



# INFORME 2017

## INFORME DE PERCEPCIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico



MINVIENDA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACION

**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

Director del Departamento Nacional de Planeación  
Luis Fernando Mejía

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios  
Rutty Paola Ortiz

**Expertos Comisionados**

Germán Eduardo Osorio Cifuentes - Director Ejecutivo  
Jaime Humberto Mesa Buitrago -Experto Comisionado  
Javier Moreno Méndez - Experto Comisionado  
Fernando Vargas Mesías – Experto Comisionado

**Unidad Administrativa Especial  
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico**

Mercedes Salazar Rizzetto - Subdirectora de Regulación (E)  
Talma Elvira Furnieles Galván- Subdirectora Administrativa y Financiera  
Gabriel Romero Sundheim - Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Claudia Milena Salcedo Acero - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC

EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2017.....	4
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....</b>	<b>4</b>
<b>COMPONENTE DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>4</b>
Nueva Página Web .....	6
Redes Sociales.....	7
Facebook: /cracolombia .....	7
Twitter: @cracolombia.....	8
Youtube: cracolombia.....	8
Entrevistas.....	9
Material Informativo.....	9
<b>COMPONENTE DE DIÁLOGO.....</b>	<b>10</b>
Ferias de Servicio al Ciudadano:.....	10
Foro Virtual -Urna de Cristal-.....	11
Chat: .....	11
Encuesta Virtual: .....	11
Jornadas de Participación Ciudadana: .....	11
Rendición de Cuentas: .....	12
Talleres :.....	13
Eventos y Jornadas de Divulgación: .....	13
<b>COMPONENTE DE INCENTIVOS.....</b>	<b>15</b>
<b>EVALUACIÓN JORNADAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....</b>	<b>16</b>
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS – CONGRESO DE CONFEVOCOLTICS.....</b>	<b>16</b>
Encuesta Evaluación de la Jornada .....	18
Resultados.....	18
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS SECTORIAL - SOGAMOSO.....</b>	<b>21</b>

<b>Publicidad MVCT</b> .....	22
Publicidad CRA.....	22
Publicidad FNA .....	23
Espacio de Diálogo con la Ciudadanía Presencial .....	23
Compromisos acordados y mecanismos de seguimiento.....	24
<b>EVALUACIÓN</b> .....	26
<b>AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS CRA</b> .....	33
Evaluación .....	35
Sugerencias .....	37
<b>ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN</b> .....	38
Jornadas de Participación Ciudadana .....	38
Ficha Técnica de las Encuestas .....	38
Encuestas Diligenciadas por Ciudad.....	38
Medio por el que se enteró de la Jornada.....	39
Logística de la Jornada .....	39
Claridad de las Exposiciones .....	40
Respuesta a Inquietudes.....	40
<b>SUGERENCIAS Y COMENTARIOS</b> .....	41

# EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2017

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

“La participación ciudadana busca que los gobiernos se democraticen, mediante mecanismos de participación ciudadana como: la información, consulta y participación activa”<sup>1</sup>, 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.

## 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, e Acciones 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.

---

<sup>1</sup> Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo\*, “Origen, espacio y niveles 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**

ACTIVIDAD PROPUESTA	ACTIVIDAD DESARROLLADA
Presentar y publicar la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de 2017	Documento publicado en la web en el siguiente link: <a href="https://goo.gl/72qTtj">https://goo.gl/72qTtj</a>
Elaborar documento de Caracterización de Usuarios de la CRA	En la vigencia 2017, la CRA realizó una (1) caracterización de usuarios, la cual puede ser consultada en: <a href="https://goo.gl/1cEaoB">https://goo.gl/1cEaoB</a>
Actualización de la página Web y sus redes sociales con información clara, relevante, veraz y oportuna	Actividad de carácter permanente, la cual puede verificar en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página Web: <a href="http://www.cra.gov.co">www.cra.gov.co</a></li> <li>- Facebook: cracolombia</li> <li>- Twitter: @cracolombia</li> <li>- YouTube: cracolombia</li> </ul>
Publicación de boletines o comunicados de prensa con información relevante de la entidad	La Comisión publicó en su página Web más de 80 artículos, expidió 5 boletines de prensa
Brindar entrevistas a diversos medios de comunicación (prensa, radio, televisión y medios alternativos)	El Director Ejecutivo, en su calidad de vocero de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, atendió las inquietudes de diversos medios de comunicación, quienes quisieron profundizar sobre diversos temas regulatorios. Ver cuadro anexo.
Elaborar y diseñar piezas comunicativas para dar a conocer programas y proyectos de la entidad	Elaboración de cinco (5) videos didácticos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce el nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores</li> <li>2. ¿Cómo calcular los costos para prestadores del primer segmento?</li> <li>3. ¿Cómo calcular los costos para prestadores del segundo segmento?</li> <li>4. Resolución CRA 779 de 2016: Provisión de Inversiones</li> <li>5. Resolución CRA 778 de 2016: Regula la provisión de inversiones que deben hacer las organizaciones de recicladores</li> </ol> <a href="https://goo.gl/4nRB1W">https://goo.gl/4nRB1W</a>
<b>Publicación de Informes de Gestión</b>	Durante la vigencia del presente informe, la CRA en cumplimiento de sus funciones, publicó en su <a href="#">portal</a>

ACTIVIDAD PROPUESTA	ACTIVIDAD DESARROLLADA
	<p><a href="#">Web</a> los informes de gestión.</p> <p>Dichos informes pueden ser consultados en: <a href="https://goo.gl/J16ztZ">https://goo.gl/J16ztZ</a></p>
<b>Publicación de Datos Abiertos</b>	<p>Durante la vigencia del presente informe, la CRA publicó seis (6) catálogos de datos abiertos.</p> <p>Nuestros datos abiertos</p>
<b>Publicación de información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014</b>	<p>La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, creó en su página Web, el micrositio de Transparencia en donde se encuentran publicada toda la información requerida.</p>
<b>Actualización de la página Web y sus redes sociales con información clara, relevante, veraz y oportuna</b>	<p>Actividad de carácter permanente, la cual puede verificar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página Web: <a href="http://www.cra.gov.co">www.cra.gov.co</a></li> <li>- Facebook: Comisión de Regulación CRA</li> <li>- Twitter: @cracolombia</li> <li>- YouTube: Crapsbcol</li> </ul>

## Nueva Página Web

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

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.

## 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 mencionada anteriormente, 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 la vigencia 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:

### Facebook: /cracolombia

Durante la vigencia se evidencia un incremento de 821 nuevos seguidores en esta red social, para un total de 7.769 usuarios.

De igual forma, el perfil de Facebook obtuvo un incremento de su calificación en 1.6/5.0 durante este periodo. En enero 2017 contaba con una calificación de 2,5/5.0, y cerró la vigencia con una calificación de 4.1/5.0.

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 1. Seguimiento Mensual en Facebook**

08 de febrero de 2017 al 07 de febrero de 2018					
Año	Mes	Seguidores	Calificación	Ingresos directos	Alcance publicaciones
	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

08 de febrero de 2017 al 07 de febrero de 2018					
Año	Mes	Seguidores	Calificación	Ingresos directos	Alcance publicaciones
2017	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
2018	Enero	7736	4,0	553	30,587
	Febrero	7769	4,1	228	12,047
<b>TOTAL</b>		<b>821</b>	<b>1.6</b>	<b>2,697</b>	<b>389,425</b>

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 2. Seguimiento Mensual en Twitter 2017.**

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017					
Año	Mes	Nuevos seguidores	Visitas al perfil	Impresiones	Tweets
2017	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

Así mismo, cabe resaltar que se recibieron solicitudes por este medio, a los cuales se le dio traslado al correo: [correo@cra.gov.co](mailto: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.

Youtube: [cracolombia](https://www.youtube.com/c/cracolombia)

Durante la vigencia, se creó el canal oficial de YouTube: [cracolombia](https://www.youtube.com/c/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.

Durante la vigencia, se publicaron tres (3) videos sobre las generalidades del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores, y sobre, la implementación del marco según el segmento al que corresponde.

## 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 3. Entrevistas 2017.**

Prensa	Radio	Televisión
El Colombiano	Blu Radio	Cable Noticias.tv
Vanguardia	Caracol	Caracol Noticias
El Tiempo	RCN	CM& La Noticia
El Espectador	Señal Radio Colombia	Noticias RCN
El Nuevo Siglo	Radio EPM	Programa Urna de Cristal
Portafolio	La W Radio	
Liberal		
Revista Dinero		
La República		

## Material Informativo

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

**Tabla 4. Material de Divulgación de Información 2017.**

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017		
Producto	Tema	Fecha
<b>(5) videos</b>	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
<b>(1000 un) Brochures</b>	Actualización Información general de la entidad	5 de diciembre de 2017
<b>(2) cartillas Virtuales</b>	"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
	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
(20) boletines	20 ediciones de los boletines informativos "Noticra", que plasman la gestión de la entidad durante el año.	2017

- a. 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.
- b. Se elaboró y publicó la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2017 en página web.

## 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 mencionada, la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico -CRA- realizó las siguientes actividades correspondientes al componente de diálogo:

**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 5. Ferias de Servicio al Ciudadano 2017.**

FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO		
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	21 de octubre de 2017	Tibú - Norte de Santander
6	4 de noviembre de 2017	Sogamoso – Boyacá

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



**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.

**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.

**Jornadas de Participación Ciudadana:** Durante la vigencia, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico participó en diez (15) jornadas de participación ciudadana. A continuación, se relacionan dichas jornadas, las cuales reunieron a los distintos públicos de interés de la entidad.



JORNADAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
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

**Tabla 6. Jornadas de Participación Ciudadana**

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

**Tabla 7. Rendición de Cuentas.**

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

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

**Tabla 8. 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

**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. Adicionalmente, durante este periodo, se iniciaron las jornadas de divulgación del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores (Res. CRA 825 de 2017). La información se relaciona a continuación:

**Tabla 9. Eventos y Jornadas de Divulgación**

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	Popayán	25 de mayo de 2017

13

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017			
No.	Temática	Ciudad	Fecha
	TICs		
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 de aseo pequeños municipios.	Bogotá	8 de septiembre de 2017
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
24	Divulgación del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado (Res. 825 de 2017)	Bogotá	25 de enero de 2018

01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017			
No.	Temática	Ciudad	Fecha
25	Divulgación del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado (Res. 825 de 2017)	Medellín	31 de enero de 2018
26	Divulgación del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado (Res. 825 de 2017)	Pasto	2 de febrero de 2018
27	Divulgación del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado (Res. 825 de 2017)	Bucaramanga	6 de febrero de 2018
28	Divulgación del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado (Res. 825 de 2017)	Santa Marta	

## 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”.

## EVALUCIÓN JORNADAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Durante la vigencia 2017, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, realizó dos (5) Jornadas de Rendición de Cuentas

### RENDICIÓN DE CUENTAS – CONGRESO DE CONFEVOCOLTICS

El día 06 de julio de 2017, el Director Ejecutivo de la CRA, Javier Moreno Mendez, presentó ante los Vocales de Control, adscritos a la Confederación Colombiana de Comités de Desarrollo y Vocales Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, una Rendición de Cuentas sobre la Gestión de la entidad.

El desarrollo de la exposición, se centró en la explicación de los siguientes ítems:

## CONTENIDO

- 1. LA ENTIDAD Y EL SECTOR**
- 2. PLAN ESTRATÉGICO QUINQUENAL**
- 3. AGENDA REGULATORIA INDICATIVA**
- 4. GESTIÓN MISIONAL**
  - 4.1. Acueducto y Alcantarillado
  - 4.2. Aseo
- 5. ASPECTOS INSTITUCIONALES**
  - 5.1. Ejecución presupuestal
  - 5.2. Gestión contractual
  - 5.3. Pago de contribución en línea
- 6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
- 7. SERVICIO AL CIUDADANO**
- 8. RETOS**
  - 8.1. Frente a la regulación y al usuario
  - 8.2. Mejora de la regulación (Análisis de Impacto Normativo)

Al finalizar su exposición el Director Ejecutivo de la CRA, Adicionalmente, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, atendió las inquietudes de los asistentes.



Al finalizar la Rendición de Cuentas, Javier Moreno M., concedió una entrevista al equipo de comunicaciones de Confevocoltics.

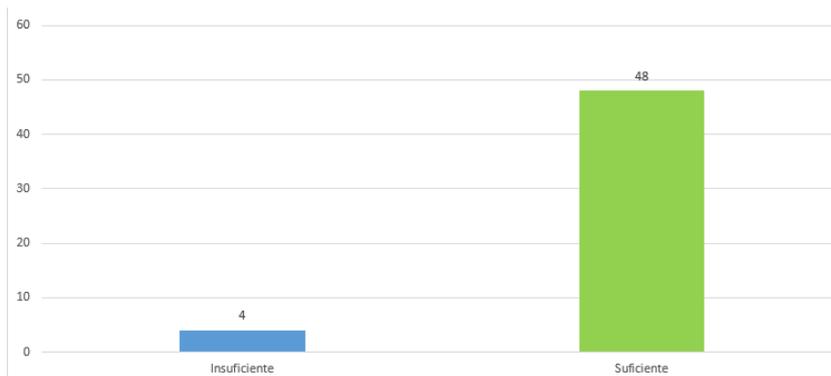


## Encuesta Evaluación de la Jornada

Una vez finalizada la intervención del doctor Javier Moreno, se distribuyó entre los asistentes la Encuesta de Evaluación Jornada de Rendición de Cuentas, la cual fue diligenciada por 51 Vocales de Control.

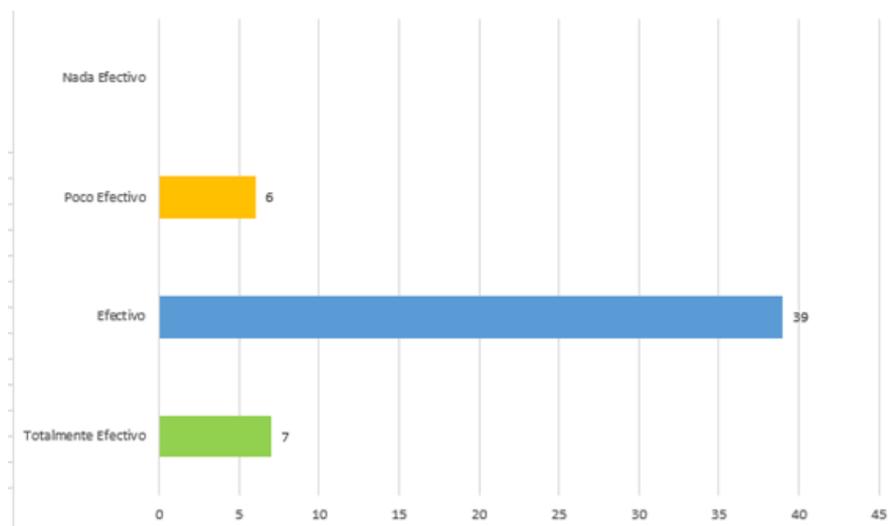
## Resultados

1. Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue:



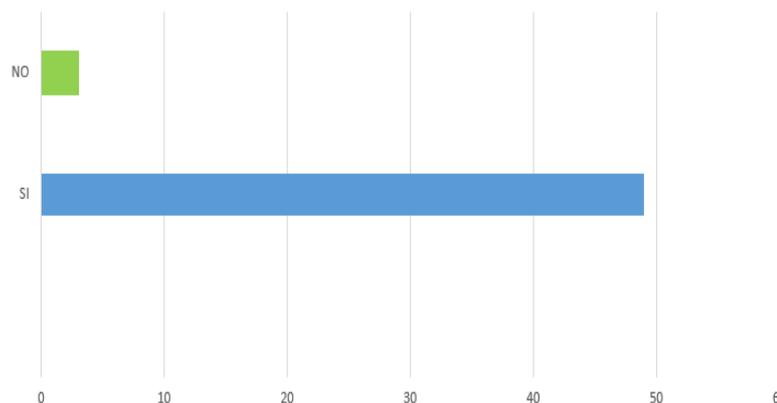
El 92% de las personas que diligenciaron la encuesta, consideran que la información brindada fue suficiente.

2. Considera usted que la información presentada en la RC, permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad.

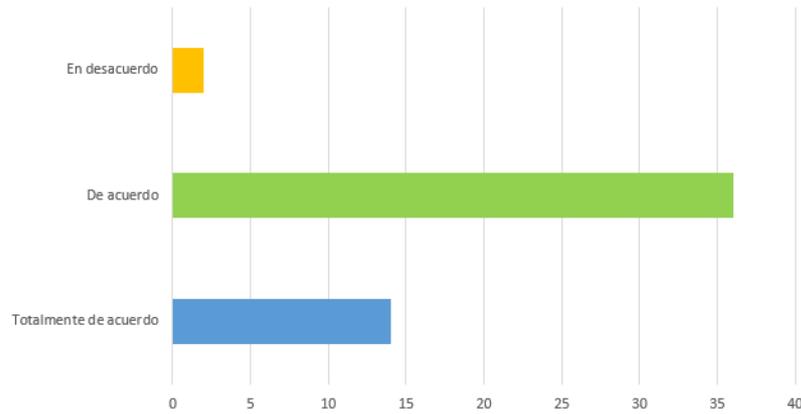


El 88% de los encuestados consideran los ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía como un mecanismo efectivo para poder ejercer un control sobre la gestión de la entidad.

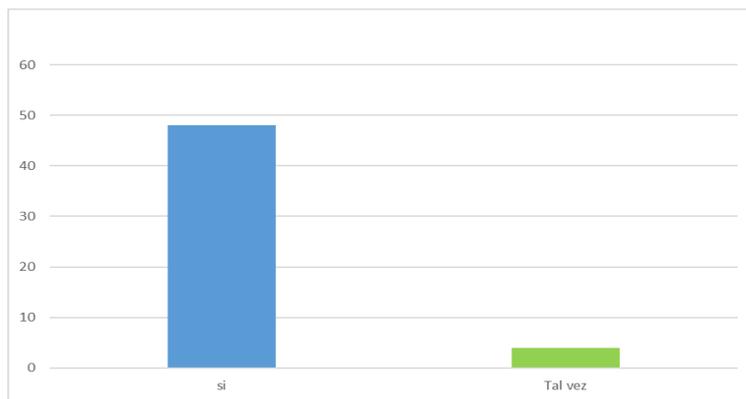
3. En la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad.



