



ESTRATEGIA DE  
PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA Y  
RENDICIÓN DE CUENTAS  
2020

## Contenido

1. INTRODUCCION .....	3
2. OBJETIVO .....	4
3. METODOLOGIA EMPLEADA .....	5
4. ANALISIS DE EJECUCIÓN POR SUBCOMPONENTE.....	21
4.1 Subcomponente de Información de calidad y en lenguaje comprensible .....	21
4.1.1 Comunicados de Prensa .....	22
4.1.2 Entrevistas .....	23
4.1.3 Publicaciones en diversos formatos .....	26
4.1.4 Publicación información en cumplimiento Ley 1712 de 2014 .....	29
4.1.5 Instrumentos divulgación medidas regulatorias .....	30
4.2 Subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	31
4.2.1 Audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía .....	32
4.2.2 Talleres presenciales y/o virtuales sobre la regulación expedida por la CRA. ...	33
4.2.4 Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales,.....	36
4.2.5 Prestar un servicio de comunicación online .....	38
4.2.6 Realizar Jornadas de Participación Ciudadana .....	38
4.3 Subcomponente de Responsabilidad .....	40
4.3.1 Elaborar y divulgar Informe de Resultados Estrategia de Rendición de Cuentas .....	40
4.3.2 Publicar (1) encuesta virtual.....	41
Sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas. ....	41
4.4 Evaluación y subcomponente de retroalimentación a la gestión institucional .....	43
5. LOGROS.....	45
6. RETOS.....	46

**Presidente de la República de Colombia**

Iván Duque Márquez

**Miembros de la Comisión**

**Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio**

Jonathan Malagón González

**Viceministro de Agua y Saneamiento Básico**

José Luis Acero Vergel

**Ministro de Salud y Protección Social**

Fernando Ruiz Gómez

**Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible**

Carlos Eduardo Correa Escaf

**Director del Departamento Nacional de Planeación**

Luis Alberto Rodríguez Ospino

**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios**

Natasha Avendaño García

**Expertos Comisionados**

Diego Felipe Polanía Chacón - Director Ejecutivo

Fernando Vargas Mesías – Experto Comisionado

Leonardo Enrique Navarro Jiménez – Experto Comisionado

Roberto Mario Esmeral Berrio – Experto Comisionado

**Unidad Administrativa Especial**

Yenny Patricia Sánchez Sánchez - Subdirectora de Regulación

Maria Andrea Agudelo Torres - Subdirectora Administrativa y Financiera

Jorge Enrique Cardoso Rodríguez - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Yamile Angélica Medina Walteros - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC

## 1. INTRODUCCION

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA Entidad Pública del orden nacional, creada mediante el artículo 69 de la Ley 142 de 1994, como Unidad Administrativa Especial con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, regida por la Constitución Política y por la ley, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, que tiene como misión promover la competencia y regular las condiciones del mercado, para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Colombia, impulsar el bienestar social y el desarrollo sostenible, apoyado en un equipo humano altamente calificado.

Adicionalmente, la CRA orienta y enfoca todos sus esfuerzos para lograr en el 2024 ser una entidad reconocida a nivel nacional e internacional, como referente técnico regulatorio y agente transformador del mercado de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con énfasis en la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Para lograr dicha misión la entidad promueve la generación e integración del conocimiento en el desarrollo del país, mediante la generación de espacios de participación ciudadana y la rendición de cuentas a través de la creación de diversos escenarios que fortalecen la interacción con la comunidad para el óptimo desarrollo de sus funciones regulatorias.

En este sentido, la entidad viene desarrollando anualmente, una Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en donde se definen los diferentes instrumentos utilizados por la CRA, que facilitan y dinamizan la interacción con los ciudadanos y demás partes interesadas, para socializar la información generada por la Comisión y garantizar una comunicación de doble vía, en búsqueda de asegurar el posicionamiento de la CRA como una entidad pública con una gestión eficaz, participativa, e incluyente, bajo lineamientos de transparencia, responsabilidad y entendimiento del compromiso que deben tener todos los servidores públicos para mejorar la calidad y la prestación de sus servicios.

El presente documento muestra el resultado de la evaluación de dicha estrategia desarrollada para la vigencia de 2020.

## 2. OBJETIVO

Evaluar la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas ejecutada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, para la vigencia 2020, en cada uno de sus tres elementos centrales, descritos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión<sup>1</sup>:

**Información:** Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

**Diálogo:** Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con los medios virtuales.

**Responsabilidad:** Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

Gráfica 1. Esquema de Participación Ciudadana <sup>2</sup>



<sup>1</sup> Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2. Nivel de Perfeccionamiento. [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)

### 3. METODOLOGIA EMPLEADA

La evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas se realizó mediante el seguimiento a las actividades programadas para la vigencia 2020 dentro del componente de “Rendición de Cuentas” del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2020”, y a cada uno de sus subcomponentes, los cuales se describen en la siguiente tabla:

