cultura del trabajo por procesos, el desarrollo personal, la responsabilidad y el compromiso de los miembros de la entidad, de manera que compartan la Misión, la Visión y los propósitos de la organización.

4.2 Ejecución presupuestal 2017

La ejecución presupuestal de las entidades que hacen parte del PGN, se establece con el valor de las obligaciones registradas en el Sistema Integrado de Información Financiera

SIIF, administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es decir, cuando la entidad ha recibido a satisfacción los bienes y servicios previamente contratados y por tanto, se genera una obligación de pago.

Con corte a 31 de diciembre de 2017, la entidad alcanzó una ejecución total del 96,6% en compromisos (\$15.021,6 millones) y 95,4% en obligaciones (\$14.832,8 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 21. Ejecución Total 2017

DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE		COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
FUNCIONAMIENTO	\$11.535.672.017	74,2%	\$11.050.412.886	95,8%	\$11.037.098.175	95,7%
INVERSIÓN	\$4.010.000.000	25,8%	\$3.971.226.686	99,0%	\$3.795.682.286	94,7%
TOTAL	\$15.545.672.017	100,0%	\$15.021.639.572	96,6%	\$14.832.780.461	95,4%

4.2.1 Ejecución de presupuesto de funcionamiento 2017

El presupuesto de funcionamiento representa el 74,2% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$11.535,7 millones. Con corte a 31 de diciembre de 2017 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 95,8% en compromisos y el 95,7% en obligaciones.

Los gastos de personal concentran el 76,2% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$8.794,2 millones. A diciembre 31 de 2017 se ejecutó el 95% correspondiente al pago de las obligaciones laborales adquiridas por la entidad y los respectivos pagos patronales y aportes parafiscales derivados de la misma.

En lo referente a gastos generales, se comprometieron \$833,3 millones, es decir el 97,4% el cual se encuentra orientado a atender las necesidades relacionadas con el funcionamiento de la entidad, como son: el pago de servicios públicos, servicios de aseo y cafetería, transporte, viáticos, capacitación y bienestar social.

El rubro de Transferencias, presenta una ejecución del 99,7% que corresponde a la transferencia a la Superintendencia de Servicios Públicos por \$1.880 millones, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003. Así mismo se transfirieron los recursos a la Contraloría General de la Republica, correspondientes a la cuota de auditaje.

Tabla 22. Ejecución Presupuesto de Funcionamiento 2017

DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN FINAL		COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Gastos de personal	\$8.794.226.000	76,2%	\$8.336.797.497	94,8%	\$8.336.797.497	94,8%
Gastos generales	\$855.085.000	7,4%	\$833.254.372	97,4%	\$819.939.661	95,9%
Transferencias	\$1.886.361.017	16,4%	\$1.880.361.017	99,7%	\$1.880.361.017	99,7%
TOTAL FUNCIONAMIENTO	\$11.535.672.017	100%	\$11.050.412.886	95,8%	\$11.037.098.175	95,7%

4.2.2 Ejecución Presupuesto de Inversión 2017

El presupuesto de inversión corresponde al 25,8% del total de los recursos apropiados para la CRA. Con corte 31 de diciembre, el presupuesto de inversión de la entidad fue de \$4.010 millones, con una ejecución registrada del 99% en compromisos, lo que equivale a \$3.971,2 millones y del 94,7% en obligaciones, es decir \$3.795,7 millones, como se muestra a continuación:

Tabla 23. Ejecución Presupuesto De Inversión 2017

PROYECTOS DE INVERSIÓN	PRESUPUESTO		COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Análisis, diseño y desarrollo del marco regulatorio del sector de agua potable y saneamiento básico	\$2.368.000.000	59,1%	\$2.330.793.006	98,4%	\$2.248.978.642	95,0%
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del sistema de información soporte a la función reguladora de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico	\$931.000.000	23,2%	\$930.876.675	100%	\$837.146.639	89,9%
Mejoramiento institucional a través del fortalecimiento de la cultura de trabajo por procesos	\$711.000.000	17,7%	\$709.557.005	99,8%	\$709.557.005	99,8%
TOTAL INVERSIÓN	\$4.010.000.000	100%	\$3.971.226.686	99,0%	\$3.795.682.286	94,7%

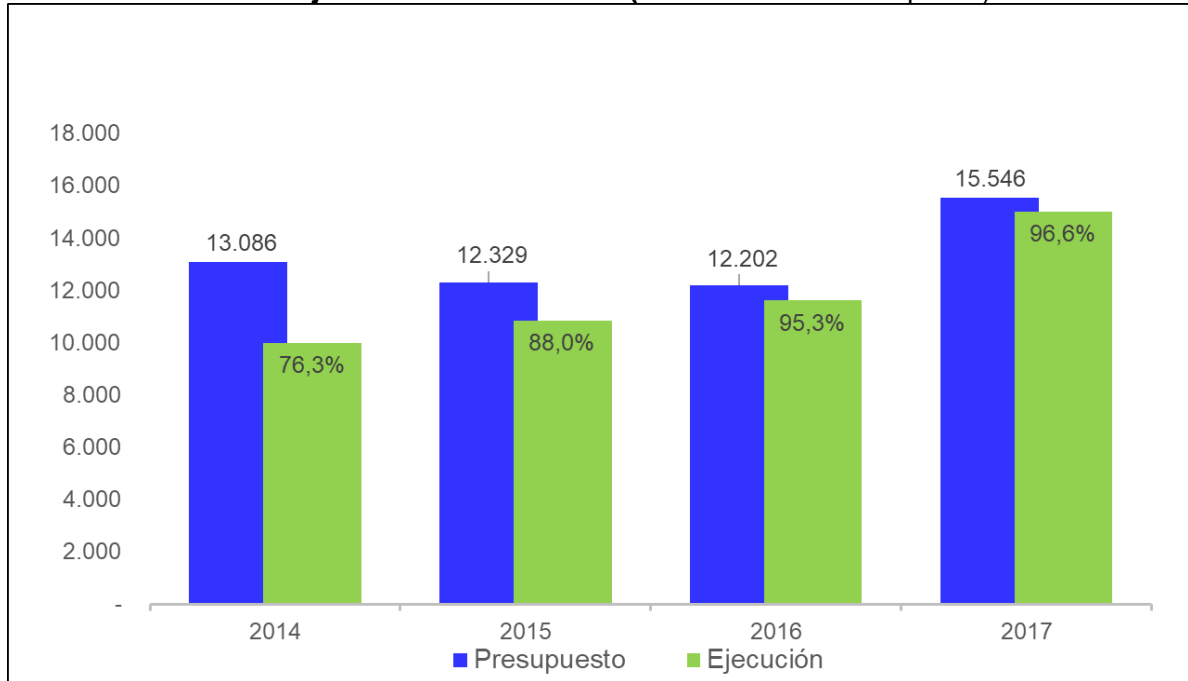
Principales conceptos de gasto en Inversión:

- \$2.000 millones en apoyo jurídico y técnico para el desarrollo regulatorio.
- \$70 millones en estudios en aspectos ambientales y de cambio climático a incluir en las propuestas regulatorias.
- \$403 millones en renovación y mantenimiento de infraestructura tecnológica de la entidad.
- \$286 millones en implementación de los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea.
- \$151 millones en realización de talleres, jornadas de participación, divulgación y capacitación; participación en Ferias de Atención al Ciudadano.
- \$38 millones en ajustes al Sistema de Gestión de Calidad.
- \$370 millones en fortalecimiento de la gestión financiera, servicio al ciudadano y modernización contable de la entidad, entre otros.

4.2.3 Comportamiento histórico de la ejecución presupuestal

Es importante destacar la ejecución presupuestal alcanzada por la entidad en la vigencia 2017, la cual corresponde a la más alta registrada en los últimos cuatro años, como lo muestra el siguiente gráfico:

Gráfica 1. Ejecución Histórica CRA (Cifras en millones de pesos)



5 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

5.1 Gestión de Calidad

La alta dirección de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, se propuso para la vigencia 2017 tres retos con respecto a la calidad: el primero de ellos, ajustar el mapa de procesos en el marco de la planeación estratégica, el segundo, dar cumplimiento al ciclo de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009, y finalmente, actualizar su Sistema en los requisitos de la versión 2015 de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001 y obtener por ello, la certificación.

Para dar cumplimiento a estos retos, la Oficina Asesora de Planeación y TIC, con el apoyo de la alta dirección coordinó el proceso para la elaboración y la ejecución del plan de trabajo. Se organizó un grupo interdisciplinario, que, comprometido con las metas para el sistema, participó, analizó y ejecutó las acciones derivadas de las jornadas de capacitación, las reuniones, los talleres y los Comités Institucionales de Desarrollo Administrativo.

