

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

JUNIO DE 2016

# OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, de la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

## CRITERIOS Y ALCANCE DE AUDITORÍA

1. Los criterios observados para el presente ejercicio fueron el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, en lo que se refiere a la publicación en la página web de la entidad de la información exigida en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
2. El alcance correspondió a la información anidada en el micrositio de transparencia de la página web de la CRA, en el periodo comprendido entre el 27 de abril y el 24 de junio de 2016.

# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

*Directrices Ley 1712 de 2014  
“Criterio diferencial de accesibilidad”  
ARTÍCULO 8°*

*Implementación en la CRA*

- *“(…) los sujetos obligados, (…) divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos (…)”.*

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta en su página web con la opción de elegir varios idiomas para visitarla (español, inglés, italiano, francés, alemán).

# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

## *Directrices Ley 1712 de 2014*

*“Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado”  
Artículo 9° Literal a), b)*

## *Implementación en la CRA*

- Descripción de la estructura orgánica; funciones; ubicación; descripción; horario de atención al público; Presupuesto General; ejecución presupuestal histórica anual; Plan de Acción 2016: objetivos, proyectos, metas, responsables, los planes generales de compras, distribución presupuestal de proyectos de inversión, e Informe de gestión del año anterior.

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web de la información mínima citada.



# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

## *Directrices Ley 1712 de 2014*

*“Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado”  
Artículo 9° literal c)*

Art. 5 Par. 1, Decreto N° 103/ 15.

- Nombres y apellidos, país, departamento, ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional, empleo, cargo o actividad, dependencia, correo electrónico y teléfono institucional, escala salarial según las categorías para servidores públicos; cuando se trate de contratos de prestación de servicios el objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación y las direcciones de los correos electrónicos (SECOP).

## *Implementación en la CRA*

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la totalidad de la información mínima de Talento Humano publicada en el micrositio de transparencia de su página web.



# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

## *Directrices Ley 1712 de 2014*

*Información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado Artículo 9° d). y Artículo 11° d) y i)*

## *Implementación en la CRA*

Art. 15, Decreto N° 103/15

- Normas generales y reglamentarias del sujeto obligado; políticas, lineamientos o manuales; metas y objetivos, indicadores de desempeño; resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal; actualización de la página mínimo cada 6 meses; mecanismo o procedimiento para la participación ciudadana; contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público; publicación del Plan Anual de Adquisiciones (PAA)- página web y SECOP.
- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web de la información mínima citada.



# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

## *Directrices Ley 1712 de 2014*

*Información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado; publicidad de la contratación*

*Artículo 9° e), f) art. 10, art. 11, Literal g)*

Art. 7 párrafo 1 y 2, art. 9, art. 10 Decreto N° 103/15.

Plan Anual de Adquisiciones (PAA); publicación en el SECOP de las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia; creación vínculo SECOP; publicación en la página web de sus contrataciones en curso; los plazos de cumplimiento de los contratos (SECOP); Manual de Contratación, aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución del contrato.”

## *Implementación en la CRA*

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web, de la información mínima de contratación citada.



# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

## *Directrices Ley 1712 de 2014*

*Información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado Art.9 literal d) art. 11 literales e), f).*

## *Implementación en la CRA*

- Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal; los informes de gestión, evaluación y auditoría; todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia.

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web, de la información mínima de control citada.





# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

## *Directrices Ley 1712 de 2014*

*Información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado Art. 9 literal g), art. 11, literales a.) b.) h.)*

## *Implementación en la CRA*

Art. 6 y 16 par 1 y 2 del Decreto N° 103/15

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC); detalles de los trámites y servicios brindados directamente al público; normatividad sobre los trámites y servicios; procesos, protocolos y formularios; crear en el sitio web del sujeto obligado un enlace al Portal del Estado Colombiano, números telefónicos, direcciones físicas y electrónicas de la entidad.
- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web la información mínima citada de trámites, servicios, atención al ciudadano y PQR's.

# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

## *Directrices Ley 1712 de 2014*

*“Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”  
Art.11, literales j), k),*

## *Implementación en la CRA*

Decreto N° 103/15

- Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados; el Registro de Activos de Información; publicación de datos abiertos en [www.datosabiertos.gov.co](http://www.datosabiertos.gov.co); todo registro publicado; todo registro disponible para ser solicitado por el público; nombre o título; idioma; medio de conservación; formato; información publicada disponible.
- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web, del registro de publicaciones y de datos abiertos citados.

# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

*Directrices Ley 1712 de 2014  
“Registros de Activos de Información”; “Archivos”  
Art.13, Art. 16*

*Implementación en la CRA*

Decreto N° 103/15.

- El Registro de Activos de Información (RAI); todo registro publicado; todo registro disponible para ser solicitado por el público; Nombre o título de la categoría de información; descripción del contenido de la categoría de la información; idioma; medio de conservación; formato; información publicada disponible.
- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web de los componentes citados del Registro de Activos de Información.



# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

*Directrices Ley 1712 de 2014*  
*“Índice de Información clasificada y reservada”*  
*Art. 20*

*Implementación en la CRA*

Art. 24 ,27,28, 29, 30, 31, 32 y 33 del Decreto N° 103/15.

- El índice de información Clasificada y Reservada deberá publicarse en el sitio web oficial; nombre o título de la categoría de Información; nombre o título de la información; idioma; medio de conservación y/o soporte; fecha de generación de la información; nombre del responsable de la información; objetivo legítimo de la excepción; fundamento constitucional o legal; plazo de clasificación o reserva.

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web del Índice de Información Clasificada y Reservada y los componentes citados.



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico

MINVIVIENDA

**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

## *Directrices Ley 1712 de 2014 "Programa de Gestión Documental" Art. 15*

Art. 44,45,46,47,48,49,50 Decreto N° 103/15

- Publicar en la sección particular del sitio web oficial denominada "Transparencia y acceso a Información Pública", el Programa de Gestión Documental.

## *Implementación en la CRA*

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web del programa citado.



# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

*Directrices Ley 1712 de 2014  
"Registros de Activos de Información"  
Art. 13 Inciso*

*Implementación en la CRA*

Decreto N° 103/15 Art.4 Par. 1

- Se deben publicar las Tablas de Retención Documental que son las listas de series documentales con sus correspondientes tipos de documentos, a los cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web de las tablas de retención indicadas.



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico

MINVIVIENDA

**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

## *Directrices Ley 1712 de 2014*

*“Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”.  
Art. 11 literal h)*

## *Implementación en la CRA*

Art. 52 Par. 2 - Decreto 103/15

- El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado; Número de solicitudes recibidas; número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; tiempo de respuesta a cada solicitud.
- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web del informe citado.

# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

*Directrices Ley 1712 de 2014  
“Adopción de esquemas de publicación”.  
Art. 12*

*Implementación en la CRA*

Art. 41 Decreto 103/15

- “Todo sujeto obligado deberá adoptar y difundir de manera amplia su esquema de publicación, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley. El esquema será difundido a través de su sitio Web, (...)”.
- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web del esquema citado.



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico

MINIVIENDA

**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

*Directrices Ley 1712 de 2014  
"Archivos"  
Artículo 16*

*Implementación en la CRA*

- Deben existir procedimientos claros para la creación, gestión, organización y conservación de sus archivos.

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web de los procedimientos citados.



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico

MINVIENDA

**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

*Directrices Ley 1712 de 2014  
"Sistemas de información".  
Art. 17*

*Implementación en la CRA*

- Se encuentran alineados con el Programa de Gestión Documental de la entidad; se cuenta con la misma información en los expedientes virtuales y en los archivos; se cuenta con una ventanilla para acceder a la información en formatos y lenguajes comprensibles para los ciudadanos; están acorde a los parámetros de Gobierno en Línea.

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con la publicación en el micrositio de transparencia de su página web de los sistemas de información citados.

# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

*Directrices Decreto 103 de 2015  
"Principio de gratuidad y costos de  
reproducción"  
Art. 20*

- Se permite al ciudadano y a los usuarios elegir el medio por el cual se quiere recibir la respuesta.