**Tabla 1 - Acciones relacionadas componente de Rendición de Cuentas CRA 2020**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y lenguaje comprensible	Elaborar instrumentos de divulgación de medidas regulatorias.	Dos instrumentos de divulgación de medidas regulatorias	Oficina Asesora de Planeación y TIC's /Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA	31/12/2020
	Publicar en la página Web y en las redes sociales información relevante producida por la CRA.	Publicación de información relevante en página Web y redes sociales de la CRA		Recursos Humanos y Tecnológicos disponibles de la CRA	Permanente
	Publicar boletines y/o comunicados de prensa con información relevante de la entidad.	Boletines y/o comunicados de prensa de acuerdo con las necesidades de divulgación de información.		Recursos Humanos y Tecnológicos disponibles de la CRA	Permanente
	Participar en entrevistas de medios de comunicación.	Entrevistas en las que participa la entidad según las necesidades de divulgación de información.		Recursos Humanos disponibles de la CRA	Permanente
	Publicar en la página Web la estrategia de participación ciudadana de la CRA.	Estrategia de participación ciudadana publicada en la página Web de la entidad.		Recursos Humanos disponibles de la CRA	28/02/2020
	Publicar lo establecido en la Resolución 3564 de 2015 de MInTic en la sección Transparencia en el portal web de la CRA	Cumplimiento del 80% de la información requerida en la Resolución 3564 de MInTic de 2015		Recursos Humanos disponibles de la CRA	31/12/2020
	Publicar y divulgar la información emitida por la CRA en diversos formatos a través de los distintos canales de comunicación de la entidad	Publicación de información en diversos formatos		Recursos Humanos disponibles de la CRA	31/12/2020
	<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar la audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía (LENGUAJE INCLUSIVO)		Realizar una Jornada de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros presupuestados.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar talleres presenciales y/o virtuales sobre la regulación expedida por la CRA.	Realizar cinco talleres	Oficina Asesora de Planeación y TIC's y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	31/12/2020
	Realizar reuniones, entrevistas o conferencias a ciudadanos interesados en conocer sobre temas de regulación general.	Reuniones entrevistas o conferencias según necesidad y/o solicitud de la ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	31/12/2020
	Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.	Participación en dos (2) eventos sectoriales.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	31/12/2020
	Prestar un servicio de comunicación online para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.	Informe del Chat de la página Web	Subdirección de Regulación	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA.	31/12/2020
	Realizar Jornadas de Participación Ciudadana para exponer los proyectos regulatorios generales.	Participaciones ciudadanas presenciales o virtuales, a todas las resoluciones de trámite expedidas durante la vigencia.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	31/12/2020
	Divulgar cronograma con la programación de los eventos de diálogo identificando metodología, temática y grupos	Piezas de convocatoria a los eventos de diálogo	Oficina Asesora de Planeación y TIC's /Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	31/12/2020
<b>Subcomponente 3</b> Responsabilidad	Elaborar y divulgar el informe de resultados obtenidos en la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Publicar informe	Oficina Asesora de Planeación y TIC's Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	28/02/2021
	Publicar (1) encuesta virtual sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	Encuesta virtual sobre rendición de cuentas publicada en la página web de la CRA.		Recursos Humanos disponibles de la CRA	31/12/2020
	Realizar la convocatoria para Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad.	Convocatoria para la rendición de cuentas publicada a través de la página Web y redes sociales.		Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	31/12/2020
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Diseñar, aplicar y publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2020	Encuesta de percepción de la audiencia de rendición de cuentas publicada en la página Web.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's Comunicaciones	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	30/01/2021
	Elaborar y publicar en la página Web el informe final de la Audiencia de Rendición de Cuentas 2020.	Informe de la audiencia de rendición de cuentas publicado en la página Web.		Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	30/01/2021

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

## 4. ANALISIS DE EJECUCIÓN POR SUBCOMPONENTE

### 4.1 Subcomponente de Información de calidad y en lenguaje comprensible

El objetivo de este subcomponente es mejorar la información entregada a la ciudadanía a través de distintos medios, consolidando procesos de generación de información de calidad de manera que los ciudadanos estén enterados de la gestión de la Entidad.

Para la vigencia 2020 se tenían planificadas las siguientes actividades para este subcomponente y en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 2 - Porcentaje de cumplimiento Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible**

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1.1	Elaborar instrumentos de divulgación de medidas regulatorias.	Dos instrumentos de divulgación de medidas regulatorias	100%
1.2	Publicar en la página Web y en las redes sociales información relevante producida por la CRA.	Publicación de información relevante en página Web y redes sociales de la CRA	100%
1.3	Publicar boletines y/o comunicados de prensa con información relevante de la entidad.	Boletines y/o comunicados de prensa de acuerdo con las necesidades de divulgación de información.	100%
1.4	Participar en entrevistas de medios de comunicación.	Entrevistas en las que participa la entidad según las necesidades de divulgación de información.	100%
1.5	Publicar en la página Web la estrategia de participación ciudadana de la CRA.	Estrategia de participación ciudadana publicada en la página Web de la entidad.	100%
1.6	Publicar lo establecido en la Resolución 3564 de 2015 de MInTic en la sección Transparencia en el portal web de la CRA	Cumplimiento del 80% de la información requerida en la Resolución 3564 de MInTic de 2015	100%
1.7	Publicar y divulgar la información emitida por la CRA en diversos formatos a través de los distintos canales de comunicación de la entidad	Publicación de información en diversos formatos	100%

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

A continuación, se describen algunas evidencias de la información generada y divulgada por la CRA, destinada a satisfacer las necesidades de información de sus diversos grupos de interés:

#### 4.1.1 Comunicados de Prensa

Tabla 3 - Evidencias comunicados de prensa emitidos por la CRA

EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
	<p>Boletín generado para invitar a la ciudadanía a consultar, participar de los eventos y remitir observaciones, reparos y sugerencias a la Resolución CRA 904 de 2019</p>
	<p>Información generada para que los prestadores y demás grupos de interés conocieran las fechas y requisitos para participar de los ciclos de socialización de los Marcos tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo vigentes para los pequeños prestadores.</p>

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

#### 4.1.2 Entrevistas

Durante la vigencia del año 2020, el Director Ejecutivo de la CRA, atendió las siguientes entrevistas, con el fin de dar a conocer de manera clara las resoluciones emitidas por la entidad.