El Leguaje utilizado en la RdC de la CRA fue claro

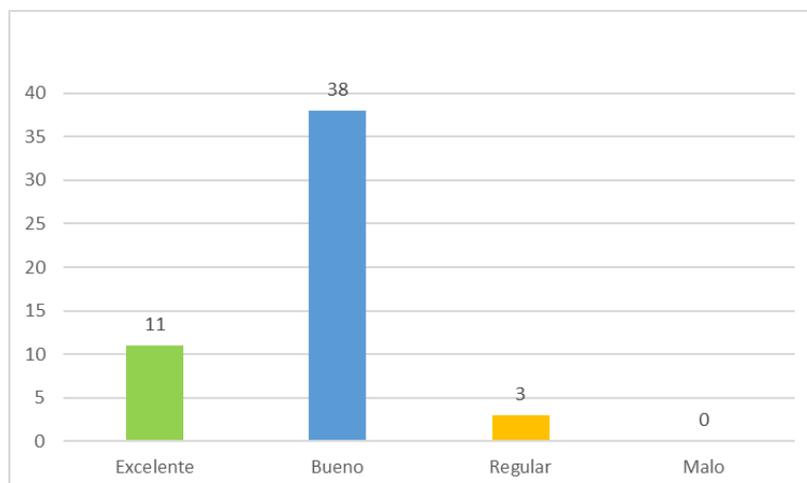


4. Participaría en una nueva Jornada de RC de la CRA



Al 92% de los encuestados, les gustaría participar en una nueva Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA.

5. En general, ¿Cómo clasifica el ejercicio de RC de la CRA?



6. ¿Qué tema sugiere usted, sea incluido en nuestra próxima RC?

Los Vocales de Control sugieren que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, tenga en cuenta los siguientes temas, para las próximas jornadas de RC.

- Sistema general de participaciones a los municipios frente a los servicios públicos
- Licencias de funcionamiento de rellenos sanitarios
- La participación sea más amplia: discutir temas de nuevas resoluciones y mayor acercamiento a la comunidad; control de vertimientos en fuentes hídricas. Políticas y marco jurídico de prohibición de vertimientos; acueductos rurales, concesión de aguas para abrevaderos
- Reciclaje; porque en municipios las alcaldías no se preocupan por el tema
- Acueductos veredales
- Implementación de los PGIRS
- Cargos fijos y cargos por consumo

7. Sugerencias y comentarios

- Se haga entrega de un documento que contenga de manera resumida la gestión de la CRA
- Les gustaría recibir la presentación vía correo electrónico
- Solicitan a la CRA el acompañamiento en el tema de reciclaje
- Hacer más énfasis en la comprensión de la metodología tarifaria
- Es muy importante que como ciudadanos y usuarios nos sintamos más acompañados por la CRA

## RENDICIÓN DE CUENTAS SECTORIAL - SOGAMOSO



La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA estuvo presente en la rendición de cuentas del Sector Vivienda, en el municipio de

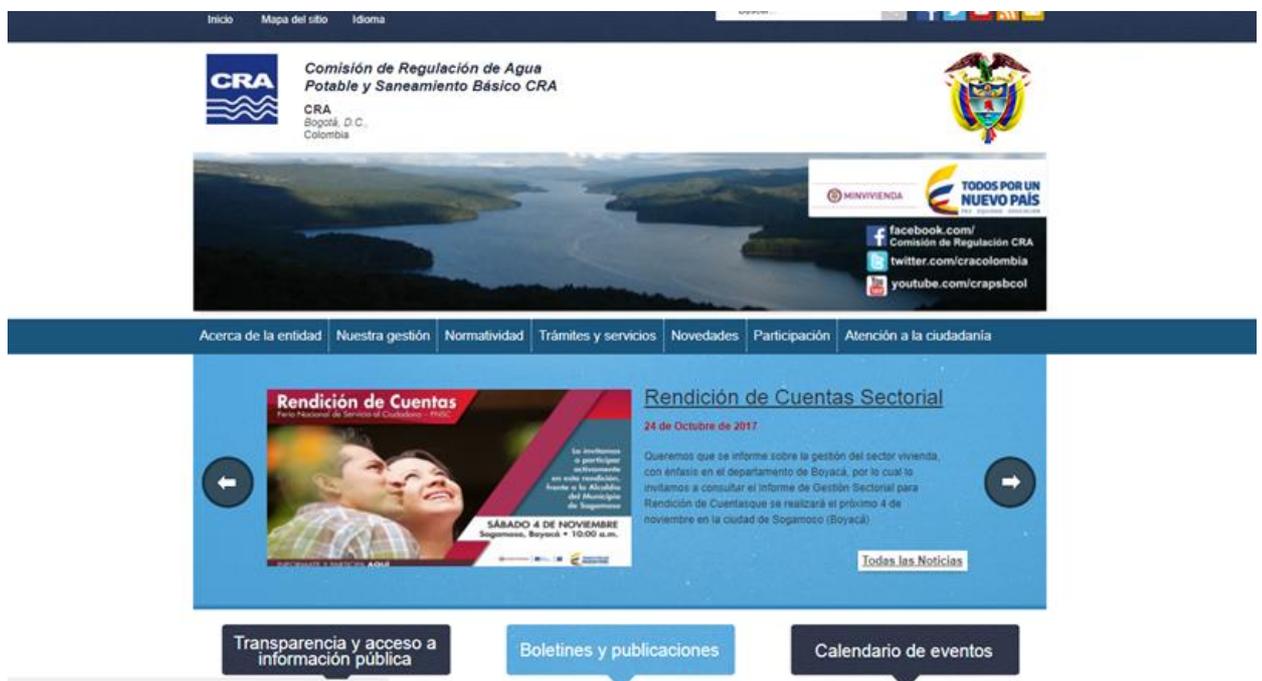
Sogamoso, realizada en el marco de la Feria de Atención de Servicio al Ciudadano, realizada en ese municipio boyacense el 04 de noviembre de 2017.

Previo a la realización de la RdC, el MVCT, el FNA y la CRA publicaron en sus respectivos portales web, el correspondiente informe sobre la gestión de nuestro sector, con énfasis en el departamento de Boyacá.

## Publicidad MVCT



## Publicidad CRA



## Publicidad FNA



Adicionalmente, se le brindó a la ciudadanía la posibilidad de dar su opinión respecto a los temas que se desarrollarán en el evento para lo cual diligenciaron una encuesta.

## Espacio de Diálogo con la Ciudadanía Presencial

Al inicio del foro sectorial de rendición de cuentas del sector vivienda en Sogamoso, se le comunicó a la ciudadanía que por parte de las entidades del sector se tenía el compromiso de recibir y responder cada una de las preguntas que se hicieran en este espacio.

Razón por la cual, se hizo previamente una consulta sobre las dudas e inquietudes que tenían los asistentes frente a la gestión de las entidades del sector, frente a lo cual se recibieron 5 preguntas las cuales fueron respondidas en la sección de preguntas y respuestas del evento.

Adicionalmente, un ciudadano se manifestó abiertamente realizando una pregunta abierta al panel de expositores.



Al finalizar el evento se realizó una encuesta para evaluar la rendición de cuentas, la cual fue respondida por 184 ciudadanos. Esta contempló preguntas abiertas como ¿Qué aspectos considera se debe mejorar para futuros eventos de Rendición de Cuentas? y de las 184 encuestas diligenciadas, solo 104 participantes registraron sus comentarios destacándose entre estos los siguientes:

- Más publicidad.
- Mejorar escenario, hacer presentaciones a través de las TIC.
- Se debería ampliar el momento de preguntas y respuestas para que sea posible conocer no sólo los logros sino las cuestiones a mejorar.
- Mejorar la claridad del lenguaje y que sea más sencillo teniendo en cuenta que la ciudadanía no conoce algunos términos técnicos.
- Hacerlo más llamativo a las personas, a la gente no le gusta venir a escuchar a un grupo de altivas a que digan que se ha hecho. Debe haber más lúdica.
- Más promoción del evento por redes sociales, para que toda la comunidad se entere del evento.
- Generar una pre-ronda de preguntas.