La modificación del mapa de procesos (el primer reto) respondió a uno de los objetivos estratégicos de la entidad: “Fortalecer la gestión institucional para enfrentar los retos del sector”, bajo esta declaración, y comprometida con la optimización de su modelo de operación por procesos, la CRA realizó cambios en su mapa de procesos (aprobado en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo N°8 del 1 de agosto de 2017) así:

Figura 1. Mapa de procesos anterior

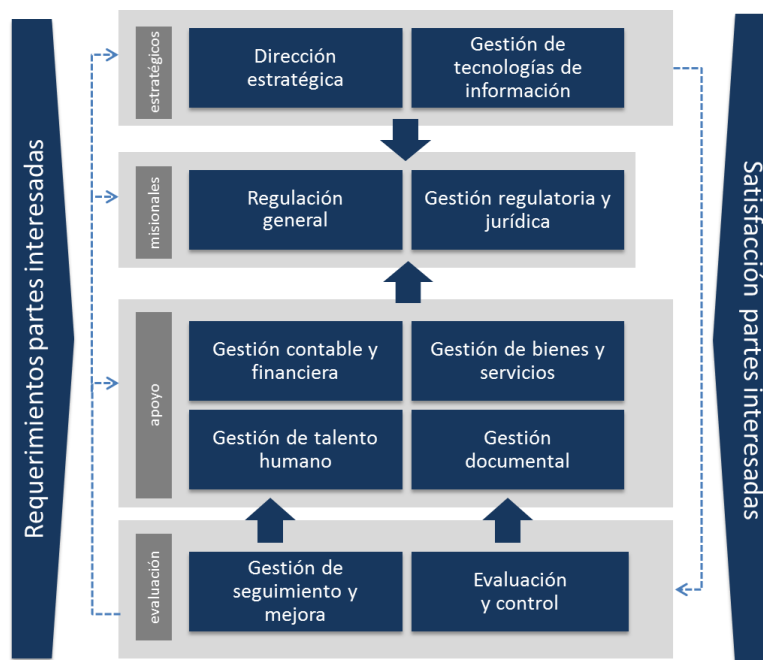
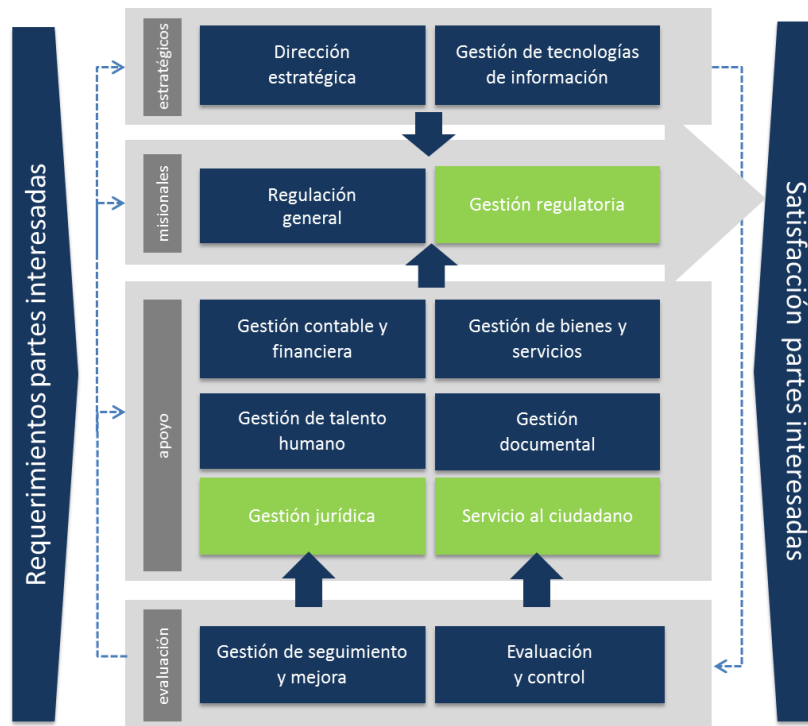


Figura 2. Nuevo mapa de procesos



Para dar cumplimiento al ciclo de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 (segundo reto) y a la actualización del Sistema en los requisitos de la versión 2015 de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001 (tercer reto), los líderes de proceso designaron a profesionales de todas las áreas para conformar el grupo de trabajo responsable de los cambios y ajustes necesarios para el mantenimiento y actualización del sistema.

Estos profesionales fueron capacitados en la norma ISO 31000 Gestión del riesgo. Principios y directrices y las normas NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos y NTC-ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. De esta manera, se trabajó durante seis (6) meses con un grupo interdisciplinario conformado por representantes de todos los procesos (12) de la entidad para actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad a los requisitos de la reciente versión de la NTC ISO 9001. Para ello, los profesionales designados con la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación y TIC –como responsable del sistema- revisaron, actualizaron, ajustaron y elaboraron la documentación necesaria para dar cumplimiento a los nuevos numerales de la versión 2015 de la norma NTC ISO 9001.

Posteriormente, y acorde con lo planificado en el plan de trabajo, en el mes de agosto se llevó a cabo la auditoría interna de calidad, en la cual, se auditaron la totalidad de los procesos de la entidad para verificar el cumplimiento de los requisitos de la reciente versión de la NTC ISO 9001, con los siguientes resultados:

Tabla 24. Resultados de Auditorías.

NOMBRE DEL PROCESO	NÚMERO DE HALLAZGOS	NÚMERO DE OPORTUNIDADES
1. Dirección estratégica	0	2
2. Gestión de Tecnologías de Información	1	3
3. Regulación general	4	4

NOMBRE DEL PROCESO	NÚMERO DE HALLAZGOS	NÚMERO DE OPORTUNIDADES
4. Gestión regulatoria	1	3
5. Gestión de bienes y servicios	2	3
6. Gestión contable y financiera	1	2
7. Gestión de talento humano	5	4
8. Gestión jurídica	2	3
9. Gestión documental	5	4
10. Servicio al ciudadano	0	3
11. Gestión de seguimiento y mejora	2	4
12. Evaluación y control	2	4
TOTAL	25	39

A partir de estos resultados, los equipos de trabajo de todas las áreas iniciaron la ejecución de las actividades de los planes de acción propuestos para la mejora de sus procesos. El producto de este esfuerzo institucional, se vio reflejado en los resultados obtenidos en la auditoría externa de calidad realizada por Bureau Veritas en el mes de septiembre. En esta, fueron auditados: un (1) proceso estratégico: Dirección estratégica, tres (3) procesos de apoyo: Gestión de talento humano, Gestión de bienes y servicios y Gestión jurídica, y dos (2) procesos de evaluación: Gestión de seguimiento y mejora y Evaluación y Control, para un total de seis (6) procesos auditados. El resultado de la auditoría respondió de manera satisfactoria a los retos propuestos, obteniéndose un resultado positivo en la auditoría a los requisitos de la NTC GP 1000:2009, manteniéndose por ello, el certificado obtenido en la recertificación de 2016, y, logrando la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la versión 2015 de la norma NTC ISO 9001 con cero hallazgos para cada caso. Así, la entidad ejecutó acciones en la presente vigencia para anticiparse a la fecha de vencimiento de todas las certificaciones expedidas en ISO 9001:2008, las cuales serán válidas hasta el 15 de septiembre de 2018. Con este resultado, la CRA dio cumplimiento a los tres retos propuestos en materia de calidad.

Durante la vigencia 2017, la entidad implementó las actividades necesarias para la mejora continua del modelo de gestión, a través del plan de mejoramiento institucional que contó con los siguientes resultados:

Tabla 25. Resultados de Auditorias.

VIGENCIA	N° DE TAREAS	CUMPLIDAS	EN PROCESO	NO INICIADAS
Tareas 2017	151	149	*2	0
Tareas 2018	43	8	4	31
TOTAL PLAN	194	157	6	31

Como se puede observar, la entidad cumplió con 149 tareas de las 151 tareas programadas para 2017, es decir, con el 98.6% del plan de mejoramiento institucional. Además, algunos procesos avanzaron en actividades programadas para cumplir en 2018, es decir de las 43 tareas, la entidad cumplió 8, lo que equivale a un 18,6% del plan de mejoramiento 2018. Por su parte, vale la pena mencionar que las actividades que quedaron en proceso (*2) hacen de la Gestión contable y financiera y se cumplirán en el primer trimestre de la vigencia 2018 al igual que las 31 actividades planeadas para esta misma vigencia.

5.2 Eficiencia administrativa y “Cero Papel”

El Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 visualiza a las TIC's como la herramienta para consolidar un gobierno más eficiente y transparente. En esta medida, el Gobierno Nacional continúa adoptando las TIC's con el fin de empoderar a los colombianos de dichos instrumentos, y a su vez, prestarles mejores servicios, bajo un esquema basado en alianzas con el sector privado. Para lograr esto se optimizará la gestión de TI en el sector público. Por lo anterior, debe saberse que la estrategia Cero Papel además de los impactos en pro del medio ambiente, tiene por objeto incrementar la eficiencia administrativa a través de herramientas que las TIC ofrece, y lograr una mayor y mejor interacción con los ciudadanos.

La entidad cuenta con una guía de eficiencia administrativa y “cero papel”, en la cual, se encuentran documentados buenas prácticas administrativas para la reducción del consumo del papel. Además, y como una de las estrategias para generar conciencia al interior de la entidad sobre la responsabilidad social y ambiental de contribuir con la clasificación y manejo responsable de los residuos, la CRA utiliza los puntos ecológicos para la clasificación de los desechos, los cuales, están dispuestas en varios puntos de la entidad. Lo anterior, con la finalidad de concientizar a los servidores sobre el reciclaje, el reúso, el aprovechamiento y la adecuada presentación de los residuos aprovechables de acuerdo con lo descrito en el Decreto 596 de 2016 “por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones”

Durante el mes de enero y alineados con la estrategia Cero Papel, la Oficina Asesora de Planeación y TIC, con el apoyo de la Subdirección Administrativa y Financiera cumplió con el seguimiento a la estrategia interna sobre eficiencia administrativa y “cero papel”.