Tabla 4- Evidencias entrevistas realizadas al Director Ejecutivo de la CRA

EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
	Entrevista Noticiero CM& Fecha: 23 de junio de 2020



Comisión de Regulación Agua y Saneamiento Básico · 23 jun. 2020

#HablemosClaro #ENVIVO ¿Hay alivios en tarifas del servicio de acueducto?  
Responde el Director Ejecutivo de la @cracolombia

- ✓ ¿Las empresas de acueducto pueden cobrar por promedio?
- ✓ ¿Cuál es la opción para familias que no puedan pagar servicio?

#HablemosClaro Suscríbense a nuestro canal COLOMBIA +  
Conducido por @jjocampo\_

JOHN JAIRO OCAMPO Periodista

DIEGO FELIPE POLANÍA Director Ejecutivo CRA

Los alivios en el servicio de acueducto

nuevos medios

Entrevista  
programa  
Hablemos Claro

Fecha: 23 de  
junio de 2020



Comisión de Regulación Agua y Saneamiento Básico · 25 may. 2020

#EnMedios | El Director de la @cracolombia, Diego Felipe Polanía @DiegoFelipePola habló a través de los micrófonos de Todelar radio en Pasto, sobre las acciones y medidas que se han tomado en esta época de emergencia ocasionada por el #COVID19. #PrevenciónyAcción

CRA

Todelar  
La voz del Galeras

Entrevista a Diego Polanía Chacón.  
Tema: Acciones de la CRA frente al Covid 19.

Entrevista La Voz  
del Galeras  
Todelar Pasto

<p><b>ET</b> ElTiempo.com</p> <p><b>Llamado de la empresa de Acueducto a darle uso responsable al agua</b></p> <p>... no permanecer mucho tiempo en la ducha, no abrir todo el tiempo la ...          Agua Potable y Saneamiento Básico, Diego Felipe Polanía Chacón, ...          24 mar 2020</p>	<p>Entrevistas realizadas por El Tiempo</p>
<p><b>ET</b> ElTiempo.com</p> <p><b>'Tenemos 391 municipios en riesgo de desabastecimiento de agua'</b></p> <p>... de la Comisión de Regulación de Agua (CRA), Diego Polanía, le salió ...          Polanía, en diálogo con EL TIEMPO, fue claro en que "no es cierto ...          13 feb 2020</p>	<p>Fechas: marzo 24 de 2020          Febrero 13 de 2020</p>
<p><b>EE</b> ElEspectador.com</p> <p><b>¿Subir tarifas a cambio de abastecimiento de agua en el largo ...</b></p> <p>Diego Felipe Polanía explica la resolución aprobada en diciembre pasado, que ... Estos proyectos se demoran un tiempo en dar sus frutos.          11 feb 2020</p>	<p>Entrevista realizada por El Espectador          Fecha 11 de febrero de 2020</p>

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Durante la vigencia evaluada, la Comisión atendió diversos medios de comunicación a nivel nacional y regional (prensa, radio, televisión y digital), con el fin de dar a conocer a la ciudadanía temas de gran relevancia para los diversos grupos de interés.

#### 4.1.3 Publicaciones en diversos formatos

La Comisión, consciente de la necesidad de llegar con información clara a diversas regiones y públicos diseño diversos mecanismos con el fin de generar en las audiencias una recordación y apropiación de los mensajes divulgados.

Teniendo en cuenta lo anterior, entre otras acciones la CRA divulgó mensajes en los siguientes formatos:

**Tabla 5- Evidencias publicaciones en otros formatos**

FORMATOS	EVIDENCIAS
<p>VIDEO</p> <p>Boletín CRA Colombia informa, material audiovisual corto divulgado en nuestras redes sociales con información e interés para la ciudadanía.</p> <p>Publicaron con ocasión de la divulgación de los siguientes eventos:  Día del Reciclador  Inicio Jornadas de Participación Ciudadana  Medidas y recomendaciones adoptadas por la CRA para prevenir y controlar la propagación del Covid 19</p>	

Infografías llamativas, acompañadas de textos explicativos



Imagen  
El 7 de junio de 1969, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) aprobó el Convenio 169 sobre pueblos indígenas y tribales de países independientes, buscando revisar y actualizar el Convenio 107 de 1957, el cual se constituye en un instrumento internacional que protege a dichos pueblos. Este convenio se fundamenta en el derecho a la igualdad de derechos entre los pueblos y el resto de la población y en el respeto por su cultura e instituciones.

Auspicios Radiales. Los cuales se transmitieron por Radio Nacional, con Ocasión de la Divulgación de la Campaña: “Agua, Equidad y Vida” que tuvo como finalidad divulgar las medidas transitorias adoptadas por la CRA y MVCT con ocasión del COVID19

