

INFORME DE GESTIÓN CRA

2018

Este documento contiene el informe de gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

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

Juan Pablo Uribe Restrepo

Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Ricardo José Lozano Picón

Directora del Departamento Nacional de Planeación

Gloria Amparo Alonso Másmela

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Natasha Avendaño García

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

Lida Ruiz Vásquez - Subdirectora de Regulación

Talma Elvira Furnieles Galván - Subdirectora Administrativa y Financiera

Luisa Fernanda Trujillo Manrique - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Luis Alonso Pinzón Barbosa - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC (E)

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
MARCO ESTRATÉGICO	7
1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	8
1.1. Agenda Regulatoria Indicativa	8
1.2. Actuaciones de Carácter Particular	14
2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL	23
2.1. Intercambio de Experiencias y Participación en Eventos Internacionales	23
2.2. Acuerdos de Cooperación Internacional.....	26
3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	29
3.1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).....	29
3.2. Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.....	29
3.3. Componente de Diálogo	36
3.4. Componente de Incentivos.....	42
3.5. Servicio al Ciudadano	42
4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	44
4.1. Presupuesto Capacitación 2018.....	44
4.2. Concurso de Méritos.....	45
4.3. Plan Piloto de Teletrabajo.....	45
5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA.....	46
5.1. Implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	46

5.2. Percepción Ciudadana sobre los Eventos de Participación Ciudadana	49
5.3. Administración de Riesgos	58
5.4. Estrategia Cero Papel	59
5.5. Gestión Contractual	60
5.6. Gestión Documental	64
6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	66
6.1. Sistema de Gestión Documental ORFEO	66
6.2. Base de Datos	67
6.3. HELP DESK	67
6.4. Seguridad Informática	68
6.5. Sistema de Antivirus McAfee	68
6.6. Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica	69
6.7. Correo Electrónico en la Nube	69
6.8. Racionalización de Uso de los Recursos	70
6.9. Servicios de Intercambio de Información	70
6.10. Atención al Ciudadano -ORFEO, CCUS, NORMATIVIDAD y PSE	70
6.11. Gobierno Digital	71
6.12. Página Web en Modalidad SaS	73
7. GESTIÓN PRESUPUESTAL	74
7.1. Aprobación Presupuestal 2018	74
7.2. Presupuesto de Funcionamiento 2018	74
7.3. Presupuesto de Inversión 2018	75
7.4. Ejecución Presupuestal 2018	75

7.5. Ejecución de Presupuesto de 2018.....	76
7.6. Vigencias Futuras.....	77
7.7. Reservas Presupuestales y Cuentas por Pagar	78
7.8. Presupuesto 2019.....	78
7.9. Gestión Financiera y Contable	79
8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO	85
8.1. Informe de la Unidad de Control Interno de la UAE-CRA.....	85

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Informe de Gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA del año 2018 basado en el Manual de Rendición de Cuentas elaborado por la Presidencia de la República - Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), donde se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos formulados de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y en el documento CONPES 3654 de 2010, que busca consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

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

Marco Estratégico

Misión

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

Visión

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

Objetivos estratégicos

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

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

Con base en este ordenamiento estratégico, a continuación, se presentan los logros y avances alcanzados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA durante el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018, frente a las metas y objetivos de la entidad.

1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

1.1. Agenda Regulatoria Indicativa

1.1.1. Agenda Regulatoria 2018

Con corte a 31 de diciembre de 2018, la Agenda Regulatoria Indicativa 2018 en su versión 06, está conformada por 18 proyectos regulatorios, de los cuales ocho (8) desarrollan normatividad para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, ocho (8) para el servicio público de aseo y dos (2) proyectos transversales.

A continuación se presenta el avance de la Agenda Regulatoria Vigencia 2018 a 31 de diciembre:

Tabla 1. Agenda Regulatoria 2018

	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
<i>Servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado</i>			
1	Publicación de las variables necesarias para el cálculo del Puntaje de Eficiencia Comparativa con la metodología DEA.	Expedir la resolución definitiva para establecer las variables para el cálculo de los puntajes de Eficiencia Comparativa, que son necesarios para que las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, calculen el Costo Medio de Administración (CMA) y el Costo Medio de Operación (CMO), según lo definido en el nuevo marco tarifario de dichos servicios públicos para grandes prestadores.	Resolución definitiva CRA 830 de 27 de febrero de 2018. <i>“Por la cual se presentan las variables que conforman los modelos de eficiencia establecidos en la Resolución CRA 688 de 2014, para determinar los puntajes de eficiencia comparativa PDEA y se dictan otras disposiciones”.</i>