*Implementación en la CRA*

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta en el micrositio de transparencia de su página web con la opción de elegir el medio de respuesta.



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico

MINIVIENDA

**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1712 DE 2014 Y DECRETO 103 DE 2015

## Directrices Decreto 103 de 2015

### *“Motivación de los costos de reproducción de información pública”*

#### *Art. 21*

- *“Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo (...) los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, (...)”. “El acto mediante el cual se motiven los valores a cobrar por reproducción de información pública debe ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en el artículo 4° del presente decreto.”*

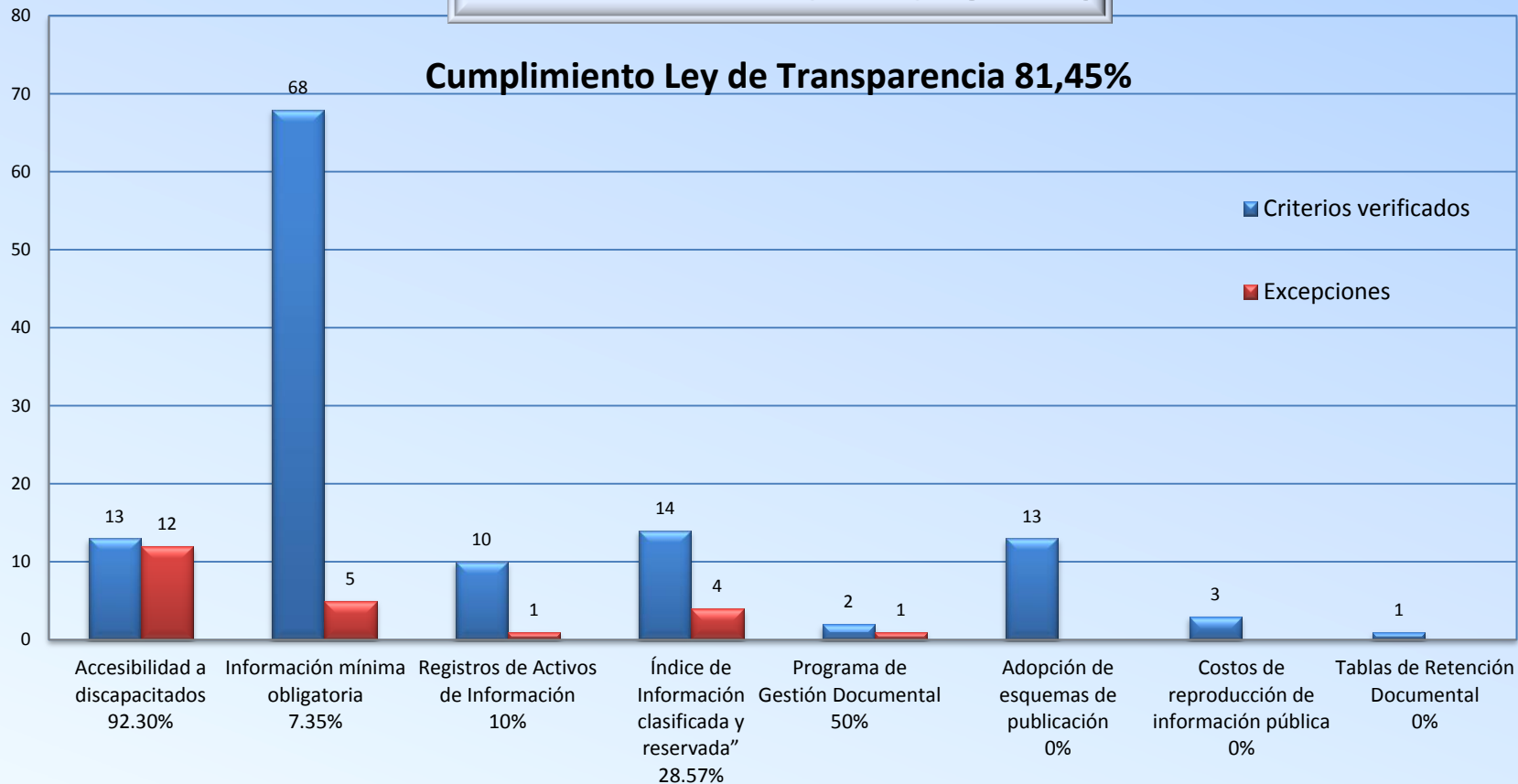
## *Implementación en la CRA*

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta en el micrositio de transparencia de su página web con la publicación de la resolución N° 761 de 2007, que regula los costos de reproducción de la entidad. Adicionalmente está publicado en la página web de la entidad, el valor unitario de las copias.



# NIVEL DE EXCEPCIONES

Cumplimiento Ley de Transparencia 81,45%



# OPORTUNIDAD DE MEJORA

## ***“ACCESIBILIDAD Y OTRAS DIRECTRICES”***

### **Artículo 13° Decreto 103 de 2015**

De conformidad con lo requerido en el artículo 13 del Decreto 103 de 2015. ***Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad*** que trata del acceso por medios electrónicos a la población en situación de discapacidad, es conveniente gestionar la adecuación de la página web de la entidad a las normas técnicas y directrices de accesibilidad y usabilidad de conformidad con lo señalado en el Manual GEL 3.1., para la Implementación de la Estrategia del Gobierno en Línea para Entidades de Orden Nacional.

En este manual hace referencia a los diferentes niveles de cumplimiento (A, AA, AAA) de acuerdo a lo establecido por la NTC 5458; el nivel básico (A) contiene los siguientes parámetros:



# OPORTUNIDAD DE MEJORA

## “ACCESIBILIDAD Y OTRAS DIRECTRICES”

### Artículo 13° Decreto 103 de 2015

#### NIVEL A:

**3.1.1 ALTERNATIVAS TEXTUALES:** incluye el contenido no textual: modalidad sensorial (visual, auditiva, táctil etc.).

**3.1.2 MEDIOS TEMPODEPENDIENTES:** contiene sólo audio y sólo video; subtítulos grabados; auto-descripción o medio alternativo.

**3.1.3 ADAPTABLE:** está integrado por la Información y relaciones; secuencia significativa; características sensoriales.

**3.1.4. DISTINGUIBLE:** engloba el uso del color; el control del audio.

**3.2.1. ACCESIBLE POR TECLADO:** comprende el numeral denominado sin trampas para el foco del teclado y con teclado.

**3.2.2. TIEMPO SUFICIENTE:** abarca el tiempo ajustable; poner en pausa, detener u ocultar.

**3.2.3. CONVULSIONES:** se compone del umbral de tres destellos o menos, que hace referencia a las personas con epilepsia fotosensible y con trastornos de ataques fotosensibles.

# OPORTUNIDAD DE MEJORA

## *“ACCESIBILIDAD Y OTRAS DIRECTRICES”*

### Artículo 13° Decreto 103 de 2015

**3.2.4 NAVEGABLE:** incluye evitar bloques; titulado de páginas; orden del foco; propósito de los enlaces (en contexto).

**3.3.1. LEGIBLE:** contiene el Idioma de la página: el idioma predeterminado.

**3.3.2. PREDECIBLE:** engloba al recibir el foco; al recibir entradas.

**3.3.3. ENTRADA DE DATOS ASISTIDA:** comprende la identificación de errores; etiquetas o instrucciones.

**3.4.1. COMPATIBLE:** está integrado por Procesamiento; nombre, función, valor.





## OPORTUNIDAD DE MEJORA

***“Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”***

**Artículo 11° Ley 1712 de 2014**

No se evidenció la descripción de los procedimientos para la toma de decisiones en la CRA, conforme a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 que cita lo siguiente: ***Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.*** c) *Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas”* (negrillas fuera de texto).