Hora	Fecha	Auspicio
1:30:37	18/12/2020	Ausp. RNC C-01
6:29:47	17/12/2020	Ausp. RNC CRA Remedios/Ph
7:27:14	17/12/2020	Ausp. RNC CRA Remedios/Ph
8:31:27	18/12/2020	Ausp. RNC CRA Remedios/Ph
12:38:06	18/12/2020	Ausp. RNC CRA Remedios/Ph
18:27:51	22/12/2020	Ausp. RNC CRA-01
19:27:48	22/12/2020	Ausp. RNC CRA-02
20:30:38	22/12/2020	Ausp. RNC CRA-03
21:34:57	22/12/2020	Ausp. RNC CRA-04
4:26:00	22/12/2020	Ausp. RNC CRA-05
7:29:56	22/12/2020	Ausp. RNC CRA-06
10:27:48	22/12/2020	Ausp. RNC CRA-07
13:26:54	22/12/2020	Ausp. RNC CRA-08
16:28:11	22/12/2020	Ausp. RNC CRA-09
21:28:12	22/12/2020	Ausp. RNC CRA-10
12:28:08	24/12/2020	Ausp. RNC CRA-11
16:58:09	24/12/2020	Ausp. RNC CRA-12
0:02:27	24/12/2020	Ausp. RNC CRA-13
7:06:14	24/12/2020	Ausp. RNC CRA-14
10:29:02	24/12/2020	Ausp. RNC CRA-15
0:28:01	25/12/2020	Ausp. RNC CRA-16
7:27:06	25/12/2020	Ausp. RNC CRA-17
10:34:33	25/12/2020	Ausp. RNC CRA-18
16:07:00	25/12/2020	Ausp. RNC CRA-19
20:10:01	25/12/2020	Ausp. RNC CRA-20

Auspicio publicado el 22 de diciembre de 2020



Voz 002 (1).m4a

## Campaña Digital en Facebook



Comisión de Regulación Agua y Saneamiento Básico · 28 dic. 2020 · ...  
#AguaEquidadYVida | Durante la emergencia sanitaria, la @cracolombia y el @Minvivienda aseguraron el suministro básico de agua potable a las familias que lo tenían suspendido. El autocuidado y el acceso al agua para el lavado de manos, es fundamental para combatir el virus.



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

En este punto es importante destacar que la campaña pauta en Facebook e integran arrojó un excelente resultado, como podemos observar en la siguiente gráfica.

Gráfica 2 - Evidencias ejecución de la campaña digital “Agua, Equidad y Vida”



Fuente: Radio Televisión de Colombia RTVC

#### 4.1.4 Publicación información en cumplimiento Ley 1712 de 2014

Durante la vigencia de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, y en cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 y la Resolución 3564 de 31 de diciembre de 2015 de MINTIC, la entidad mantuvo actualizado y a disposición de la ciudadanía la sección Transparencia y Acceso a la Información. El cual puede ser consultado en el siguiente link: <https://cra.gov.co/seccion/transparencia.html>

Gráfica 3 - Evidencias sección de Transparencia y acceso a la información pública



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

En este punto, es importante mencionar que, la Procuraduría General de la Nación con el propósito de fomentar el cumplimiento por parte de las entidades del estado de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014) desarrollo el aplicativo Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

El ITA es un sistema de información basado en un formulario matriz de 180 preguntas que permite medir el nivel de cumplimiento, en una escala de 0 a 100 puntos. Teniendo en cuenta lo anterior, para la Comisión es muy gratificante informar que, en el 2020, una vez diligenciada y remitida a la PNG los resultados del Autodiagnóstico ITA arrojaron un resultado de 100/100 puntos. Demostrando así el compromiso institucional de mantener actualizada la información que requiere la ciudadanía acerca del quehacer de nuestra entidad.

#### 4.1.5 Instrumentos divulgación medidas regulatorias

Finalmente, la entidad elaboró dos instrumentos de divulgación de medidas regulatorias, así:

##### 4.1.5.1 Creación de un micrositio en su portal web

Gráfica 4. Micrositio divulgación medidas regulatorias



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Con el propósito de que los prestadores y la ciudadanía en general, pudieran conocer y tener disponibles, en un solo espacio, las medidas transitorias tomadas por la CRA, en el marco de la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica a causa del COVID19.

##### 4.1.5.2 Publicación digital de las cartillas o guías

Para la aplicación de la metodología tarifaria del servicio público de aseo en municipios de hasta 5.000 suscriptores. Resolución CRA 853 de 2018.

Gráfica 5. Cartillas de aplicación de la metodología tarifaria de aseo para municipios menores a 5.000 suscriptores



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Las cinco (5) cartillas pueden ser consultadas y descargadas en formato PDF en el siguiente enlace: <https://cra.gov.co/seccion/cartillas-metodologia-aseo.html>

#### 4.2 Subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

El objetivo de este subcomponente es generar la interlocución tanto presencial como virtual, en la cual se escucha y se intercambian opiniones entre la administración y los grupos de valor sobre los resultados de la gestión institucional, en una relación horizontal y abierta, que permite la pregunta, la explicación, la negociación, la crítica y la diferencia<sup>3</sup>.

En cumplimiento de lo anterior, la entidad en la búsqueda de generar espacios de dialogo en doble vía con la ciudadanía, se planteó para la vigencia del 2020 los siguientes escenarios, mediante los cuales se invitó a la comunidad y grupos de interés a participar en la consulta, formulación y seguimiento a las herramientas institucionales de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional y del cumplimiento de su misionalidad.

Por lo anterior, la Comisión, en el marco de su estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas planteó las siguientes actividades, y una vez verificado su cumplimiento se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 6- Actividades propuestas subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	ORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
2.1	Realizar la audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía (LENGUAJE INCLUSIVO)	Realizar una Jornada de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.	100%
2.2	Realizar talleres presenciales y/o virtuales sobre la regulación expedida por la CRA.	Realizar cinco talleres	100%
2.3	Realizar reuniones, entrevistas o conferencias a ciudadanos interesados en conocer sobre temas de regulación general.	Reuniones entrevistas o conferencias según necesidad y/o solicitud de la ciudadanía.	100%
2.4	Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.	Participación en dos (2) eventos sectoriales.	100%
2.5	Prestar un servicio de comunicación online para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.	Informe del Chat de la página Web	100%
2.6	Realizar Jornadas de Participación Ciudadana para exponer los proyectos regulatorios generales.	Participaciones ciudadanas presenciales o virtuales, a todas las resoluciones de trámite expedidas durante la vigencia.	100%

<sup>3</sup> Manual único de rendición de cuentas- Versión 2. Nivel de Perfeccionamiento. [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)

2.7	Divulgar cronograma con la programación de los eventos de diálogo identificando metodología, temática y grupos	Piezas de convocatoria a los eventos de diálogo	100%
-----	--	---	------

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, el cumplimiento en la realización de las actividades planeadas para el subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, alcanzo un cumplimiento del 100%

A continuación, se describen algunas evidencias:

#### 4.2.1 Audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía

Durante el 2020 la Comisión realizó tres (3) Audiencias de Rendición de Cuentas.