En los informes de seguimiento, la entidad verifica el consumo que las dependencias hacen de los recursos sugeridos por la Guía del Archivo General de la Nación (AGN). Los datos se obtienen a partir de la información que le reporta almacén a la Oficina Asesora de Planeación y TIC sobre los elementos de papelería (ej. resmas de papel, carpeta en yute, tóner de impresoras, sobres de manila, cajas de archivo, post-it, etc.) que utilizan mensualmente las oficinas. A continuación, se presentan los resultados de la estrategia de “cero papel” para la vigencia 2017:

Tabla 26. Consumo de elementos de Papelería - Estrategia de “Cero Papel”

*Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección de Regulación	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora de Planeación y TIC	Expertos Comisionados	Control Interno	Total
155	22	53	34	69	0	333

* Se le suman los consumos de correspondencia y de archivo que son transversales en la entidad, pero pertenecen a esta dependencia.

A continuación, se especifican la cantidad de elementos de papelería que cada una de las oficinas de la entidad solicitó al almacén para el cumplimiento de sus funciones durante el 2017 y sobre las cuales la Oficina Asesora de Planeación y TIC realiza el seguimiento así:

Tabla 27. Consumo de Elementos de Papelería

ELEMENTO	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Regulación	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Planeación y TIC	Control Interno	Expertos Comisionados	Consumo Total CRA
Papel	111	10	31	24	0	31	201
Post-it	12	24	23	24	3	18	104
Carpetas	300	0	0	0	0	10	310
Tóner	4	1	1	1	0	1	8
Sobres	3730	20	50	30	0	40	3870
Libretas	0	0	0	5	0	0	5

5.3 Gestión Financiera y Contable

5.3.1 Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NISCP)

En el marco de la convergencia hacia estándares internacionales de información financiera, la CGR, decidió realizar una adopción indirecta de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NISCP), con el propósito de avanzar en materia de transparencia y comparabilidad, fijando criterios comunes y uniformes a nivel nacional. Es así que, en octubre de 2015, la CGN expide la Resolución 533 estableciendo entre otros aspectos dos períodos: preparación obligatoria a diciembre 31 de 2016 y primer período de aplicación del 1 de enero a diciembre 31 de 2017.

Sin embargo, mediante Resolución 693 de diciembre 6 de 2016 la CGN modificó el cronograma de aplicación de dicho Marco Normativo, estableciendo el año 2017 como período de preparación obligatoria y primer período de aplicación en el año 2018.

a. Marco Normativo para las Entidades de Gobierno

El nuevo marco normativo para entidades de gobierno, incorporado al Régimen de Contabilidad Pública mediante la Resolución 533 de 2015, establece los conceptos que se deben observar en la preparación y presentación de la información financiera de propósito general de las entidades de gobierno y constituye la base para el desarrollo normativo, instrumental y doctrinal del regulador.

El marco conceptual tiene los siguientes objetivos: apoyar a los usuarios en la interpretación de la información financiera en el proceso de construcción de ésta y servir a los evaluadores de la información financiera de las entidades de gobierno, ayudar a quienes preparan y presentan información financiera en el proceso de construcción de esta y servir a los evaluadores de la información en el proceso de realización de juicios sobre la información financiera.

b. Período de preparación obligatoria

Durante el segundo semestre de 2016 y la vigencia 2017 la CRA adelantó las actividades y el plan de acción necesario para la correcta implementación del nuevo marco normativo para entidades de gobierno expedido por la CGN de conformidad con la Resolución 533 de 2015.

Dentro de su plan de acción consideró que, al 1 de enero de 2018, la entidad determinaría los saldos iniciales de los activos, pasivos, patrimonio y cuentas de orden, de acuerdo con los criterios del nuevo marco normativo para cargarlos a los sistemas de información y así dar inicio al primer período de aplicación, la CRA realizó las siguientes actividades:

- ✓ Conformación del comité de cartera mediante Resolución 150 de 2017 atendiendo lo dispuesto en el Decreto 445 de 2017 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito público. Al 31 de diciembre de 2017 se realizaron siete (7) comités y se expedieron las Resoluciones 258, 358, 583, 815 y 1190 de 2017 para una depuración de cartera de imposible recaudo por \$462,5 millones. El Comité realizado el 21 de diciembre de 2017 aprobó declarar cartera de difícil recaudo la suma de \$7,3 millones, con lo cual se procede a expedir las resoluciones de saneamiento de cartera correspondientes.
- ✓ La CRA suscribe el contrato 072 de 2017 la CRA para adelantar la depuración contable necesaria para la implementación de las NICSP. Producto de esta contratación se han analizado las cifras que componen las subcuentas de “Impresos y Publicaciones”; “libros y Publicaciones de investigación y consulta”; “otros deudores”; “otros acreedores”; “superávit por donación y “otras cuentas deudoras de control”.
- ✓ Se realizaron tres “Comités de Mejoramiento y sostenibilidad de la calidad de la información contable”.
- ✓ Se registraron en el aplicativo SIIF ajustes contables por \$372,4 millones que afectan las cuentas de orden y \$2,5 millones que afectan cuentas por cobrar.
- ✓ Con los radicados CRA No: 201735000048081; 20173500048461 y 20173010073951 se elevaron consultas a la Contaduría General de la Nación a fin de contar con conceptos precisos para adelantar la depuración contable.

c. Estados financieros de las últimas dos vigencias

Los Estados Contables de la CRA revelan razonablemente la situación financiera de la entidad, en el entendido que las cifras muestran el valor de cada una de las operaciones financieras y los hechos económicos que han permitido desarrollar las funciones de cometido estatal de la entidad.

Las transacciones económicas adelantadas por la entidad durante la vigencia 2017 se registraron en el SIIF Nación conforme a la normativa señalada en el Régimen de Contabilidad Pública, expedido por la Contaduría General de la Nación.

Los libros de contabilidad están dispuestos para consulta en el aplicativo SIIF en la ruta “Entidad-Consolidación contable-CON/Reportes”.

Los comprobantes contables con sus respectivos soportes se encuentran dispuestos para su consulta.

Se realizaron las acciones necesarias con el fin de integrar la información financiera entre las áreas de presupuesto, contribuciones, inventarios de almacén y tesorería, conciliando los saldos al final de cada mes.

La entidad no cuenta con pasivo pensional, por tanto, no realiza cálculos actuariales.

En materia contable en lo relacionado con los procesos judiciales, la CRA realiza los registros en provisión contable y/o cuentas de orden teniendo como soporte el “informe procesos judiciales para contingencias judiciales” presentado mensualmente por la Oficina Asesora Jurídica de conformidad con la Resolución 353 de 2016 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

La CRA inició sus operaciones en el Sistema de Cuenta Única Nacional en noviembre de 2015 y desde entonces realiza el traslado de los recursos para su administración a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Con los recursos disponibles en el Sistema de Cuenta Única Nacional la entidad atiende los giros correspondientes a los pagos de obligaciones adquiridas.

Transmisión a través del “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” de la información Financiera, Económica, Social y Ambiental respecto a los saldos, movimientos, operaciones recíprocas y notas de carácter general y específico del último trimestre de 2016 y lo correspondiente al primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2017 conforme a las fechas de corte y presentación establecidas por la Contaduría General de la Nación.

Reporte oportuno del Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” con corte a mayo 31 de 2017 y 30 de noviembre de 2017.

Presentación oportuna en las fechas establecidas por la DIAN de las declaraciones tributarias correspondientes a la retención en la fuente practicadas a título de renta en el período comprendido de enero 01 de 2017 a diciembre 31 de 2017 inclusive.

Presentación oportuna en las fechas establecidas por la Secretaria de Hacienda Distrital de las declaraciones tributarias correspondientes a las retenciones practicadas a título de ICA en el período comprendido del primer bimestre de 2017 al cuarto bimestre del 2017 inclusive.

Elaboración de las conciliaciones bancarias de enero de 2017 a diciembre de 2017.

Contabilización de los ingresos por concepto de contribuciones.

Contabilización mensual de las depreciaciones, amortizaciones y actualización de provisiones laborales y de contingencias judiciales correspondiente hasta diciembre de 2017.

Publicación de los estados contables básicos y de los balances de prueba mensuales del año 2017 en la página web de la entidad. Lo correspondiente al informe del cuarto trimestre se encuentra en elaboración con fecha oportuna de presentación a la CGN para el 15/02/2018.