## Compromisos acordados y mecanismos de seguimiento

La Oficina Asesora de Planeación del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, tabuló las 18 preguntas recibidas y las transmitió a las entidades del sector y al Grupo de Atención al Usuario para que fueran atendidas a la mayor brevedad posible. Las 18 preguntas fueron las siguientes:

Nombre	Pregunta	Celular	Correo Electrónico	Responsable Respuesta
Tatiana Gómez Y Mariana Camacho	De qué manera el Ministerio de Vivienda ha logrado cumplir sus objetivos en armonización con los POT y los planes de desarrollo municipal, teniendo en cuenta la desactualización de los POT y la desarticulación de estos con los planes de desarrollo municipal?	3102704788	tatianac.gomez@urosario.edu.co	MVCT - GAUA
Azucena Higuera	Puedo comprar mi casa Ya en planos que entregaran en el 2019?	3206952490	-	MVCT - GAUA
Freddy Moyano A	En dónde puedo saber sobre el Ministerio en Boyacá, el Ministerio está acá en Boyacá? En dónde puedo denunciar tramitadores	3192075613	ddyalex@gmail.com	MVCT - GAUA
Clara Inés Romero	Qué requisitos debo obtener para tener vivienda en Sogamoso si no	3123614831	clarai.05@hotmail.com	MVCT - GAUA

24

Nombre	Pregunta	Celular	Correo Electrónico	Responsable Respuesta
Morales	pertenezco al sisben si no a un régimen especial?			
Angela María Mariño	Qué programas manejan en el sector en el área municipal y nacional son los mismos programas o son diferentes???	-	moniel21@gmail.com	MVCT - GAUA
Rodrigo Pulido Morales	Porqué los que ganamos el mínimo en este país no pueden acceder al subsidio y tener una casa digna, y cuál es el programa a futuro para vivienda en Sogamoso. Aquí no hay oficina	3143672536	rodrigopm231207@gmail.com	MVCT - GAUA
Rodrigo Pulido Morales	No hay programas para este municipio porque ni oficina hay, ahora, mi casa ya cuando será que 2 mínimos y yo me gano el mínimo cuando será que puedo obtener una casa y en Gobierno	3143672536	rodrigopm231207@gmail.com	MVCT - GAUA
Azucena Higuera	Soy cabeza de familia con dos niños en condición de discapacidad y sin trabajo, necesito una vivienda Mi Casa YA	3206952490	-	MVCT - GAUA
Elda Marina Gutierrez	Cómo participar más seguido en este tema??	3204562518	marinagutierrez1@hotmail.com	MVCT - GAUA
Juliana Valentina Comedor Piamonte	Existe un documento de libre información, donde yo pueda asegurarme de la veracidad de los proyectos y planes planteados en la actividad de rendición de cuentas???	3103193469	julianav.corredor@urosario.edu.co	MVCT - GAUA
Luz Marina Cardenas	Vivienda para población víctima	3132466719	asoviviendaunidosdecorazon@gmail.com	MVCT - GAUA
Yurid Cisneros	Vivienda para población víctima de Sogamoso	3172254691	yuysaba@misena.edu.co	MVCT - GAUA
Maria Becerra	Información ayuda a personas con condiciones especiales	3112864003	mbecerra@mintransporte.gov.co	MVCT (GAUA) - FNA - CRA
Alexandra Martínez	Qué debe hacer una persona independiente para adquirir casa del FNA	3114620175	arepapues@hotmail.com	FNA

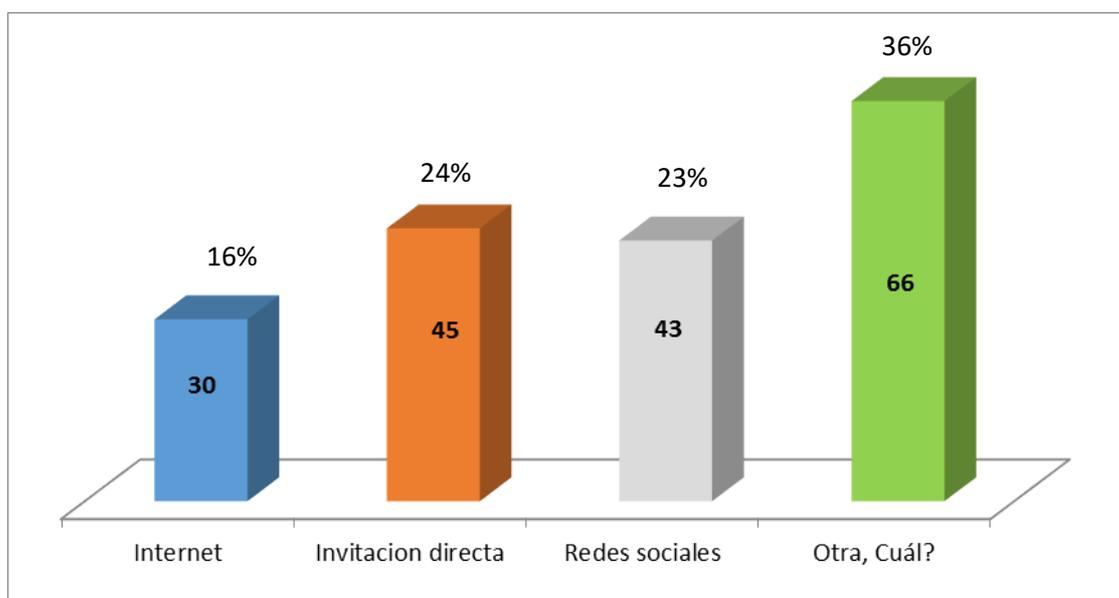
Nombre	Pregunta	Celular	Correo Electrónico	Responsable Respuesta
Marco Rodríguez	No tengo ahorro en el FNA pero quisiera participar del programa ahorra tu arriendo, soy contratista	3125926737	marcofrm78@hotmail.com	FNA
Nieves Diaz Jimenez	Más gente brindando información de oficinas que vienen de otras ciudades con la Agencia de Tierras y el FNA	3202980336	jermaticam@gmail.com	FNA
Ronald Lopez	Paga tu arriendo	3125559735	rlopez@rrs.gov.co	FNA
David Devia Torres	Sobre el cuidado del medio ambiente que refiere a la CRA	3204365105	-	CRA

No obstante, es importante aclarar que muy pocas encuestas de evaluación presentaban preguntas o solicitudes de información, solo 39 participantes registraron comentarios.

## EVALUACIÓN

Como se mencionó anteriormente, al finalizar el evento se hizo una encuesta a los participantes que nos permitiera evaluar tanto su percepción como sus intereses, lo cual nos permitirá retroalimentar y mejorar los siguientes procesos de rendición de cuentas. A continuación, se presentan los resultados de la evaluación:

1. ¿Cómo se enteró de la realización del evento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía?

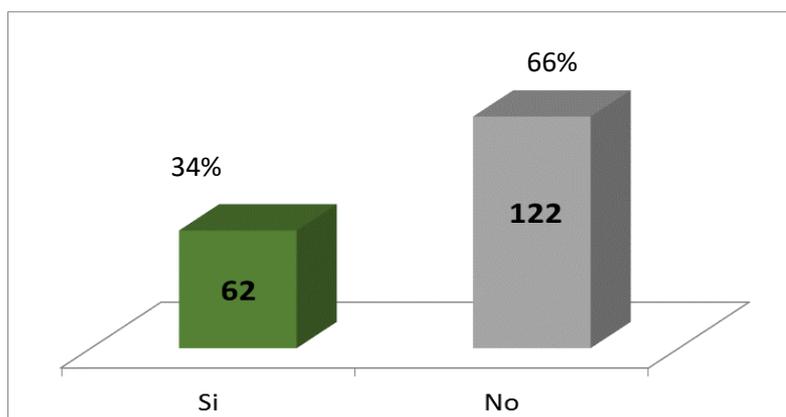


De los medios institucionales seleccionados para convocar a la ciudadanía al evento de rendición de cuentas, el más efectivo fue la invitación directa (24%) hecha de manera escrita por las entidades del sector, no obstante, para los ciudadanos fue más efectivo el uso de otros medios (36%), como ferias del servicio, radio y universidades.

El 16% de los participantes se enteraron del evento a través de internet, el 24% a través de invitación directa, el 23% a través de las redes sociales y el 66% a través de otros. En la opción "Otra, ¿Cuál?", registran las siguientes respuestas:

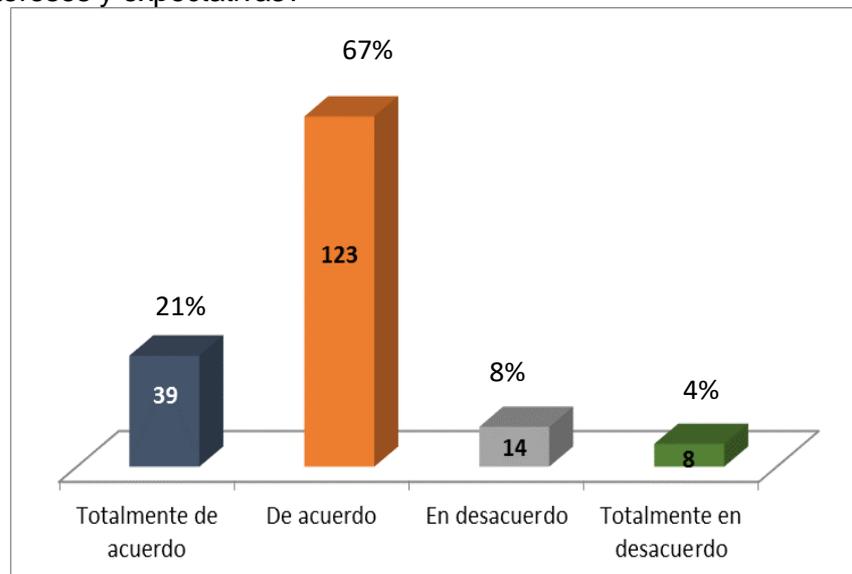
OTROS MEDIOS	FRECUENCIA
Afiche	1
Alcaldía Sogamoso	2
Alcaldía Sativasur	1
Amigos	2
Carteles	1
Ciudadanía	1
Colegio Sogamoso	1
Emisora	3
Feria de Servicio	11
Página de la Alcaldía	1
Perifoneo	3
Publicidad del Municipio	1
Radio	9
Reunión Alcaldía de Sogamoso	2
Universidad del Rosario	24
Volante	3
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>

2. ¿Consultó la información sobre la gestión del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio en la región, antes del evento de Rendición de Cuentas?