**Tabla 7- Evidencias Audiencias de Rendición de Cuentas**

ACTIVIDAD	EVIDENCIAS
Rendición de Cuentas Interna Fecha: 18 de septiembre de 2020	



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

#### 4.2.2 Talleres presenciales y/o virtuales sobre la regulación expedida por la CRA.

Tabla 8 Evidencia realización de talleres

Fecha	Evento	Tema
<b>Abril de 2020</b>	Taller virtual con ONU-Hábitat Países Andinos y la CRA	Esquemas diferenciales de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo en zona urbana
<b>Agosto de 2020</b>	Taller de Capacitación a la Gobernación de Caldas	Tarifas
	Taller videoconferencia Empresa Aguas de la Prosperidad	Metodologías Tarifarias
	Evento dirigido a la Asociación de Suscriptores de Acueducto de Rio de	Aplicación I estudio tarifario en el municipio de Tuta

	Piedras, San Antonio	(Boyacá).
	Taller Virtual para la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Distrito de Santiago de Cali	Taller capacitación sobre Liquidación de Aprovechamiento Res. CRA 720 de 2015
	Taller a ECO RECICLAJE CAPITAL E.R.C.	Taller capacitación aprovechamiento

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Durante los meses de septiembre a diciembre de 2020, la Comisión puso en marcha su estrategia de presencia regional, con el objetivo de brindar asistencia técnica a pequeños y grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así como, aclarar las dudas en cuanto a la aplicación de las Resoluciones CRA y modificatorias, promoviendo así la correcta implementación de la regulación.

**Tabla 9. Talleres realizados Estrategia de Presencia Regional**

Fecha	Evento	Tema
Septiembre 25	Taller Virtual	Metodologías Tarifarias
Septiembre 30	Taller Virtual	Metodologías Tarifarias
Octubre 8	Taller Virtual	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para grandes prestadores. Evidencia en: <a href="http://shorturl.at/BFW03">shorturl.at/BFW03</a>
Octubre 15	Taller Virtual	Marco Tarifario de Aseo para municipios con más de 5.000 suscriptores. Evidencia en: <a href="http://shorturl.at/iCNX0">shorturl.at/iCNX0</a>
Octubre 16	Taller Virtual	IUS. Evidencia en: <a href="http://shorturl.at/mnzRV">shorturl.at/mnzRV</a>
Octubre 20	Taller Virtual	Aprovechamiento – Evidencia en: <a href="http://shorturl.at/hG023">shorturl.at/hG023</a>
Octubre 23	Taller Virtual	Primer Plan de Gestión y Resultados -Res CRA 906 de 2019 130. Evidencia en: <a href="http://shorturl.at/zBRT0">shorturl.at/zBRT0</a>
Octubre 27	Taller Virtual	Inversiones ambientales - Evidencia en: <a href="http://shorturl.at/cggyY">shorturl.at/cggyY</a>
Noviembre 3	Taller Virtual	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores. Evidencia en: <a href="https://twitter.com/cracolombia/status/1323660896745459713">https://twitter.com/cracolombia/status/1323660896745459713</a>

<b>Noviembre 5</b>	Taller Virtual	Marco Tarifario de Aseo para pequeños prestadores Evidencia <a href="https://twitter.com/cracolombia/status/1324357390461001729">https://twitter.com/cracolombia/status/1324357390461001729</a> en:
<b>Noviembre 13</b>	Taller Virtual	Indicador Único Sectorial - IUS Evidencia <a href="https://twitter.com/cracolombia/status/1327340305968984072">https://twitter.com/cracolombia/status/1327340305968984072</a> en:
<b>Noviembre 17</b>	Taller Virtual	Inversiones Ambientales Evidencia <a href="https://twitter.com/cracolombia/status/1328704081750339584">https://twitter.com/cracolombia/status/1328704081750339584</a> en:
<b>Noviembre 19</b>	Taller Virtual	Aprovechamiento Evidencia: <a href="https://twitter.com/cracolombia/status/1329423616845426690">https://twitter.com/cracolombia/status/1329423616845426690</a>
<b>Noviembre 24</b>	Taller Virtual	- Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Grandes Prestadores Evidencia: <a href="https://twitter.com/cracolombia/status/1331247195035754503">https://twitter.com/cracolombia/status/1331247195035754503</a>
<b>Noviembre 26</b>	Taller Virtual	Marco Tarifario de Aseo para Grandes Prestadores Evidencia <a href="https://twitter.com/cracolombia/status/1331982518179033089">https://twitter.com/cracolombia/status/1331982518179033089</a> en:

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic´s

Con la implementación de la Estrategia de Presencia Regional la CRA llegó a más de 1.760 asistentes, representantes de los siguientes grupos de interés: empresas prestadoras de los Servicios Públicos, Planes Departamentales de Agua -PDAs del país, Gobierno Nacional y ciudadanía en general.