Durante lo corrido del 2017 se atendieron los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados

5.3.2 Gestión de Contribuciones

Para el año 2017 los ingresos proyectados por concepto de Contribuciones Especiales fueron de \$13.974 millones. El recaudo real a 31 de diciembre de 2017, fue de \$14.534 millones, es decir, se recaudó el 104% de lo proyectado como se observa a continuación:

Tabla 28. Comportamiento Recaudo por Concepto de Contribuciones 2017

CONSIGNACIONES 01/01/2017 - 31/12/2017						
BANCO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Davivienda	772,078,560	127,642,500	112,254,146	621,453,972	41,272,500	139,855,828
Bancolombia	4,761,828,612	258,694,545	163,679,294	1,299,434,850	338,065,609	359,643,658
TOTAL	5,533,907,172	386,337,045	275,933,440	1,920,888,822	379,338,109	499,499,486

CONSIGNACIONES 01/01/2017 - 31/12/2017						
BANCO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Davivienda	800,115,244	508,036,500	109,162,200	263,393,970	73,965,731	79.182.486
Bancolombia	511,541,207	1,561,294,521	679,435,500	554,744,137	188,662,633	209,275,698
TOTAL	1,311,656,451	2,069,331,021	788,597,700	818,138,107	262,628,364	288.458.184

Fuente: Extractos Bancarios Bancolombia y Davivienda

a. Resoluciones Expedidas Vigencia 2017

Durante el año 2017 se expidieron 752 resoluciones de carácter particular relacionadas con liquidación de contribuciones por valor de \$14.865 millones, distribuidas mes a mes de la siguiente manera:

Tabla 29. Resoluciones Expedidas 2017

MES	RESOLUCIONES EXPEDIDAS	TOTAL MES
Enero	7	10.996.000
Febrero	26	45.906.000
Marzo	17	24.833.000
Abril	1	252.000
Mayo	9	135.738.000
Junio	24	7.965.333.000
Julio	104	1.236.446.000
Agosto	96	2.108.290.000
Septiembre	114	624.219.000
Octubre	173	1.585.653.000
Noviembre	110	640.208.000
Diciembre	71	487.630.000
TOTAL	752	14.865.504.000

b. Gestión de Cobro 2017

Cobro Persuasivo: durante el transcurso del año 2017 el área de Contribuciones especiales a través del Sistema de Gestión documental Orfeo emitió 553 oficios de cobro persuasivo a prestadores que se encontraban en mora con la Comisión.

Cobro Coactivo: durante el transcurso del año 2017 el área de Contribuciones especiales, remitió a la Oficina Asesora Jurídica – OAJ, 15 expedientes de cobro coactivo.

5.3.3 Jurisdicción Coactiva

De conformidad con la Ley 1066 de 2006, el cobro coactivo de la Unidad Administrativa Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico UAE-CRA, desarrollada por la Oficina Asesora Jurídica de esta entidad, tiene como finalidad recuperar los dineros que no han sido pagados a la entidad, como consecuencia de obligaciones claras, expresas y exigibles, tales como las contribuciones. Es de resaltar, que esta actividad se adelanta en observancia de principios, garantías y procedimientos establecidos en la Ley, específicamente el Estatuto Tributario.

Con el fin de dar claridad sobre el proceso de esta actividad, a continuación, presentamos las siguientes definiciones:

Mandamientos de pago: En el cual se ordena el pago a favor de la Unidad Especial Administrativa UAE-CRA de una suma de dinero.

Auto de indagación de bienes: A través el cual, se buscan los bienes en cabeza del deudor de la CRA con el objeto de determinar con cuales puede pagar o garantizar el pago de su obligación.

Resolución de terminación por pago total: Por medio de la cual se establece la terminación del proceso de cobro coactivo dado que se ha logrado el pago total de la obligación a favor de la CRA.

Resolución que ordena seguir adelante con la ejecución: Acto administrativo que tiene como objetivo hacer efectivos los bienes embargados al deudor, ya que en el desarrollo de un proceso de cobro coactivo no prosperaron las excepciones presentadas o no se pagó la obligación.

En la vigencia 2017 la Oficina Asesora Jurídica recibió de la Subdirección Administrativa y Financiera quince (15) expedientes con la finalidad de adelantar la función de cobro coactivo, discriminados de la siguiente manera:

Tabla 30. Memorando Remitidos por Parte de la SAF a la OAJ

No de Memorando	Contenido
20173010007043 de 21 de diciembre de 2017	Empresa De Obras Sanitarias Acueducto Y Alcantarillado De Gamarra - Cesar
20173010007033 de 21 de diciembre de 2017	Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios Aguas Y Aseo De Fredonia S.A E.S.P
20173010007093 de 21 de diciembre de 2017	Empresa de Servicios Públicos de la Gloria "Empogloria E.S.P"
20173010006883 de 14 de diciembre de 2017	*Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Túquerres *Empresas Publicas de Valdivia *Empresas de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de San José Del Guaviare E.S.P "Empoagua"
20173010006643 de 5 de diciembre de 2017	Empresas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – EMTAMBO E.S.P
20173010007073 de 21 de diciembre de 2017	Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Pailitas – EMSERPUPA E.S.P
20173010007023 de 21 de diciembre de 2017	Empresas Públicas del Doncello E.S.P
20173010006573 de 5 de diciembre de 2017	Diana Emeline Hincapié Hurtado
20173010003753 de 8 de agosto de 2017	Municipio De Chachagüi
20173010003853 de 11 de agosto de 2017	Oficina de Servicios Públicos Del Municipio De Ubaque
20173010002603 de 30 de mayo de 2017	*Empresas de Servicios Públicos de Aseo de Valledupar S.A. E.S.P - ASEOUPAR *Empresa Turbo Limpio S.A. E.S.P *Empresa Públicas A.A.A. de Yaguará S.A. E.S.P

A través de estos memorandos, se inicia el análisis de los procesos de cobro a los prestadores, con el fin de lograr el pago de los recursos que permiten la sostenibilidad de la entidad. En ejercicio de dicha función la Oficina Asesora Jurídica impulsó 19 procesos de cobro coactivo con las siguientes actuaciones:

Tabla 31. Actuaciones de Cobro Coactivo.

Actuaciones	Número
Resolución que ordena mandamiento de pago	5
Auto de indagación de bienes	12
Resolución de terminación por pago total	4
Total	21

a. Defensa Judicial

En la vigencia 2017 En materia de defensa judicial, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico realizó vigilancia a 50 procesos judiciales, que en su mayoría fueron acciones de tutela (38%) y acciones populares (20%). De estos procesos judiciales, la CRA obtuvo 19 fallos favorables y atendió 24 nuevas demandas.

A continuación, presentamos los siguientes resultados de la gestión:

Tabla 32. Procesos Judiciales Vigilados

Vigencia enero 2017 - diciembre 2017		
Clase de proceso	2017	(%) Participación
Tutelas	19	38%
Acción popular	10	20%
Nulidad y restablecimiento	9	18%
Penal	1	2%
Acción de grupo	4	8%
Nulidad simple	6	12%
Reparación directa	1	2%
TOTAL	50	100%

Tabla 33. Comportamiento Procesos Judiciales

Periodo	Fallos favorables a la CRA	Procesos nuevos atendidos
Vigencia 2017	19	24

El propósito y resultado de los procesos judiciales atendidos por la entidad son variables toda vez que ingresan nuevos procesos y culminan otros. Se debe resaltar que la UAE CRA tiene un nivel de litigiosidad y condena bajo, lo que permite afirmar que la seguridad jurídica de nuestros actos y actuaciones, es alta. Por último, con corte a 31 de diciembre de 2017 se vigilaron un total de 50 procesos judiciales de los cuales se encuentran 40 activos.

b. Comités de Conciliación

En el año 2017 se celebraron 24 sesiones ordinarias. A continuación, se presentan los temas tratados en dichos comités:

Tabla 34. Comités de Conciliación 2017

Comités de Conciliación Ordinarios Vigencia 2017	
Fecha	Tema tratado
26 de enero 2017	- Informe de aprobación por parte de la ANDJE de la política de prevención del daño antijurídico 2017 de la CRA y sus documentos anexos, en especial el plan de acción que define cada una de las actividades previstas para la presente vigencia.
30 de enero 2017	- Informe de procesos judiciales de enero de 2017.

Comités de Conciliación Ordinarios Vigencia 2017	
24 de febrero de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - El Comité de Conciliación y Defensa Judicial se dan por informados del informe de gestión del Comité en el segundo semestre de 2016 y autorizan el envío a la ANDJE. - Igualmente se dan por informados de la respuesta de la ANDJE a la consulta efectuada sobre la metodología de reconocido valor técnico para la CRA, recomiendan consultar con la Contaduría y proceder a efectuar los trámites que sean pertinentes. - Solicitan se empiece a trabajar en el borrador del reglamento del Comité de Conciliación y se traiga a sesión para estudio y se dan por informados de la auditoria de control interno al sistema ekogui.
27 de febrero de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados del informe de procesos judiciales del mes de febrero de 2017. - Igualmente, acogen la recomendación de la apoderada y determinan que en el caso de la acción popular de ASCOM Vs Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otros, no se debe suscribir pacto de cumplimiento, ni presentar fórmula conciliatoria.
21 de marzo de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Adoptan el reglamento del comité de conciliación y Defensa judicial de la CRA, con los ajustes propuestos en la presente sesión, con la presente acta. - Igualmente, se dan por informados de la celebración de la audiencia de pacto de cumplimiento dentro de la acción popular incoada por ASCOM Vs Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otros, y la decisión de declararla fallida por parte del despacho de conocimiento.
31 de marzo de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de marzo de 2017, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.
21 de abril de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Adoptan el reglamento del comité de conciliación y Defensa judicial de la CRA, con los ajustes propuestos en la presente sesión, con la presente acta. - Igualmente, se dan por informados de la celebración de la audiencia de pacto de cumplimiento dentro de la acción popular incoada por ASCOM Vs Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otros, y la decisión de declararla fallida por parte del despacho de conocimiento.
26 de abril de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados de las novedades acaecidas durante el mes de abril de 2017 en vigilancia de procesos judiciales.
25 de mayo de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - El Comité de Conciliación y Defensa Judicial priorizan a efectos de trabajar las directrices de conciliación las siguientes causas y subcausas
31 de mayo de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de mayo de 2017, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.