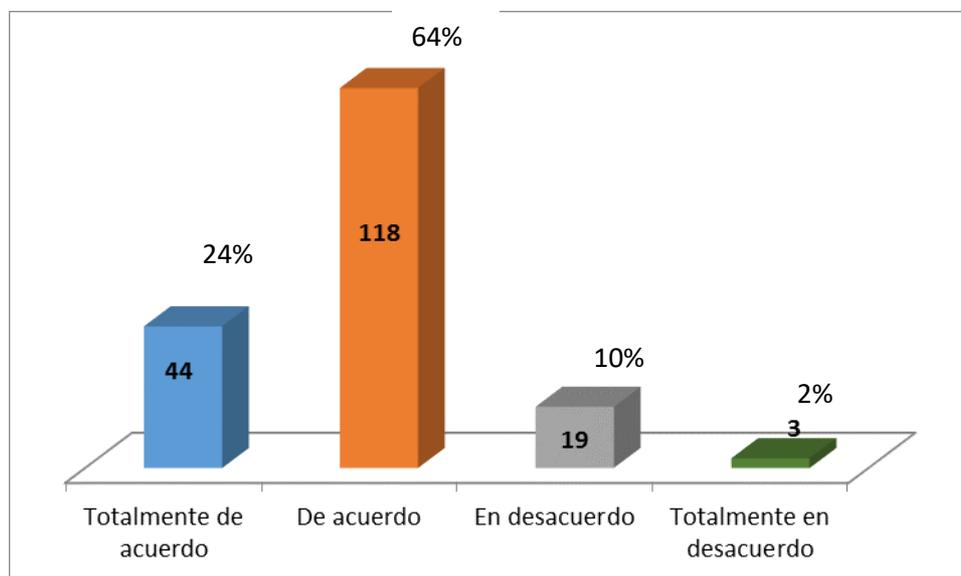
El 34% de los participantes manifestó haber consultado previamente información sobre la gestión del sector, frente a un 66% que no realizó la consulta. Para este evento en especial este hecho evidencia la poca efectividad de la publicación de la información en los sitios web.

3. ¿Las temáticas presentadas en el evento de Rendición de Cuentas, respondieron a sus intereses y expectativas?



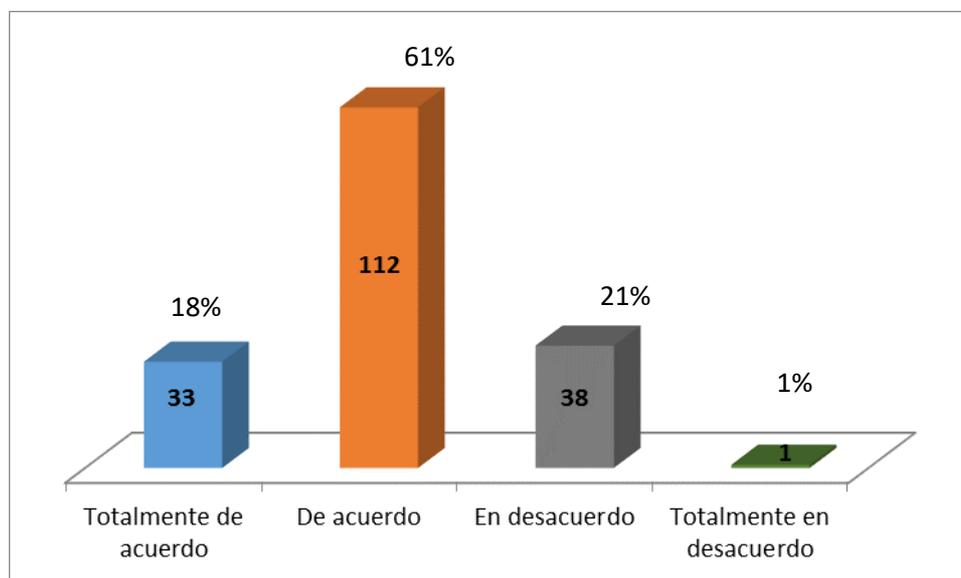
El 67% de los participantes estuvo de acuerdo con las temáticas presentadas durante el evento de rendición de cuentas sectorial y el 21% estuvo totalmente de acuerdo, evidenciando que éstas fueron de su interés y respondieron a sus expectativas.

4. ¿Considera que el evento de rendición de cuentas dio a conocer los resultados actuales de la gestión del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio en la región?



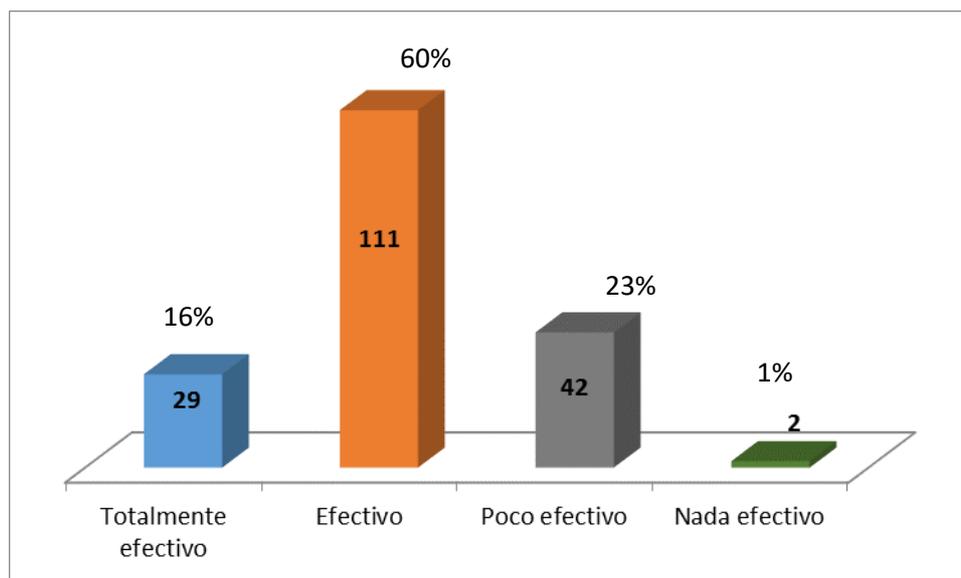
Por otra parte, el 88% de los encuestados respondió que estaba totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la rendición de cuentas mostró los resultados actuales de la gestión del sector, lo que indica que la información suministrada en el evento fue actual y responde oportunamente a las expectativas que el ciudadano tiene sobre las gestiones que el sector está desarrollando en su región.

5. ¿Considera que el Sector Vivienda, Ciudad y Territorio ha sido transparente en su gestión?



Respecto a la percepción del nivel de transparencia de las entidades del sector, la evaluación hecha por la ciudadanía fue muy favorable, considerando que el 61% de los encuestados está de acuerdo con que la gestión es transparente y el 18% está totalmente de acuerdo.

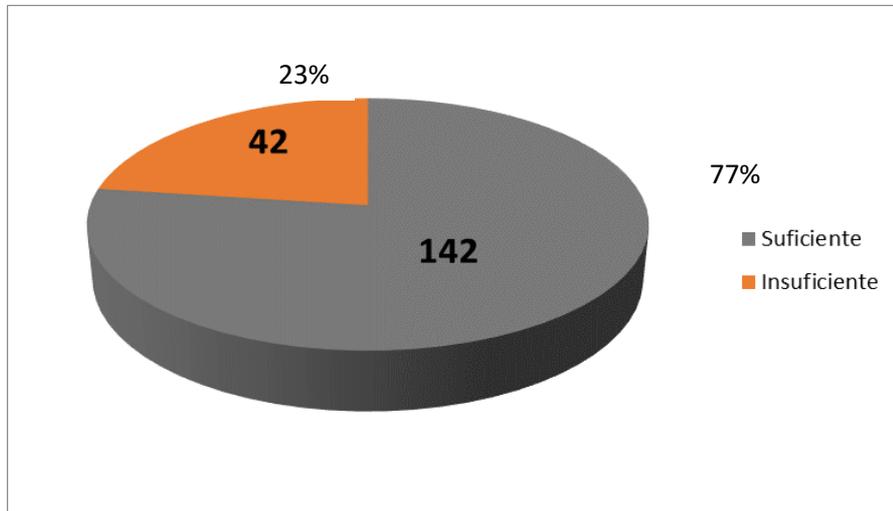
6. ¿La información suministrada en el evento de Rendición de Cuentas permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de las entidades?