Gráfica 6. Evidencia Talleres de Socialización



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic´s

Teniendo el éxito obtenido en dichas jornadas la Comisión continuará en el 2021 desarrollando este tipo de eventos, con el fin de promover la comprensión, aplicación y seguimiento a la implementación de la regulación de los servicios públicos en el país.

#### 4.2.4 Participar en eventos sectoriales

Dichos eventos pueden ser organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.

Durante el periodo evaluado, la Comisión participó activamente en más de 30 eventos organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales de control, organismos internacionales, en donde pudo compartir sus experiencias regulatorias.

A continuación, se presentan algunas evidencias:

Tabla 10. Participación Eventos Sectoriales

Fecha	Evento	Tema
11 y 12 de febrero de 2020	Taller: Fortaleciendo el sector del agua a través de la alianza por el gobierno abierto (OGP) en Brasil". Evento organizado por la Controlaría General de la Unión (CGU) y la Agencia Nacional de Aguas (ANA) de Brasil	
9 de junio de 2020	Seminario virtual: "El Sector de Agua Potable y Saneamiento post #COVID19". Este evento fue organizado por el Banco Mundial.	

<p><b>14 de octubre de 2020</b></p>	<p>Audiencia Pública: Tarifas y Subsidios en la Gestión de los Servicios Públicos en Época de Pandemia- Evento organizado por la Procuraduría General de la Nación.</p>	
<p><b>19 de noviembre de 2020</b></p>	<p>Seminario Virtual de Gestión de Residuos, en el panel: Avances regulatorios en el sector de aseo y gestión de residuos. Evento organizado por Andesco</p>	

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic´s

#### 4.2.5 Prestar un servicio de comunicación online

Dicho servicio se presta para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.

Gráfica 7. Imagen Invitación Chat CRA



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Durante el 2020, la Comisión habilito el servicio de chat durante dos días a la semana, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía y poder atender a sus inquietudes de manera puntual. Adicionalmente y para lograr una mayor divulgación de la herramienta de comunicación con nuestros usuarios, la entidad creo un video animado y con subtítulos para facilitar el acceso a la información de las personas con problemas auditivos.

Gráfica 8. Imagen video promocional chat



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

#### 4.2.6 Jornadas de Participación Ciudadana

Carrera 12 N° 97-80, Piso 2. Bogotá, D.C. - Colombia. **Código postal:** 110221.  
**PBX:** +57(1) 4873820 - 4897640 **Fax:** +57(1) 4897650 **Línea gratuita nacional:** 01 8000 517 565  
**correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co**

Durante la vigencia del presente informe, la CRA realizó 16 jornadas de participación ciudadana en diferentes ciudades del país. Las últimas 10 se llevaron a cabo de manera virtual debido al aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica a causa del - COVID19.

A continuación, se relacionan dichas jornadas que permitieron exponer a todos los interesados los proyectos regulatorios en curso, para recibir sus sugerencias, comentarios e inquietudes, de tal modo que el proceso de toma de decisiones regulatorias fue enriquecido.

**Tabla 11. Jornadas de Participación Ciudadana**

Modalidad/ Ciudad	Fecha	Proyecto Regulatorio	Número de Participantes
Bogotá	Enero 17 de 2020	Res CRA 904 de 2019	24
Cali	Enero 22 de 2020	Res CRA 904 de 2019	19
Bucaramanga	Enero 25 de 2020	Res CRA 904 de 2019	24
Bogotá	Marzo 06 de 2020	Res. 909 de 2020	38
Cali	Marzo 06 de 2020	Res. 909 de 2020	25
Medellín	Marzo 10 de 2020	Res. 909 de 2020	28
Virtual	Abril 20 de 2020	Res. 913 de 2020	56
Virtual	Abril 22 de 2020	Res. 913 de 2020	55
Virtual	Mayo 08 de 2020	Res. 913 de 2020	40
Virtual	Mayo 13 de 2020	Res. 913 de 2020	47
Virtual	Mayo 15 de 2020	Res. 913 de 2020	24
Virtual	Julio 17 de 2020	Res.924 y Res. 925 de 2020	57
Virtual	Julio 22 de 2020	Res.924 y Res. 925 de 2020	30
Virtual	Julio 24 de 2020	Res.924 y Res. 925 de 2020	97
Virtual	Octubre 14 de 2020	Res. 932 de 2020	102
Virtual	Octubre 16 de 2020	Res. 932 de 2020	52
Total			718

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

### 4.3 Subcomponente de Responsabilidad

La responsabilidad se refiere a la capacidad de las entidades de aplicar correctivos y acciones de mejora, así como asumir sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas realizado. Es el elemento que cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública<sup>4</sup>.

Para la vigencia 2020 se tenían actividades planificadas para este subcomponente en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 12 - Porcentaje de cumplimiento Subcomponente Responsabilidad**

ACTIVIDAD	META	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Elaborar y divulgar el informe de resultados obtenidos en la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Publicar el Informe	<b>100%</b>
Publicar (1) encuesta virtual sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	Encuesta virtual sobre rendición de cuentas publicada en la página web de la CRA.	<b>100%</b>
Realizar la convocatoria para Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad.	Convocatoria para la rendición de cuentas publicada a través de la página Web y redes sociales	<b>100%</b>

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

De las actividades planificadas para el subcomponente de Responsabilidad, la entidad las ejecutó todas con un cumplimiento del 100%.