Comités de Conciliación Ordinarios Vigencia 2017	
23 e junio de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Aprueban la designación a la funcionaria Clara Maritza Ibarra Flórez, quien ejercerá la Secretaría Técnica del Comité de Conciliación y defensa judicial de la CRA, durante el periodo de vacaciones de la doctora Maryluz Muñoz. - Igualmente, unánimemente aprueban el envío de las cuatro directrices revisadas en la presente sesión para retroalimentación de la ANDJE. - Los Miembros del Comité de Conciliación se dan por informados y consideran se deben seguir las sugerencias de la ANDJE en los temas de con recobros de la UGPP a entidades públicas del orden nacional por sentencias de reliquidaciones pensionales y estimación del riesgo de responsabilidad civil y los seguros que aplican en las entidades del orden nacional, para lo cual la Subdirección Administrativa y financiera debe tener en cuenta los tipos socializados en estos eventos.
30 de junio de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de junio de 2017, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.
11 de julio de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de gestión de comité de conciliación primer semestre 2017
31 de julio de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de julio de 2017, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA. - Solicitan efectuar los ajustes sugeridos por la ANDJE a las directrices de conciliación y traer nuevamente a comité de Conciliación.
22 de agosto de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Se aprueba el envío de las directrices de conciliación con los ajustes efectuados a la ANDJE y que se presentaron en la presente sesión.
31 de agosto de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de agosto de 2017, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.
22 de septiembre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados de la aprobación de las directrices No. 1 y 2 por parte de la ANDJE y solicitan incluir en el normograma de calidad y socializar con los apoderados. Con respecto a las directrices No. 3 y 4 aprueban la propuesta presentada para atender las observaciones formuladas y el envío a la ANDJE. - Se dan por enterados del informe de seguimiento del primer semestre al plan de acción de políticas de prevención del daño antijurídico 2017, presentado por el asesor con funciones de control interno y de las actividades que se encuentran pendientes a cargo de cada una de las oficinas. - Solicitan a la Subdirección Administrativa y Financiera revisar las actividades preventivas necesarias para mitigar los riesgos relacionados con conducción de vehículos y contrato realidad y designan el equipo que trabajara en la formulación de la política de prevención 2018.

Comités de Conciliación Ordinarios Vigencia 2017	
26 de septiembre	- Informe de procesos judiciales de septiembre de 2017
24 de octubre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de la aprobación de las directrices No. 3 y 4 por parte de la ANDJE y solicitan incluir en el normograma de calidad y socializar con los apoderados. - Informe de litigiosidad 2016 con la finalidad de priorizar las causas generales que trabajaran en el 2018, en materia de política de prevención del daño y deciden priorizar por unanimidad las siguientes causas: - Reclamaciones: usuarios que desconocen las funciones de la CRA por la frecuencia. - En riesgos: derechos de petición por frecuencia y ha sido una debilidad que ha percatado la Dirección Ejecutiva. - Legalidad de imponer sanción disciplinaria es la única demanda que tiene impacto económico y los disciplinarios van en aumento.
30 de octubre de	- Informe novedades procesos judiciales vigilados en octubre de 2017
23 de noviembre de 2017	- Aprobación de trabajar todas las subcausas prevenibles identificadas para las causas generales de reclamación, riesgo y demanda en la política de prevención de 2018 y el plan de acción propuesto, solicitan sea remitido a la ANDJE para retroalimentación.
28 de noviembre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Informe procesos judiciales noviembre de 2017 - Informe de asistencia a los eventos: contrato-realidad; <i>“acto administrativo electrónico y el objeto digital”</i>; y mesa transversal de defensa jurídica organizada por el DAFP.
15 de diciembre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Informe del protocolo de comités de conciliación expedido por la ANDJE y de las observaciones efectuadas por la ANDJE a la política de prevención del daño antijurídico 2018. - Informe de la radicación en Cali de solicitud de conciliación extrajudicial de la ex funcionaria Juliana Sánchez Acuña. - Aprobación perfil exigido para la contratación del abogado de la costa norte: persona que tenga experiencia relacionada comprobada de por lo menos tres años en vigilancia y representación de procesos judiciales a nivel nacional.
22 de diciembre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Informe procesos judiciales vigilados diciembre de 2017 - Aprobación envío de la política de prevención del daño antijurídico 2018 de la CRA debidamente ajustada con lo acá debatido, hace parte de esta acta la política ajustada.

A través de estos comités, se informa de las actuaciones judiciales en las cuales participa y se establecen los lineamientos para la atención de los mismos. Durante este periodo, el Comité de Conciliación y Defensa judicial de la UAE-CRA centró sus esfuerzos en la ejecución de políticas de prevención del daño antijurídico, minimizando con ello los riesgos de condenas que deben asumir todos los colombianos. Igualmente, ha diseñado los instrumentos necesarios para agilizar su

gestión y ser eficaz en el desarrollo de sus funciones y en este sentido, su mayor logro durante este periodo ha sido la atención de las directrices de conciliación que se han venido cumpliendo durante el desarrollo de sus responsabilidades.

5.3.4 Gestión Contractual

a. Contratos

En la vigencia 2017, se celebraron ciento veintiséis (126) contratos, que se han desarrollado a través de procesos de selección, así: veintitrés (23) correspondientes a agregación de demanda (compra por acuerdos marco y grandes superficies), dos (02) por Selección Abreviada de Menor Cuantía, dos (2) por Subasta Inversa Presencial, Una (1) Subasta Electrónica SECOP II, dieciséis (16) Procesos de Mínima Cuantía, Un (1) Concurso de Méritos y ochenta y uno (81) por Contratación Directa, discriminados así:

Tabla 35. Contratos 2017

Tipo de proceso	Cantidad
Proceso de compra por acuerdos marco y grandes superficies	23
Selección Abreviada de Menor Cuantía	2
Subasta Inversa Presencial	2
Subasta Electrónica SECOP II	1
Procesos de Mínima Cuantía	16
Concurso de Méritos	1
Contratación Directa	81
Total	126

A continuación, se detalla la relación de contratos que celebró la entidad en la vigencia 2017:

Tabla 36. Gestión Contractual

GESTIÓN CONTRACTUAL		
Tipos de contratos	Total	Valor
Prestación de Servicios Profesionales	71	3.283.550.397
Convenios y Contratos Interadministrativos	3	143.235.114
Convenios de Asociación	5	111.850.000
Consultoría	2	161.000.000
Compraventa y Suministro	20	382.918.723
Seguros	2	108.153.135
Prestación de Servicios	23	275.322.998

b. Estado de informes a rendir o publicaciones

Se reportó trimestralmente ante la Contraloría General de la República la relación de los contratos celebrados por la entidad en el SIRECI.

A continuación, se presentan las constancias de los informes:



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
C O L O M B I A

INFORMACIÓN GENERAL

RAZÓN SOCIAL: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO - CRA -
NIT DE LA ENTIDAD: 008300002126
CÓDIGO REPRESENTANTE LEGAL: 91245591
REPRESENTANTE LEGAL: JAVIER ORLANDO MORENO MENDEZ
MODALIDAD DE RENDICIÓN: 59 - M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODO DE RENDICIÓN: 3 - TRIMESTRAL
FECHA DE CORTE: 2017-03-31
No se encontró nada para mostrar.

CÓDIGO ENTIDAD: 279



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
C O L O M B I A

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA GENERACIÓN: 2017-07-13

Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO - CRA -
Código Entidad: 279
Representante Legal: JAVIER ORLANDO MORENO MENDEZ
MODALIDAD DE RENDICIÓN: M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL
FECHA DE CORTE: 2017-06-30

HORA GENERACIÓN:
8:27:51

NIT o CC:
008300002126



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
C O L O M B I A

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA RECEPCIÓN: 2018-01-16

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
Código Entidad: 279
Representante Legal: JAVIER ORLANDO MORENO MENDEZ
MODALIDAD DE RENDICIÓN: M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL
FECHA DE CORTE: 2017-12-31

HORA RECEPCIÓN: 15:50:55

NIT o CC: 008300002126

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

- F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSIC REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)
- F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL-CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)
- F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)
- F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)
- F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
C O L O M B I A

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA GENERACIÓN: 2017-10-13

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
Código Entidad: 279
Representante Legal: JAVIER ORLANDO MORENO MENDEZ
MODALIDAD DE RENDICIÓN: M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL
FECHA DE CORTE: 2017-09-30

HORA GENERACIÓN: 7:49:31

NIT o CC: 008300002126

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

- F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSIC REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)
- F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL-CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)
- F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)
- F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)
- F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES

Así mismo, se registraron los procesos y contratos en el Sistema Electrónico de Contratación Pública- SECOP I y II, <https://www.contratos.gov.co>; y en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Se deja constancia que dichos reportes se realizaron de manera oportuna y permanente, tal y como se puede evidenciar en el mismo portal del SECOP y los informes de Control Interno de la CRA los cuales son mensuales.