Por otra parte, para el 76% de los ciudadanos encuestados la información suministrada en el evento de Rendición de Cuentas permite ejercer un control efectivo

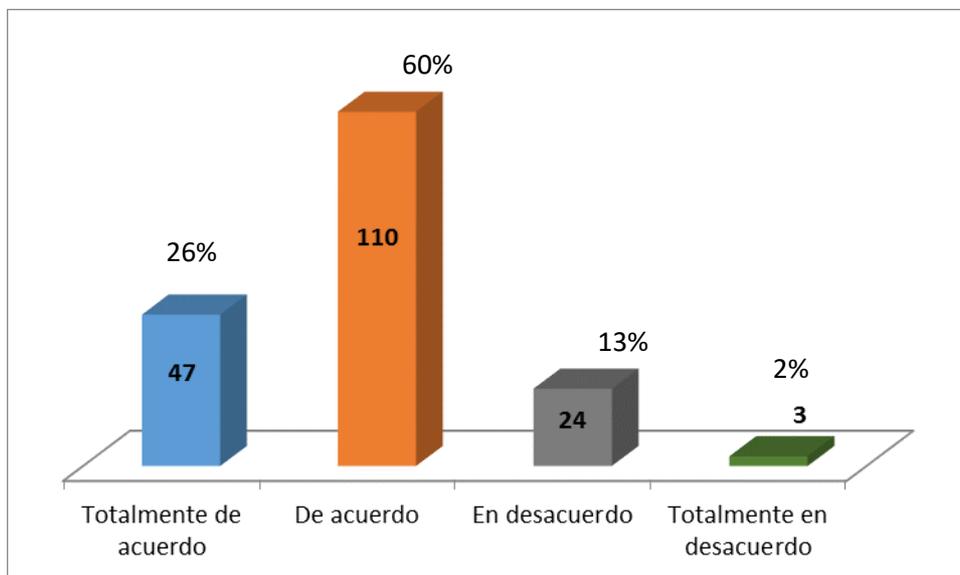
y totalmente efectivo sobre la gestión de las entidades, mientras que el 23% considera que la información suministrada es poco efectiva para ejercer control.

7. Considera usted que los medios de participación habilitados fueron:



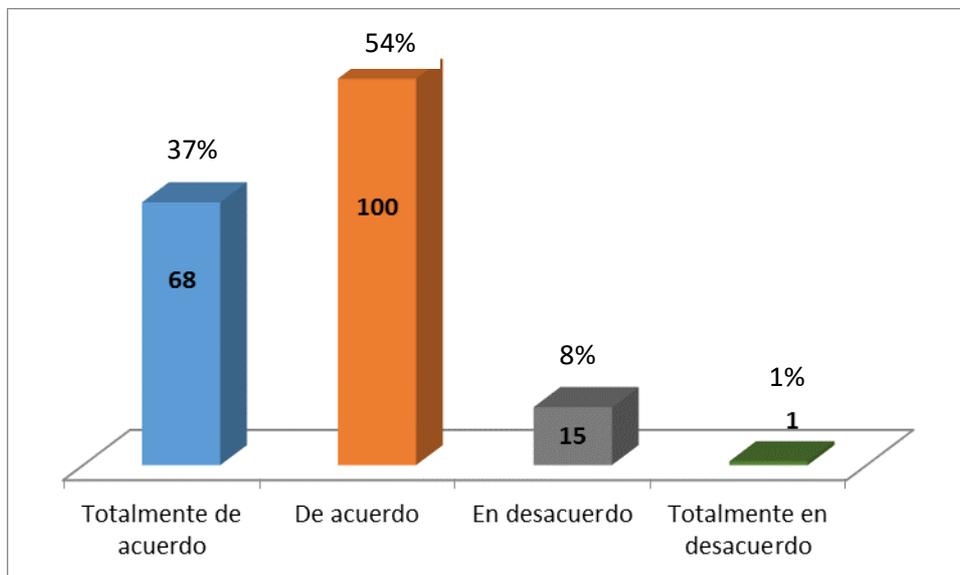
Para el sector es muy satisfactorio encontrar que el 77% de los encuestados considera que los medios de participación que se usaron en el evento fueron suficientes.

8. ¿Considera que la entrega de información previa, los canales de participación, encuestas, entre otros, motivaron su participación?



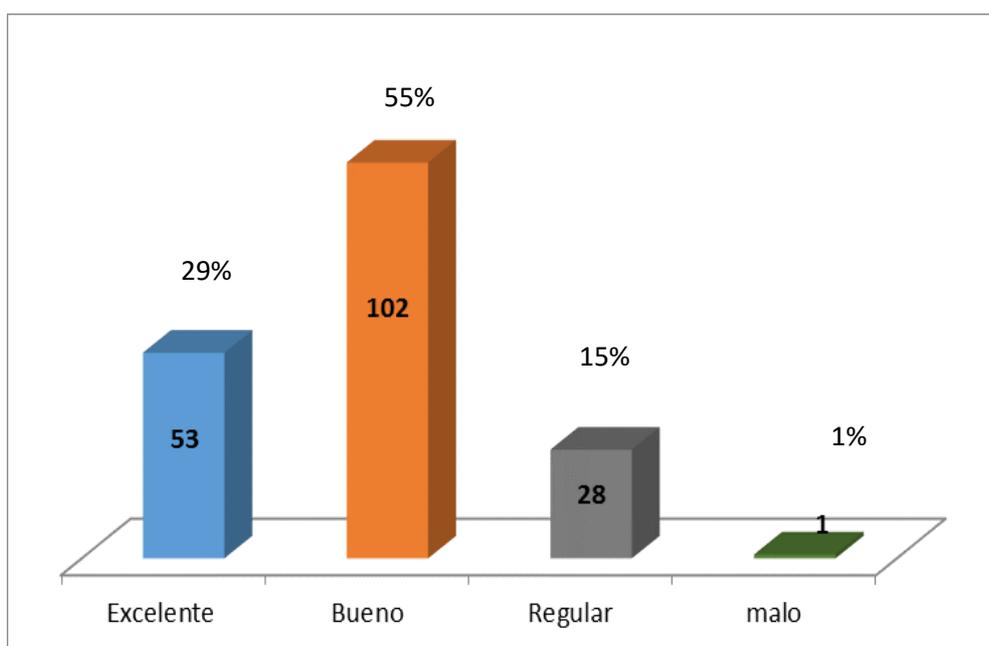
En concordancia con la pregunta No. 2, los resultados de percepción evidencian que la entrega de información previa a la ciudadanía es muy importante para incentivar la participación, pues el 86% de los encuestados estaba de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la información previa entregada motivó su participación.

9. ¿Considera que su opinión es importante para el Sector Vivienda, Ciudad y Territorio y se tendrá en cuenta para la toma de decisiones?



El 54% de los participantes estuvo de acuerdo con que su opinión es importante para el sector Vivienda y el 37% estuvo totalmente de acuerdo. Entonces, uno de los mejores resultados del evento es que el 91% de los ciudadanos que asistieron consideran que su opinión es importante para la entidad y que será tomada en cuenta. Esto muestra que hay un buen posicionamiento, con una imagen favorable que se evidencia en la mayoría de los casos.

10. En general, ¿cómo califica este ejercicio de Rendición de Cuentas?



La evaluación de los asistentes al evento nos deja una gran satisfacción por el deber cumplido, teniendo en cuenta que en el 84% de los casos se evidencia una percepción favorable respecto al evento de rendición de cuentas realizado. El 55% de los participantes calificó como Bueno el evento de rendición de cuentas sectorial y el 29% lo calificó como excelente.

11. ¿Qué aspectos considera se debe mejorar para futuros eventos de Rendición de Cuentas?

Comentarios
Sobre el cuidado del medio ambiente que refiere a la CRA
Un poco más de información y tiempo para las informaciones
Deberían responder las preguntas
Se debe procurar para que existan menos desigualdades
Tratar de intervenir más efectivamente ante las inquietudes y reclamos de la humanidad en general
¿Cómo participar más seguido en este tema?
Responder a preguntas emanadas de forma más profunda
¿Existe un documento de libre información, donde yo pueda asegurarme de la veracidad de los proyectos y planes planteados en la actividad de rendición de cuentas?
Muy bien, buena
Sería interesante a los datos y cifras se dan con referencia a los resultados nacionales, en términos comparativos, para poder medir el grado del logro
Que ubiquen mejor la salida y entrada
No, todo me quedo claro, fue un gran evento
No, me parece muy bueno esta participación

## AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS - CRA

El 24 de octubre de 2017, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, publicó en su página web y redes sociales el INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2017, el cual estuvo publicado por 30 días.

De igual forma, se convocó a la ciudadanía y demás agentes del sector a remitir sus comentarios, sugerencias e inquietudes al respecto.



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento  
Básico (CRA)

9 de noviembre de 2017 - 

Pregunta lo que quieras sobre nuestra gestión 2016 - 2017 y te daremos respuesta en la jornada de #rendicióndecuentas <http://bit.ly/2AxczdQ>



**¡CORTA CON LA DUDA!**

Pregunta lo que quieras sobre **nuestra gestión 2017**

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

En total se recibieron 12 inquietudes, a las que se les dio respuesta en la Jornada y/o en matriz publicada en nuestro portal web.

La Audiencia se transmitió por Canal Institucional el día 30 de noviembre de 2018.



Para garantizar que toda la ciudadanía, pudiera ver nuestra Audiencia de Rendición de Cuentas, la Comisión realizó su publicación en su canal de YouTube cracolombia.