## OPORTUNIDAD DE MEJORA

### *“Componentes del Registro de Activos de Información”*

#### Artículo 38 Decreto 103 de 2015

La entidad da cumplimiento a la publicación en la página web de los componentes del registro de activos de información; sin embargo es conveniente que se publique esa misma información en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano, de conformidad a lo establecido en el artículo 38 del Decreto 103 de 2015 ***“Componentes del Registro de Activos de Información. El Registro de Activos de Información debe elaborarse en formato de hoja de cálculo y publicarse en el sitio web oficial del sujeto obligado, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano o en la herramienta que lo modifique o lo sustituya”*** (negritas fuera de texto).



## OPORTUNIDAD DE MEJORA

### *“Índice de información clasificada y reservada”*

#### Artículo 40 Numerales 10; 11; 12 Decreto 103 de 2015

Es necesario incluir dentro de los componentes del Registro de Activos de Información, el **fundamento jurídico de la excepción** (*“mención de la norma jurídica que sirve como fundamento jurídico para la clasificación o reserva de la información”*); **excepción total o parcial** (*“Según sea integral o parcial la calificación, las partes o secciones clasificadas o reservadas”*) y **la fecha de la calificación** (*La fecha de la calificación de la información como reservada o clasificada*).

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 40 del Decreto 103 de 2015 que señala lo siguiente: **Contenido del índice de Información Clasificada y Reservada.** Numeral 10. **Fundamento jurídico de la excepción:** *mención de la norma jurídica que sirve como fundamento jurídico para la clasificación o reserva de la información*”; Numeral 11. **Excepción total o parcial:** *Según sea integral o parcial la calificación, las partes o secciones clasificadas o reservadas.*; Numeral 12. **Fecha de la calificación:** *La fecha de la calificación de la información como reservada o clasificada”*.

Así mismo, es conveniente gestionar la publicación del índice de Información Clasificada y reservada en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano.



## OPORTUNIDAD DE MEJORA

### *“Conservación de la información publicada con anterioridad”*

#### Artículo 48 del Decreto 103 de 2015

Se recomienda adoptar un procedimiento de conservación de la información publicada en el sitio de transparencia de la página web con anterioridad, con el fin de contar con fácil acceso a ella aún después de ser retirada, siendo necesario que se delimiten los medios, los formatos y los plazos de la documentación.

Lo anterior conforme a lo indicado en el artículo 48 del Decreto 103 de 2015 que señala lo siguiente: ***Conservación de la información publicada con anterioridad:*** “Los sujetos obligados deben garantizar la conservación de los documentos divulgados en su sitio web (...) para lo cual seguirán los procedimientos de valoración documental y delimitarán los medios, formatos y plazos para la conservación de la información publicada con anterioridad (...). Los sujetos obligados deberán definir un procedimiento para retirar la información que haya sido publicada y garantizar la recuperación de la información retrospectiva que haya sido desfijada o retirada (...)”

De igual forma para la definición del procedimiento requerido se deben observar los lineamientos señalados en el artículo 12 de la ley 1712 de 2014, en relación a la manera en la cual será publicada la información; las recomendaciones del Ministerio Público; los cuadros de clasificación documental que faciliten la consulta, y la periodicidad de la publicación de esa información, conforme a la reglamentación del Archivo General de la Nación, la Ley 594 de 2000 y sus decretos reglamentarios vigentes.



# OPORTUNIDAD DE MEJORA

## *“Informes de solicitudes de acceso a información”*

### Artículo 52 del Decreto 103 de 2015

El informe de solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta al que hace referencia el literal h. del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, se encuentra debidamente publicado; sin embargo no se evidenció que dentro del mismo se detallara de manera independiente la información señalada en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015 que señala lo siguiente: **Informes de solicitudes de acceso a información.** (...) *Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1). Número de solicitudes recibidas. (2). El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución (3). El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información”.*





**Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico**

**Página web: [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co)**

**Twitter: [@cracolombia](https://twitter.com/cracolombia)**

**YouTube: [crapsbcol](https://www.youtube.com/c/crapsbcol)**

**Facebook: [Comisión de Regulación CRA](https://www.facebook.com/Comisión.de.Regulación.CRA)**

**Correo electrónico: [correo@cra.gov.co](mailto:correo@cra.gov.co)**

**PBX: (1) 4873820 Línea Nacional: 018000517565**