Es de resaltar que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, inicio la publicación de su gestión contractual en el SECOP II, el 15 de noviembre de 2017.

De igual forma, se actualizaron por aspecto normativo y requerimientos de control interno los siguientes procedimientos durante la vigencia enunciada:

- ✓ RGE-FOR05 Formato Aprobación de Póliza V04
- ✓ RGE-FOR07 Formato Hoja de Ruta y Ficha de Verificación Personas Naturales V05
- ✓ RGE-FOR13 Formato Ingreso Contratistas V04
- ✓ RGE-FOR19 Formato Solicitud Certificaciones de Contratos V03
- ✓ RGE-FOR20 Formato Solicitud de Modificación de Contrato V03
- ✓ RGE-FOR22 Formato Estudios Previos Contrato Prestación de Servicios Profesionales V10
- ✓ RGE-FOR23 Formato Estudios Previos Contratación Directa - Único Proveedor V03
- ✓ RGE-FOR24 Formato Estudios Previos Mínima Cuantía V03
- ✓ RGE-FOR26 Formato Estudios Previos - Licitación V03
- ✓ RGE-FOR27 Formato Hoja de Ruta y Ficha de Verificación Personas Jurídicas V04
- ✓ RGE-FOR29 Formato Estudio de Conveniencia y Oportunidad Procedimiento de Menor Cuantía Selección V03
- ✓ RGE-FOR31 Formato Estudios Previos Concurso de Méritos - Sin precalificación V02
- ✓ RGE-FOR33 Formato Minuta Selección Abreviada - Subasta Inversa Presencial V02
- ✓ RGE-FOR36 Formato Informe de Actividades Seguimiento Supervisión e Interventoría V02
- ✓ RGE-FOR37 Formato Análisis del Sector Económico y de los Oferentes V01
- ✓ RGE-PRC04 Procedimiento Certificación de Contratistas V03
- ✓ RGE-PRC05 Procedimiento Elaboración de Estudios Previos V02
- ✓ RGE-PRC06 Procedimiento Aprobación de Garantías V01
- ✓ RGE-PRC07 Procedimiento Elaboración y Suscripción del Contrato V01
- ✓ RGE-PRC08 Procedimiento Concurso de Méritos V01
- ✓ RGE-PRC09 Procedimiento Contratación Directa V01
- ✓ RGE-PRC10 Procedimiento Convenios de Asociación V01
- ✓ RGE-PRC11 Procedimiento de Licitación V01
- ✓ RGE-PRC12 Procedimiento de Supervisión e Interventoría V01
- ✓ RGE-PRC13 Procedimiento de Liquidación de Contratos V01
- ✓ RGE-PRC14 Procedimiento de Selección Abreviada V01
- ✓ RGE-PRC15 Procedimiento de Mínima Cuantía V01
- ✓ RGE-MAN01 Manual de Contratación V04

c. Comités de Contratación

De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de la entidad, el área de contratos ha organizado y participado durante el periodo enunciado en cuarenta y cuatro (44) Comités de Contratación.

d. Plan de Adquisiciones

El Plan Anual de Adquisiciones de 2017 fue publicado tanto en el SECOP como en la página web de la entidad, el 30 de enero de 2017 y actualizado el 5 de julio de 2017, el cual puede ser consultado en el link:

<http://cra.gov.co/es/nuestra-gestion/politicas-y-planes/22509-plan-de-adquisiciones-2017>

5.3.5 Gestión de Talento Humano

En ejecución del Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar y el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizaron 77 actividades de capacitación con un total de 495 horas y un cubrimiento del 96% de los servidores de la entidad, contando con asistencia de todos los niveles jerárquicos.

La entidad se vinculó a diferentes programas impulsados por entidades públicas, como son: Bilingüismo liderado por el DAFP y el SENA con la participación de 36 funcionarios en los diferentes niveles de estudio; “Estado Joven” liderado por el Ministerio del Trabajo con la vinculación de un practicante en la Oficina Asesora de Planeación y TIC; “Entorno Laboral Saludable” liderado por el Ministerio de Transporte y el DAFP con la participación de funcionarios de las diferentes áreas de la entidad .

El Plan de Bienestar fue ejecutado a través de un contrato de prestación de servicios con invitación pública suscrito con la Caja Colombiana de Subsidio Familiar - Colsubsidio, cuyas actividades estuvieron dirigidas a los funcionarios y sus familias.

En cumplimiento de los lineamientos normativos de Seguridad y Salud en el Trabajo, la evaluación de cumplimiento de requisitos mínimos de la entidad realizada conforme a lo establecido en la Resolución 1111 de 2017, arrojó un cumplimiento del 86%.

Concurso de Méritos

En la fase de planeación del concurso de méritos adelantada con la Comisión Nacional del Servicio Civil, se reportó en el Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Igualdad, SIMO, la información correspondiente a; propósito principal, funciones, requisitos mínimos y salario de cada una de las cuarenta y ocho (48) vacantes definitivas con las que cuenta la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Así mismo, se certificó la Oferta Pública de Empleos de Carrera de la entidad y se definió la estructura del proceso de selección.

a. Plan Piloto de Teletrabajo

El Plan Piloto de Teletrabajo se ha venido desarrollando con la Colaboración del Ministerio de las Tecnologías de la Información y el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP. Para su implementación, la entidad expidió la Resolución UAE – CRA No. 263 de 2017, con la modalidad suplementaria, es decir, en la cual los colaboradores laboraran 2 días a la semana en su domicilio y tres en las instalaciones de la CRA. El proyecto contempla las siguientes seis etapas:

- ✓ Etapa I. Planeación, diagnóstico, determinación y sensibilización.
- ✓ Etapa II. Diligenciamiento de formulario, estudio de solicitudes y preselección de aspirantes.

- ✓ Etapa III. Práctica de pruebas técnicas y selección de teletrabajadores.
- ✓ Etapa IV. Capacitación, acuerdo de voluntades, definición de indicadores de medición y aceptación.
- ✓ Etapa V. Ejecución y seguimiento de la prueba piloto.
- ✓ Etapa VI. Evaluación.

Una vez adelantadas las etapas I a IV, los jefes de cada área identificaron 5 cargos que podrían incluirse en el plan piloto como teletrabajables. Como resultado de esta evaluación, a mediados del mes de noviembre se dio inicio el Plan Piloto teniendo como soporte los acuerdos de medición y la correspondiente verificación por parte de Colmena ARL y el área de Planeación y TIC acerca del cumplimiento de las condiciones de seguridad y salud en trabajo y conectividad respectivamente.

Al cierre de la vigencia 2017 el plan piloto transcurrió sin novedades. En el mes de mayo de 2018 los jefes de cada área y los teletrabajadores presentarán a la Subdirección Administrativa y Financiera la evaluación del proceso con el fin de determinar la viabilidad de la implementación permanente de este Plan.

5.3.6 Gestión Documental

En concordancia con las directrices del Archivo General de la Nación - AGN, el Archivo Central propugna por una adecuada apertura, organización, identificación, descripción y acceso al acervo documental de la Comisión, Administrando los expedientes físicos que componen los archivos de gestión y el archivo histórico que reposan en las instalaciones de la Comisión, así como los que se encuentran en custodia de acuerdo al contrato existente con la firma Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Las Tablas de Retención Documental de la entidad se encuentran en proceso de convalidación con el Archivo General de la Nación, procedimiento que se está realizando desde febrero del año 2017 y el cual aún está en proceso, sin embargo la Comisión el 29 de diciembre del mismo año mediante acto administrativo decidió aprobar e implementar las nuevas Tablas de Retención Documental a partir del 1 de enero del año 2018, teniendo en cuenta que los cambios solicitados por el Archivo General de la Nación se verán reflejados de igual forma desde el mismo periodo de tiempo.

Otras actividades realizadas durante la vigencia 2017:

- ✓ Se elaboró el inventario de la documentación en gestión del año 2017.
- ✓ Se trasladó al archivo central ubicado en las bodegas de 4-72 la documentación de los años 2011 y 2012, la cual fue de 134 cajas X200.
- ✓ Se crearon 669 expedientes para empresas, contratistas y particulares y se excluyeron 413 radicados de Orfeo de los expedientes iniciales, tanto en físico como virtual.
- ✓ Se atendieron las consultas telefónicas de los usuarios internos y externos sobre información de radicados.
- ✓ Se recibieron 13.084 documentos de entrada y se enviaron 8.094 comunicaciones oficiales.
- ✓ Se realizó auditoría interna al proceso de Gestión Documental.
- ✓ Se realizaron capacitaciones a toda la comisión sobre las nuevas Tablas de Retención Documental y el Programa de Gestión Documental, de igual forma se capacitó al área de Correspondencia sobre Gestión Documental.
- ✓ Las áreas de Control Interno, Financiera, Procesos Judiciales, Correspondencia, Contratos, Jurídica y Dirección ejecutiva entregaron transferencias primarias al archivo central.