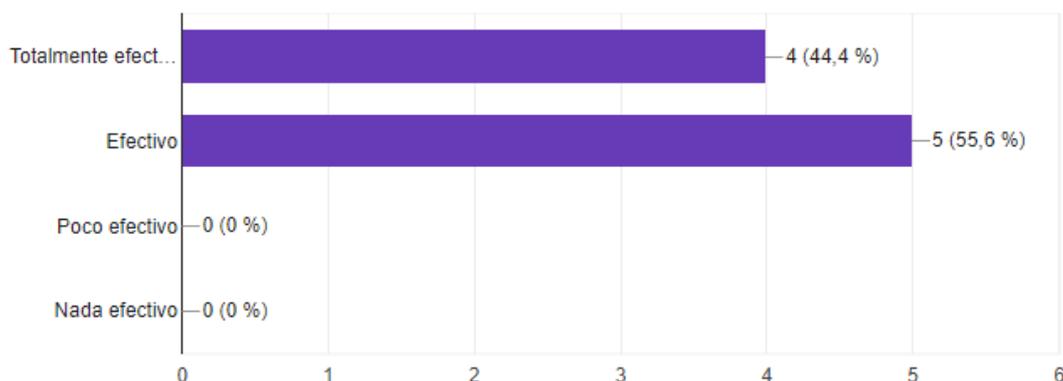


Una vez finalizada la Audiencia, se publicó una Encuesta de Evaluación Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA <https://goo.gl/7H9GcV>, la cual arrojó los siguiente resultados:

## Evaluación

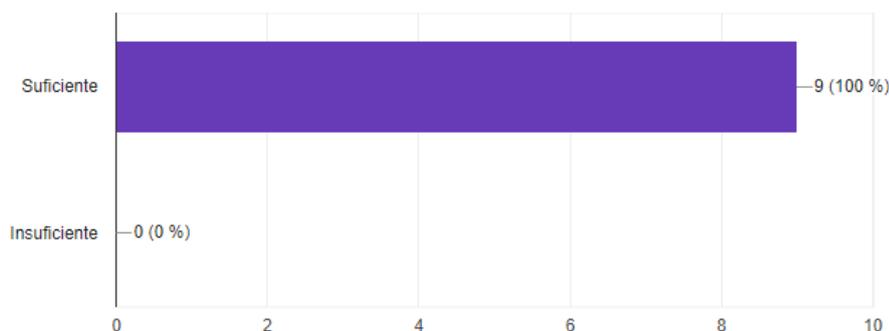
Considera usted que la información presentada en la Rendición de Cuentas, permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad

9 respuestas



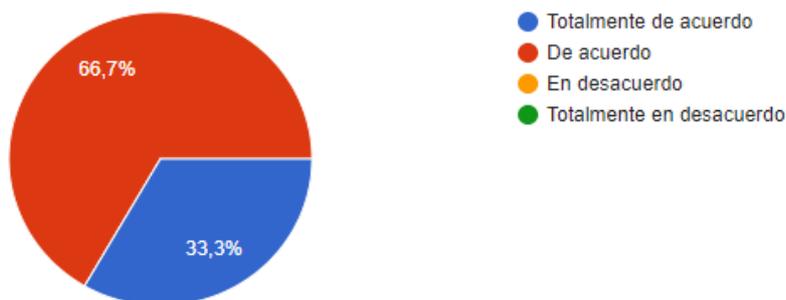
Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue

9 respuestas



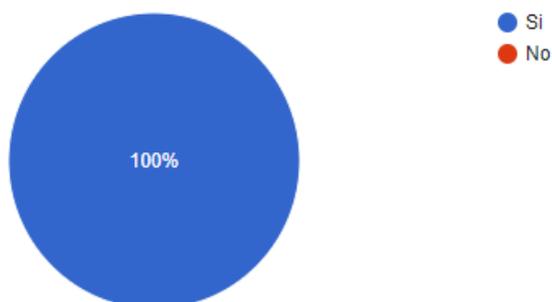
El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de la CRA fue claro

9 respuestas



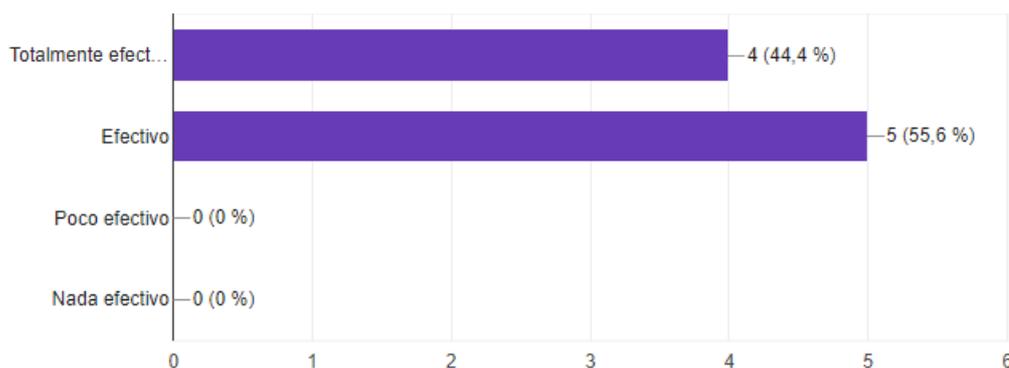
## En la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad

9 respuestas



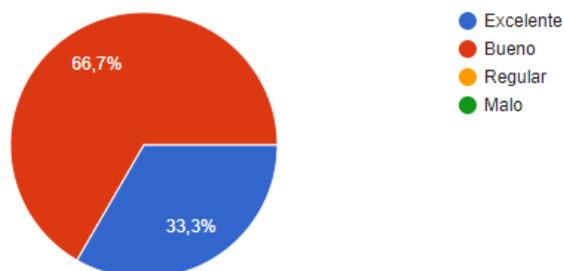
## Considera usted que la información presentada en la Rendición de Cuentas, permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad

9 respuestas



## En general, ¿cómo clasifica el ejercicio de Rendición de Cuentas de la CRA?

9 respuestas



Para la CRA es muy satisfactorio analizar que, en cada una de las preguntas planteadas, la ciudadanía contestó en un porcentaje superior al 89% considera que la Jornada cumplió con el objetivo de brindar una información en lenguaje claro, suficiente, que permita realizar un adecuado control social.

Con respecto a las tematicas que le gustaria que la entidad presentará en próximas jornadas:

- Marcos Tarifarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para pequeños prestadores
- Tarifas
- Participaciones Ciudadanas

## Sugerencias

Finalmente, algunas de las sugerencias y comentarios brindados por la ciudadanía son:

- Posibilidad de interactuar en vivo
- Todo estuvo bien
- Todo excelente
- Muy buena presentación.