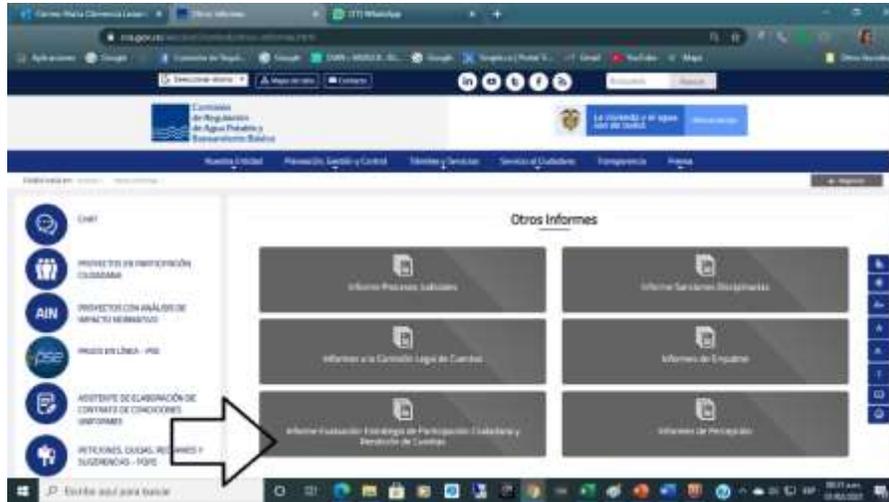
A continuación, se describen algunas evidencias:

#### 4.3.1 Elaborar y divulgar Informe de Resultados Estrategia de Rendición de Cuentas

El presente informe se encuentra publicado en la página web, en el siguiente enlace: <https://acortar.link/qFo9J>

Gráfica 9. Informe Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

<sup>4</sup> Manual Único de Rendición de Cuentas MUR. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/por-que-sin-responsabilidad-no-hay-rendicion-de-cuentas>



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

#### 4.3.2 Publicar (1) encuesta virtual

Sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.

Gráfica 10. Consulta ciudadana temas a tratar en Audiencia de Rendición de Cuentas

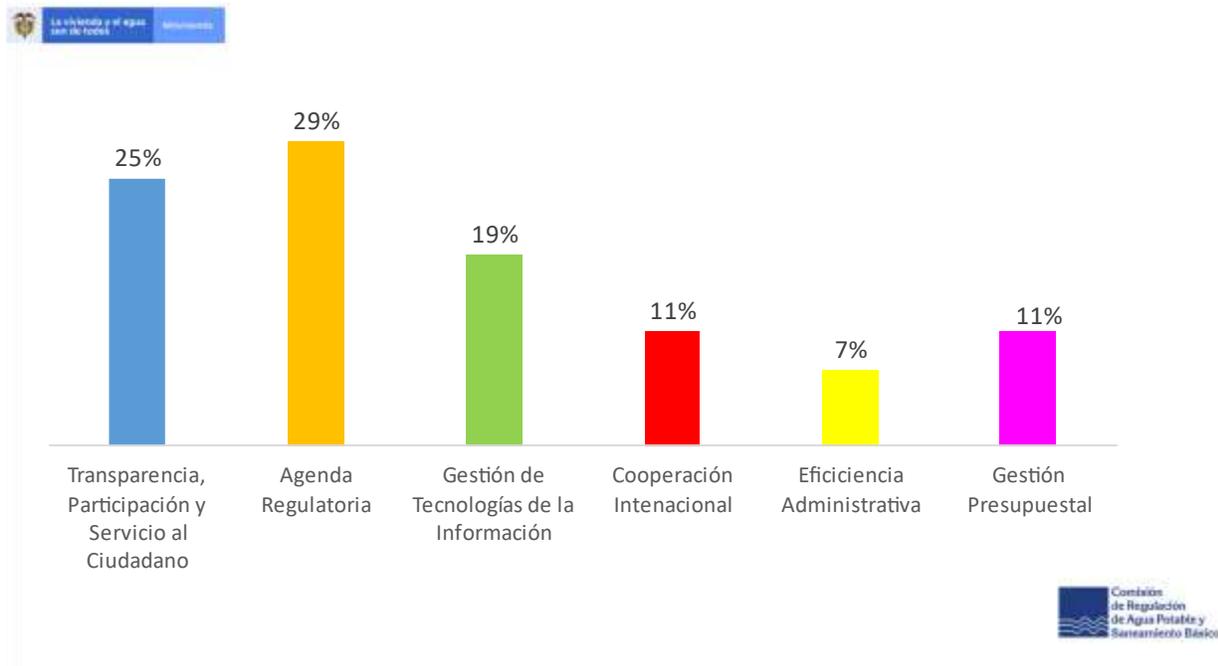


12:41 p. m. - 3 dic. 2020 - Twitter Web App

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

La encuesta se publicó en página web y redes sociales, la cual fue contestada por 27 ciudadanos y arrojó los siguientes resultados:

Gráfica 11. Resultados Encuesta



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Adicionalmente, algunos de ellos realizaron preguntas puntuales, las cuales fueron atendidas por el Director Ejecutivo de la entidad en la transmisión de la audiencia y otras contestadas mediante comunicación escrita.

#### 4.4 Evaluación y subcomponente de retroalimentación a la gestión institucional

Este componente hace referencia a la evaluación del proceso de rendición de cuentas para cada una de sus etapas, teniendo en cuenta sus logros y dificultades. Los resultados de dicha evaluación deben ser sistematizados en un documento y divulgado para conocimiento de la ciudadanía.