5.3.7 Servicio al Ciudadano

A partir del interés de consolidar una Política Pública de Servicio al Ciudadano en la CRA, se han realizado importantes avances en cuanto la definición del Proceso de Servicio al Ciudadano, Procedimiento de PQRS, Protocolo de Servicios al Ciudadano, actualizado a los nuevos retos institucionales, así como la pertinencia de nuevas herramientas como: instructivos, documentos de soporte, evaluaciones, encuestas e informes, que dan cuenta de la realidad de la entidad frente a los usuarios y ciudadanos en particular, tomándolos como el eje central de la administración pública, reuniendo los elementos principales para tener una mayor eficiencia en la entidad, garantizando el buen servicio que se le presta al ciudadano y respondiendo a sus necesidades.

Dentro de las actividades relacionadas con los temas estratégicos, se tiene:

- ✓ Reuniones periódicas con las oficinas de Planeación, Comunicaciones, Control Interno y la Dirección General.
- ✓ Visitas de seguimiento a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, para identificar fortalezas y debilidades institucionales.
- ✓ Revisión de los documentos de soporte frente a los requerimientos de las diferentes autoridades de vigilancia y control.
- ✓ Identificación de estrategias para fortalecer la presencia institucional y la imagen de la entidad en los diferentes canales de servicio.
- ✓ Análisis estadístico de tiempos de respuesta y responsables.
- ✓ Realización de cliente oculto, para conocer cómo se contesta en la entidad y como se puede mejorar.
- ✓ Elaboración de estadísticas e informes de PQRS, con el fin de identificar si se está respondiendo dentro de los términos legales.
- ✓ Elaboración de informes periódicos de llamadas, con el fin de lograr un mayor control en las llamadas que se están perdiendo en la entidad.
- ✓ Lograr una relación más cercana con otras entidades, para así tener como primer punto, un reconocimiento de la CRA en ellos y luego llegar al ciudadano común que es nuestro público al que queremos llegar, logrando así mejorar nuestro posicionamiento de Imagen institucional.

a. Servidores Públicos.

Tomando como base el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, se da inició al diseño e implementación del programa en la entidad, con la realización de reuniones y acercamiento a las entidades responsables, con el propósito de identificar los puntos a tratar.

Posteriormente, comenzó el proceso de sensibilización para informar y dar herramientas a los servidores públicos de la CRA sobre la importancia de los temas relacionados con servicio al ciudadano y su impacto en la consolidación de una política pública, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un Nuevo País:

Paz, Equidad, y Educación”, el Programa Nacional del Servicio Ciudadano, el Sistema Nacional del Servicio Ciudadano.

En este sentido, se espera continuar fortaleciendo las competencias y ayudar a la definición de cuadros funcionales de servicio.

b. Canales de Servicio

Se identificaron las herramientas con las que cuenta la entidad para los ejercicios de atención y servicio al ciudadano. Una vez verificados los canales existentes (telefónico, presencial, e-mail y correo certificado), se evaluaron los requerimientos que tiene cada uno, para acercarse a las necesidades reales de los usuarios.

Se realizaron los ajustes en materia de disponibilidad tecnológica a partir de una nueva versión de Orfeo para el registro permanente de todos los requerimientos ciudadanos en los cuatro canales habilitados en la entidad. Se espera de esta manera, contar con información más precisa y lograr un mayor control con todas las solicitudes de los ciudadanos.

c. Información Estadística

Con el propósito de mantener actualizadas las bases de datos, identificar la accesibilidad y los tiempos de respuesta de la entidad a los requerimientos, encontrar los temas recurrentes, solicitudes puntuales y hacia qué grupos o usuarios se enfocan los esfuerzos de la CRA, se realizaron revisiones semanales al sistema Orfeo, con el fin de lograr disminuir al 0% los tiempos de respuesta por fuera de término legal, así como obtener mayor eficiencia en la identificación de cada solicitud, y por ende, mejorar el control en las entregas.

Resulta pertinente señalar que la entidad cuenta con la herramienta de Control de Cliente Oculto, la cual permite contar con estadísticas de llamadas que ingresan, llamadas perdidas, así como la calidad en la respuesta otorgada por los servidores públicos de la entidad, permitiendo contar con información para la toma de decisiones que redunden en la satisfacción de usuario.

d. Coordinación Interinstitucional

Durante la vigencia 2017, se establecieron canales de comunicación con entidades como el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública, entre otras, para conocer y adaptar sus planes de acción a las necesidades de la CRA. Se espera definir agendas de trabajo conjunto para el 2018 para continuar trabajando de manera coordinada los temas de servicio al ciudadano, de conformidad con los intereses y lineamientos del Gobierno Nacional.

Todo lo anterior, tiene como propósito fundamental, ofrecer y entregar a los ciudadanos y usuarios de la CRA (naturales y jurídicos; públicos, mixtos y/o privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad, que aporte a sus objetivos y les genere la satisfacción y memorabilidad positiva que les acerque cada vez más a la entidad y a la administración pública.

6 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

La (CRA) durante la vigencia 2017 emprendió la tarea de modernizar la infraestructura tecnológica de la entidad y definir un portafolio de proyectos de TI concebido hasta el año 2021, con el propósito de robustecer el área TIC e impulsarla como generadora de valor para los procesos internos de la CRA haciendo especial énfasis en los procesos misionales.

6.1 Implementación Estrategia de Gobierno en Línea

Con la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea definida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que comprende los componentes de: TIC para Gobierno Abierto, TIC para Servicio, TIC para la Gestión y, TIC para la Seguridad y Privacidad de la Información, la entidad logra pasar de un nivel de cumplimiento del 36% al 70% de la estrategia. Esto significó que la entidad ejecutara el 100% de las actividades programadas durante la vigencia.

a. Elaboración e implementación de un Plan de Acción para avanzar con GEL

Se elaboró un plan de acción con el objetivo de avanzar en los porcentajes de cumplimiento de la implementación de la estrategia GEL que exige Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, en este plan se identificaron las actividades a realizar, se designaron los responsables de estas actividades y se establecieron fechas de entrega de cada uno de los productos esperados. Se hizo seguimiento mensual de este plan de acción y los avances fueron presentados al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, con un resultado exitoso.

b. Nueva página web en modalidad SaS

Se surtió el proceso completo para el diseño e implementación de una nueva página web para la CRA en la modalidad de Software as Service (SaS), la cual fue lanzada en diciembre de 2017, cuenta con información, funcionalidad y cumplimiento de la estrategia GEL (usabilidad y accesibilidad superiores al 95%) y nuevo diseño que busca satisfacer tanto al cliente interno como externo.

c. Diseño de una Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI

Se abordó el proyecto de establecer una arquitectura empresarial para la gestión de TI en la CRA para lo cual se contrató una consultoría encargada del diseño de esta arquitectura empresarial. Durante el proceso se trabajó coordinadamente con el consultor dándole acceso a los insumos necesarios y haciéndolo participe en las reuniones internas donde se revisaron los avances y se hicieron observaciones orientadas al cumplimiento del objeto de la consultoría.

Como resultado se obtuvo un diagnóstico con un análisis donde se identificó la brecha existente que tiene la entidad frente al listado de proyectos recomendados para el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados por la entidad y los requerimientos del Gobierno Nacional en materia de TI.

d. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información – SGSI

Se trabajó en la elaboración de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información para el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, con el propósito de establecer los lineamientos de seguridad que regirán los servicios de TI de la CRA. Como resultado se tienen políticas y procedimientos que establecen el gobierno de TI bajo la perspectiva de la seguridad de la información.

Cabe mencionar que se realizó la renovación de certificados SSL con el fin de garantizar la autenticidad de los sitios web.

6.2 Infraestructura Tecnológica

El 95% de la infraestructura tecnológica de la CRA se encontraba en estado de obsolescencia. Debido a esto, no contaba con el servicio de soporte y mantenimiento por parte de los fabricantes. Esta situación genera dificultades en el desarrollo de los procesos, por lo que se emprendió en la vigencia 2017 con la renovación de la infraestructura tecnológica de la entidad.

a. Renovación de la infraestructura de servidores

Se renovó el 100% de la infraestructura de servidores en donde se alojan los sistemas de información, bases de datos y carpetas compartidas de la entidad. Con este proyecto La CRA supera el atraso tecnológico de más de 7 años que tenía en materia de servidores y se pone al día en la capacidad de cómputo con tecnología de punta.

Este proyecto conllevó las tareas de instalación de los nuevos servidores, configuración de la nueva infraestructura y por último la migración de la totalidad de los sistemas de información, bases de datos y archivos compartidos desde la infraestructura antigua hacia la nueva.

b. Renovación de la infraestructura de red

Continuando con el proyecto de renovación de la infraestructura tecnológica de la entidad, se ejecutó el proyecto de renovación del 95% de los equipos que soportan la red de la CRA. Para realizar esta tarea fue necesario instalar los nuevos equipos de red, configurarlos, llevar a cabo pruebas de acceso a la red, ponerlos en producción, realizar ajustes para mejorar el desempeño, retirar los equipos viejos y por último organizar todo el cableado dentro del centro de datos.

6.2.1 Modernización del servicio Wi-Fi

Se cambió la totalidad de los equipos que soportan el servicio de Wi-Fi ya que los que poseía la entidad habían alcanzado su estado de obsolescencia. Con los nuevos equipos se mejora la cobertura de la red inalámbrica, se ofrece una velocidad de acceso más alta y lo más importante la seguridad de la red inalámbrica se actualiza a los estándares más altos que ofrece el mercado actualmente.

c. Ampliación de la capacidad de almacenamiento de datos

Se amplió la capacidad de los dispositivos de almacenamiento de datos de la entidad con lo que se garantiza que los sistemas de información tendrán acceso al almacenamiento requerido durante los próximos dos años.

d. Renovación de los equipos de escritorio

Se terminó el proceso de renovación de los equipos de escritorio alcanzando el 90% de modernización.