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

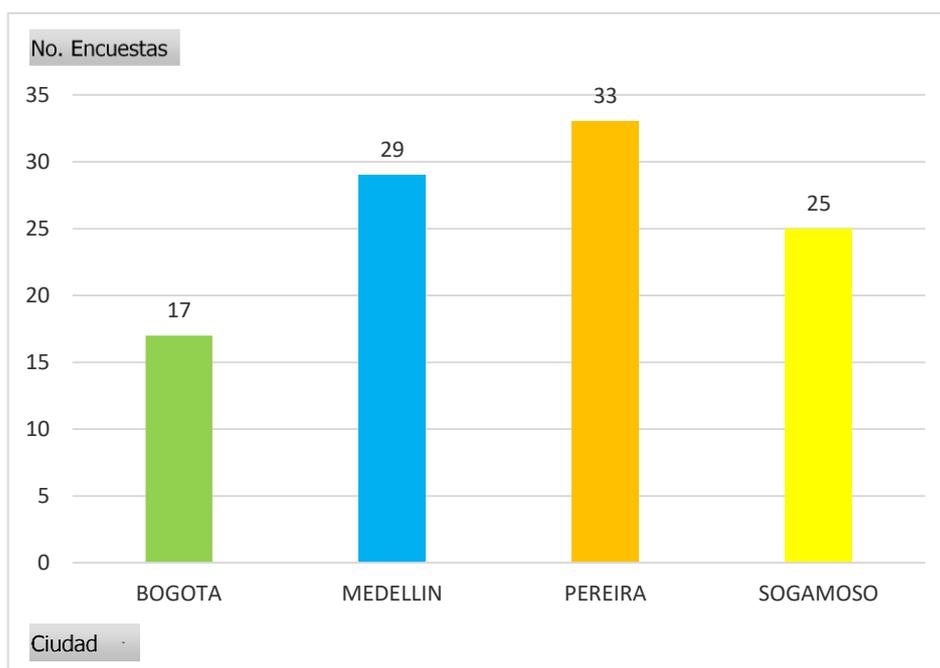
### Jornadas de Participación Ciudadana

#### Ficha Técnica de las Encuestas

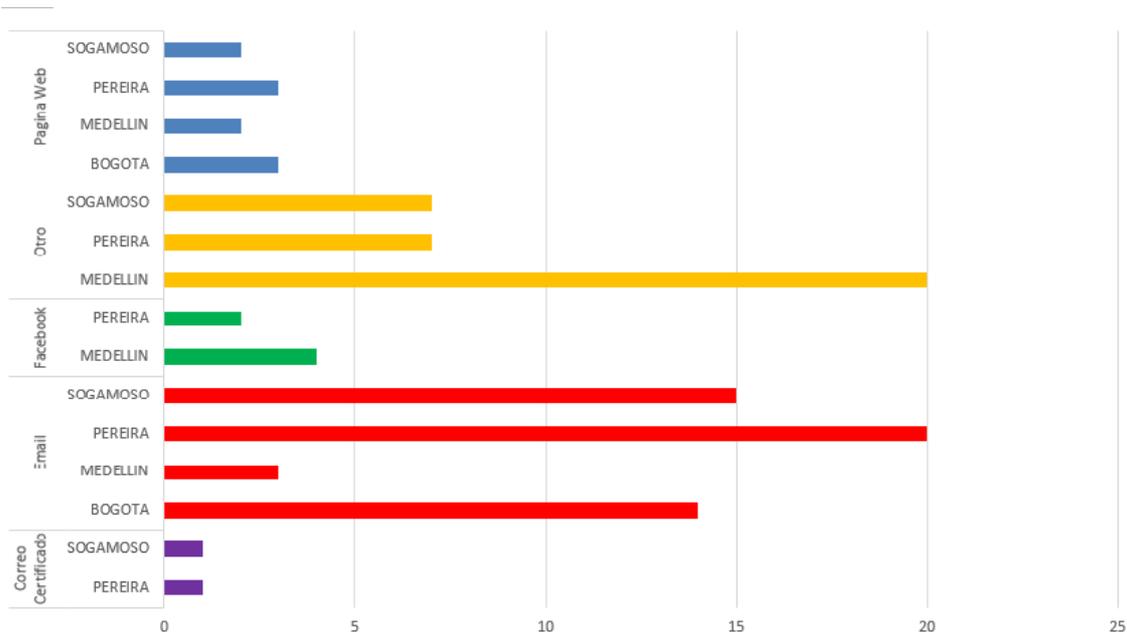
Formato de Encuestas	Encuesta de Evaluación eventos de participación ciudadana de la CRA ( REG- FOR 08)
Muestra	104 encuestas
Lugar de aplicación	Bogotá, Sogamoso, Pereira y Medellín

Los resultados de la encuesta son los siguientes:

#### Encuestas Diligenciadas por Ciudad

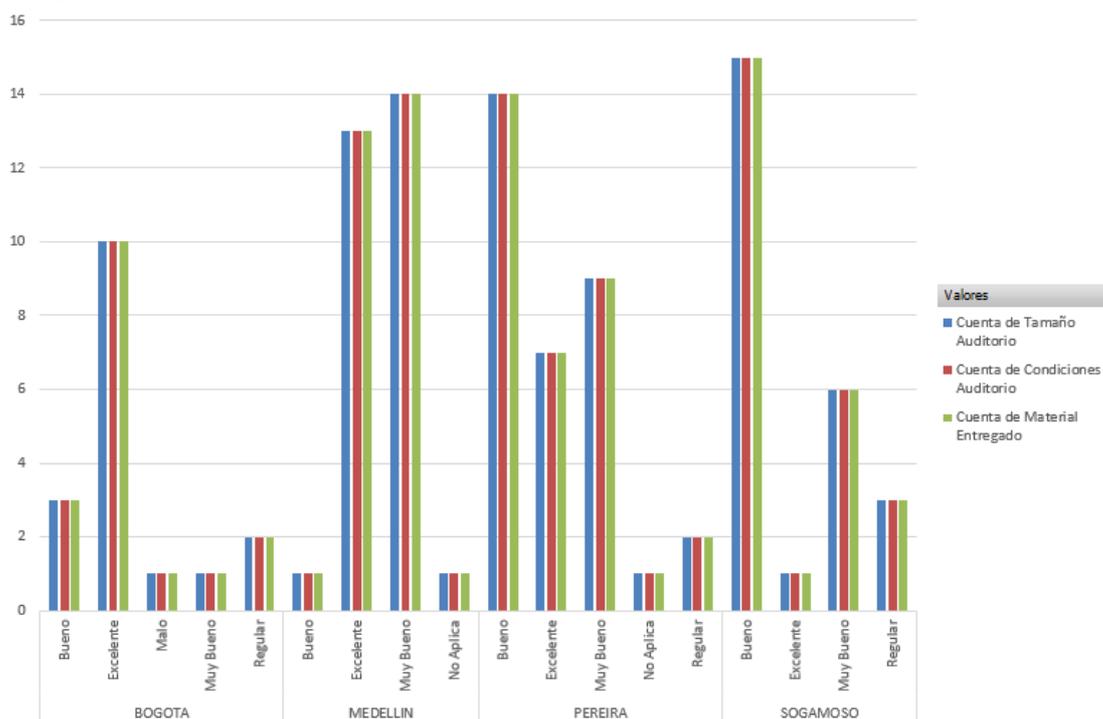


## Medio por el que se enteró de la Jornada



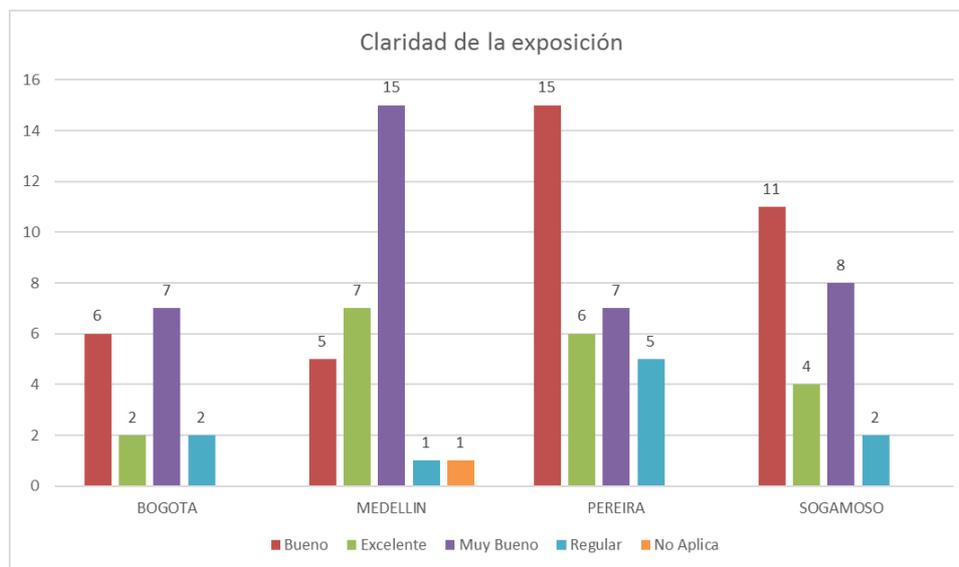
Como se puede evidenciar en el cuadro, la ciudadanía se entera de nuestros eventos por nuestra página web y redes sociales. Pero se destaca que 50% de los asistentes conoció de la actividad a través de los correos remitidos por la Comisión.

## Logística de la Jornada



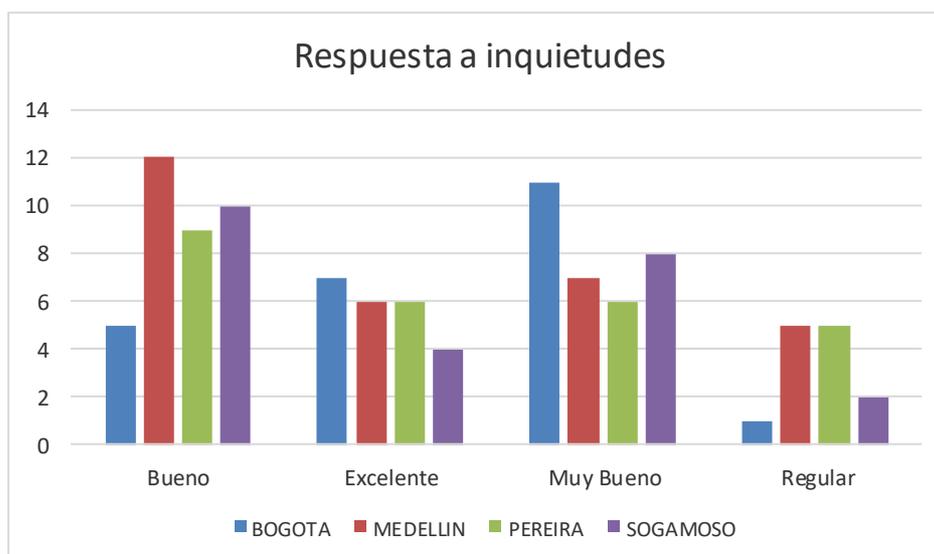
Como se puede apreciar en el gráfico, los encuestados consideran que el tamaño del auditorio, las condiciones del mismo y el material entregado por la CRA como excelente, muy bueno y bueno.

## Claridad de las Exposiciones



Para la CRA es gratificante analizar que los encuestados califican las exposiciones realizadas en un nivel de alta calidad, al considerar que éstas son excelentes, muy buenas y buenas.

## Respuesta a Inquietudes



Los asistentes a las distintas jornadas de participación ciudadana calificaron las respuestas dadas por los expositores de la siguiente manera: Excelente 35%; Muy Bueno 22%, Bueno 31% y Regular un 12.5%

## SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

- Ser más claro en los conceptos ya que todo el público puede desconocer el tema
- Material para llevar o envío por correo
- Realizar ejemplos didácticos
- Mejorar la convocatoria para que participen un número mayor de prestadores y diferentes entes territoriales
- Más participación ciudadana y los estudios deben de ser sectoriales.
- Más información en medio magnético y copias de las resoluciones o enviarlas por correo electrónico
- Ayudas audiovisuales y más pedagogía pues el tema de tarifas es complejo y no es fácil de entender por el audio
- Por la variedad de asistentes y la complejidad y profundidad del tema, la comprensión del tema, podría mejorarse si el tema se da a modo de TALLER con metodologías que garanticen la participación y retroalimentación
- Explicación con ejemplos sencillos las fórmulas de aplicaciones tarifaria y no solo teoría