Tabla 13 Evaluación Subcomponente de retroalimentación a la gestión institucional

ACTIVIDAD	META	PORCETAJE DE CUMPLIMIENTO
Diseñar, aplicar y publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2020	Encuesta publicada en la página Web.	100%
Elaborar y publicar en la página Web el informe final de la Audiencia de Rendición de Cuentas 2020.	Informe de la audiencia de rendición de cuentas publicado en la página Web.	100%

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic´s

En cumplimiento de las dos actividades previstas dentro de la estrategia, la Comisión publicó en su portal web el informe de resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2020, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://acortar.link/qFo9J>

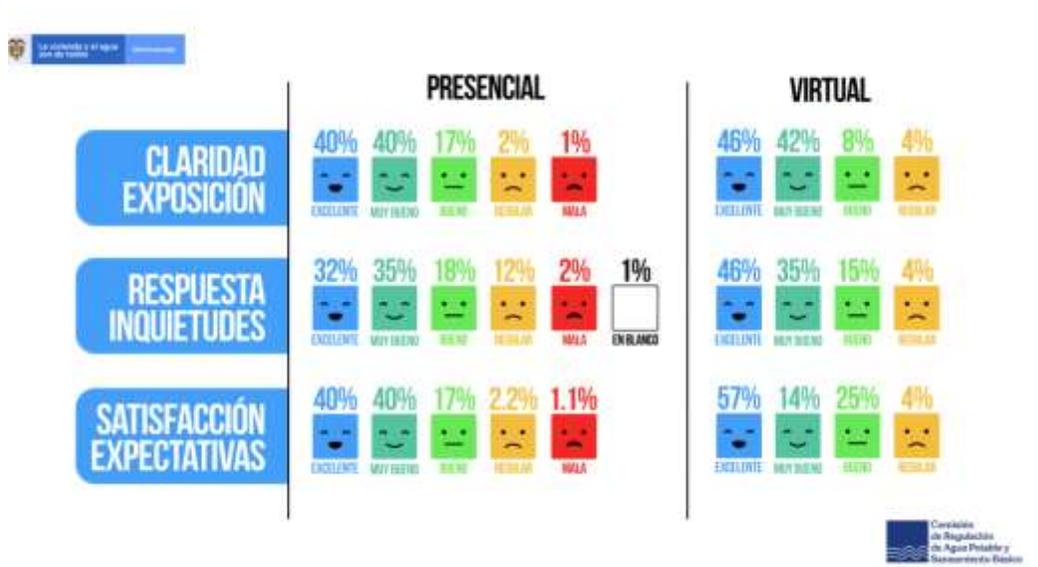
Gráfica 11- Publicación Informe de Resultados



Adicionalmente, la Comisión realiza dos informes de percepción que le han permitido a la entidad medir el grado de satisfacción del usuario interno y externo, respecto de algunos de sus productos y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Dichos informes pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://cra.gov.co/documents/INFORME-DE-PERCEPCION-2020.pdf>

Grafica 12. Resultado Informes de Percepción



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

## 5. LOGROS

- Durante la vigencia 2020 se consolida la Estrategia de Presencia Regional”, la cual fortalece la Rendición de Cuentas, la Participación Ciudadana y el Control Social como eje transversal de la gestión gerencial de la Entidad, en sus elementos de información, dialogo, incentivos y evaluación, con el fin a nuestros diversos grupos de interés nuestras metodologías tarifarias en un lenguaje claro, comprensible y de fácil aplicación.
- La Comisión fue reconocida como la cuarta entidad a nivel nacional en la medición del índice de Gobierno Digital, al obtener un puntaje de 96.39.
- Con ocasión de la crisis generada por la Covid 19, la CRA se vio obligada a migrar hacia la virtualidad, hecho que generó que nuestros eventos se realizaran a través de diversas plataformas. Dicho hecho generó que más personas, de diferentes regiones del país a quienes se les dificultaba desplazarse a las cabeceras o ciudades capitales pudieran acceder a nuestras capacitaciones y socializaciones. De esta forma tuvimos una participación de más de 2478 personas en nuestros eventos.
- Durante el 2020, la Comisión habilito el servicio de chat durante dos días a la semana, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía y poder atender a sus inquietudes de manera puntual. Atenciones en temas regulatorios los días martes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y los jueves de 10:00 a.m. a 12:00 m para temas de contribuciones especiales.
- Una vez desarrolladas las consultas a la ciudadanía con relación a su satisfacción frente al proceso de Rendición de Cuentas de la CRA se puede evidenciar que el medio más eficaz de comunicación, por el cual nuestros grupos de valor se enteran de nuestros eventos es mediante la divulgación a través del correo electrónico. Adicionalmente las personas que diligenciaron nuestros formatos muestran una satisfacción superior al 90% en la escala de bueno a excelente.
- Respecto a la satisfacción de nuestros grupos de valor en temas de transparencia y acceso a la información pública, la entidad anunció en su web una encuesta, la cual fue diligenciada por 103 personas quienes en un 94% afirmaron haber encontrado en nuestra web la información requerida, argumentando además que dichos mensajes se encuentran escritos de una manera clara y comprensible.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Los informes de percepción pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://cutt.ly/RkocckO>

## 6. RETOS

- Fortalecer la transferencia del conocimiento a través de la puesta en marcha de un Taller Virtual para la adecuada aplicación de la Regulación CRA facilitando el uso y apropiación del conocimiento regulatorio generado por la entidad a sus grupos de valor, mediante una plataforma de aprendizaje virtual.
- Robustecer la gestión institucional a través de la realización de eventos presenciales y virtuales de acompañamiento y asesoría para resolver dudas sobre la aplicación de la Regulación generada por la CRA.
- Continuar con la generación y/o participación de la Comisión en diversos Webinars a nivel nacional o internacional para dialogar sobre generalidades del sector y los avances regulatorios.
- Seguir fortaleciendo los canales virtuales de comunicación de la entidad para brindar una atención más eficaz y permanente a la ciudadanía.