Finalizados los cinco proyectos anteriores, la CRA alcanza una infraestructura tecnológica moderna en un 80%, mejorando de manera significativa la capacidad, disponibilidad y seguridad de la infraestructura tecnológica de la entidad.

6.3 Sistemas de información

Durante la vigencia 2017 se continuaron con las actividades de soporte y mantenimiento de los sistemas de información desarrollados en la CRA, como SINFONIA y ORFEO

6.3.1 Sistema Sinfonía

- a) Los requerimientos realizados por los usuarios relacionados con el sistema de información SINFONIA se resolvieron a satisfacción.
- b) Las fallas presentadas en los servidores se solucionaron oportunamente.
- c) Se implementó un sistema de replicación de base de datos Oracle en servidor remoto como mecanismo de respaldo para reacción rápida a una eventual caída de los servicios de información.
- d) Se implementó un mecanismo de trazabilidad a las modificaciones de los estados financieros que realizan los prestadores y que se sincronizan con el Sistema Único de Información – SUI de la Superservicios.
- e) Se actualizó el procedimiento interno para pasar a producción los mantenimientos evolutivos que se realicen a los aplicativos de la Entidad.
- f) Se realizaron mantenimientos evolutivos al servicio de pagos en línea de las contribuciones especiales a la CRA.

6.3.2 Sistema Orfeo

- a) Se creó un módulo para el servicio al ciudadano para lo cual se estableció mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la administración pública y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades. En consecuencia, los sistemas de información misionales de la CRA ofrecen tanto a clientes internos como externos, servicios que permiten optimizar el tiempo, tener control y dar transparencia a los procesos de información gestionados por los funcionarios de la Entidad. Dada la posibilidad de integración que ofrecen estos sistemas y dada la necesidad de automatizar servicios de información para la atención y el servicio al ciudadano.
- b) Adicional se realizaron optimizaciones en las búsquedas de Orfeo, Radicación por correo electrónico y de expedientes.

6.4 Soporte y Mantenimiento de la Plataforma Instalada

En la vigencia de 2017 se mantuvo vigente los servicios de soporte y mantenimiento de la plataforma instalada, para lograrlo se celebraron contratos de soporte y mantenimiento para Oracle DataBase, Oracle Linux, VmWare, McAfee Antivirus.

6.4.1 Continuidad de los Servicios en la Nube

Durante la vigencia de 2017 se garantizó la continuidad de servicios en la nube como el correo electrónico la cual ofrece las siguientes bondades.

- Mejoramiento de capacidad de envío y de recepción en documentos adjuntos.
- Apoyo al plan de recuperación ante desastres, con el fin de contar con infraestructura de tecnología de punta y mantener la ejecución de las actividades de la CRA, minimizando el impacto de contingencias que puedan ocurrir a las instalaciones de la Entidad.
- Estándares de seguridad de la información en la nube.
- Bajo costo en renovación de infraestructura y manutención de la misma, con tecnología de punta.
- Correo electrónico con capacidad para almacenar 100 GB de información por Usuario.

6.4.2 Sistema Videoconferencia

Conscientes de la importancia de escuchar a los usuarios en los procesos de toma de decisiones, lo que permitirá desarrollar trámites, servicios y metodologías tarifarias acordes a sus necesidades y teniendo en cuenta la dificultad, por los elevados costos, de socializarlos dichos proyectos a lo largo del país. Se adquirió el servicio de videoconferencia

La participación, por consiguiente, le permitirá a la CRA conocer y ampliar la opinión de las personas, implementando para dichos efectos los espacios y canales de consulta, invitando a la ciudadanía a participar de manera informada y pluralista.

Este sistema de videoconferencia apoya como instrumento adicional, el proceso de fortalecimiento de participación ciudadana, esto ayudara a responder de una forma más rápida y optima a la ciudadanía, prestadores, etc.

6.4.3 Servicios de Intercambio de Información

Para el año 2017 se renovó el servicio dedicado de internet de 25 Mbps para mejorar y garantizar la comunicación de la entidad a través de la recepción y envío de correos desde su dominio (@cra.gov.co), navegación en Internet desde su red local y disponibilidad de los diferentes servicios ofrecidos.

7 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

7.1 Informes de las Entidades de Control que Vigilan a la CRA

Al corte del 31 de diciembre de 2017 el Grupo de trabajo de la Oficina de Control Interno evaluó el Sistema de Control Interno Institucional, de acuerdo al Programa Anual de Auditorías aprobado en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno para el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2017 al 28 de febrero de 2018, teniendo en cuenta como base la “Guía de Auditoría para Entidades Públicas” diseñado por el Departamento de la Función Pública, programación que incluyó un total de 31 actividades distribuidas así:

Tabla 37. Recaudo de Contribuciones 2017

	Programados	Ejecutados	Ejecución
Auditorías de Gestión	9	6.75	75%
Auditoría de gestión al procedimiento de contratación	1	0.75	75%
Auditoría de gestión a la Atención al Usuario (PQR's).	2	1	50%
Auditoría de gestión al procedimiento de contribuciones.	1	1	100%
Seguimiento a la Agenda Regulatoria Indicativa 2016-2017.	2	1	50%
Auditoría de verificación al cumplimiento de los términos de las actuaciones disciplinarias.	1	1	100%
Auditoría a la liquidación de nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo del empleador.	1	1	100%
Auditoría de gestión del manejo de bienes de la entidad en el almacén.	1	1	100%
Informes de Ley	23	23	100%
Informe Ejecutivo Anual sobre MECI – Calidad.	1	0.50	50%
Informe de Control Interno Contable.	1	0.75	75%
Informe Trimestral de Austeridad y Eficiencia en el Gasto Público	4	3	75%
Informe de seguimiento a la ejecución presupuestal.	2	1	50%

	Programados	Ejecutados	Ejecución
Auditorias de Gestión	9	6.75	75%
Informe sobre verificación del cumplimiento de las normas en materia de Derecho de Autor sobre software.	1	0	0%
Informe cuatrimestral pormenorizado del estado del control interno.	3	2	75%
Certificación sobre la actualización de la información litigiosa EKOGUI Entidad en el sistema E- kogui.	2	1	50%
Seguimiento al Plan de Acción Institucional	1	1	100%
Evaluación de Gestión por Dependencias.	1	0	0%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.	3	2	75%
Seguimiento al cumplimiento de las obligaciones establecidas para los usuarios del SIIF Nación.	1	1	100%
Total General	31	20	65%

Como resultado de estas actividades y de las acciones implementadas por las áreas que conforman la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico se puede concluir que la Entidad cuenta con un Sistema de Control Interno acorde con los estándares establecidos en la regulación nacional.

7.2 Fomento de la Cultura del Autocontrol

La Oficina de Control Interno conservando su independencia y objetividad en el ejercicio de sus funciones, ha implementado el fomento de la cultura de control a través de diapositivas publicadas en las carteleras y correos electrónicos de los funcionarios de la entidad, con lo que se busca sensibilizar a los funcionarios sobre el papel que deben desempeñar en el sistema de control interno de la institución. Las siguientes son las imágenes publicadas desde el **1º de enero al 31 de diciembre de 2017**.



Igualmente con ocasión del día nacional de Lucha contra la Corrupción que se celebró el 18 de agosto, el Grupo de trabajo de la Oficina de Control Interno remitió por correo electrónico el día 14 de julio del 2017 el link <https://goo.gl/JFZDHQ>, para que todos los servidores públicos de manera voluntaria, diligenciaran la suscripción del compromiso de “Integridad y Transparencia”.

7.2.1 Planes de Mejoramiento de las Auditorías Internas de gestión

Teniendo en cuenta los hallazgos encontrados por el Grupo de trabajo de Control interno en las auditorías de gestión realizadas dentro del periodo del presente informe, se han presentado los siguientes planes de mejoramiento por parte las oficinas auditadas, así:

a. Auditoría de verificación al cumplimiento de los términos de las actuaciones disciplinarias

Tabla 38. Observaciones Procesos Disciplinarios 2017

NÚMERO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
		FECHA INICIO	FECHA FIN
6	Subdirección Administrativa y Financiera	1/8/17	31/12/17

b. Auditoría a la liquidación de nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo del empleador

Tabla 39. Observaciones Liquidación de Nómina 2017

NÚMERO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
		FECHA INICIO	FECHA FIN
6	Subdirección Administrativa y Financiera	30/6/17	31/12/17

c. Auditoría de Gestión de las Contribuciones

Tabla 40. Observaciones Gestión de Contribuciones 2017.

NÚMERO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
		FECHA INICIO	FECHA FIN
5	Subdirección Administrativa y Financiera	24/10/17	31/12/18

d. Auditorías de Gestión Bienes y Servicios

Tabla 41. Observaciones Gestión Bienes y Servicios 2017

NÚMERO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
		FECHA INICIO	FECHA FIN
6	Subdirección Administrativa y Financiera	1/1/2018	30/6/2018