	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
2	Metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con un nivel de riesgo. Revisión de las Resoluciones CRA 201 de 2001 y CRA 315 de 2005.	Expedir la resolución que incluya la revisión y actualización de los indicadores y las fórmulas contenidas en las Resoluciones CRA 201 de 2001 y 315 de 2005, por las cuales se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, que permitan evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y establecer la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo.	Resolución de Trámite 865 de 21 de diciembre de 2018. <i>"Por la cual se hace público el proyecto de Resolución "Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones", se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"</i> .
3	Modificaciones y adiciones a la Resolución CRA 825 de 2017 que incluye la regulación de esquemas diferenciales.	Expedir las resoluciones de trámite y definitiva para modificar la Resolución CRA 825 de 2017, que contiene el nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores y adicionar la regulación de esquemas diferenciales rurales.	Resolución de trámite CRA 836 de 4 de mayo de 2018. Resolución definitiva CRA 844 de 30 de julio de 2018. <i>"Por la cual se modifica y adiciona la Resolución CRA 825 de 2017"</i> .
4	Modificación CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado.	Modificar los CCU para prestadores con hasta 5.000 usuarios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con las metodologías tarifarias.	Resolución de Trámite 863 de 21 de diciembre de 2018. <i>"Por la cual se hace público el proyecto de resolución "Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones", se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"</i> .

	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
5	Medición de consumo para usuarios del servicio público de alcantarillado que cuentan con fuentes alternas de abastecimiento de agua potable.	Revisión de las disposiciones vigentes frente a la medición de consumo para usuarios del servicio público de alcantarillado, que cuenten con fuentes alternas de abastecimiento de agua potable, para determinar si se requieren y deben desarrollar medidas regulatorias adicionales.	Se realizó el Taller 0, dentro de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).
6	Opción tarifaria de pago anticipado.	Revisión general de la regulación existente para determinar la pertinencia de introducir modificaciones para promover la medida.	Se elaboró documento con diagnóstico, problema, objetivos y alternativa, dentro de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).
7	Medidas regulatorias asociadas a inversiones ambientales que puedan ser incluidas en tarifas.	Desarrollar el análisis que permita determinar posibles medidas regulatorias que puedan ser financiadas vía tarifa para la protección de fuentes de abastecimiento.	Se elaboró documento con diagnóstico preliminar, dentro de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).
8	Regulación frente a tarifas por actividad del servicio – tratamiento de vertimientos.	Analizar medidas regulatorias generales para efecto de establecer costos de referencia, para promover la prestación regional de la actividad de tratamiento de aguas residuales y la desintegración vertical.	Se realizó Taller 0, dentro de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).
Servicio público de aseo			
9	Nuevo Marco Tarifario para el Servicio Público de Aseo Aplicable a Pequeños Prestadores.	Expedir las resoluciones de trámite y definitiva del marco tarifario del servicio público de aseo para promover el mejoramiento continuo de la prestación del servicio, estableciendo señales de eficiencia económica como: calidad del servicio mediante la definición de estándares, suficiencia financiera de los prestadores con costos eficientes, fortalecimiento del aprovechamiento y estructuración de las herramientas que propendan por la regionalización y determinación de costos diferenciales con base en las condiciones especiales de estos mercados.	Resolución de trámite CRA 831 de 27 de febrero 2018. Resolución CRA 853 de 29 de octubre de 2018. <i>“Por la cual se establece el régimen tarifario y metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores y se dictan otras disposiciones”</i> .

	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
10	<i>“Por la cual se desarrolla el artículo 72 de la Resolución CRA 720 de 2015, se adiciona un numeral a las cláusulas 6, 9 y 10, se modifican las cláusulas 25 y 26 y se adiciona un inciso a la cláusula 27 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016”.</i>	Expedir resolución definitiva con reglas que promuevan aspectos relacionados con la competencia en el mercado para el servicio público de aseo.	Resolución definitiva CRA 845 de 30 de julio de 2018. <i>“Por la cual se desarrolla el artículo 72 de la Resolución CRA 720 de 2015, se adiciona un numeral a las cláusulas 6, 9 y 10, se modifican las cláusulas 25 y 26 y se adiciona un inciso a la cláusula 27 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016”.</i>
11	Modificación y adición parcial de la Resolución CRA 351 de 2005 y modificación parcial de las Resoluciones CRA 352 de 2005 y CRA 482 de 2009.	Expedir resolución definitiva en concordancia con la Resolución CRA 720 de 2015, en cuanto a la disposición final y el aprovechamiento de residuos sólidos para zonas urbanas de municipios con menos de 5.000 suscriptores.	Resolución definitiva CRA 832 de 27 de febrero 2018. <i>“Por la cual se modifica y adiciona parcialmente la Resolución CRA 351 de 2005 y se modifican parcialmente las Resoluciones CRA 352 de 2005 y CRA 482 de 2009”.</i>
12	Modificación de la Resolución CRA 709 de 2015.	Realizar la revisión de la Resolución CRA 709 de 2015, con el fin de determinar la pertinencia de actualizar, modificar y ajustar dicha disposición regulatoria acorde con la nueva normatividad aplicable.	Se aprobó documento final, con la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).
13	Asociaciones Público Privadas en el servicio de aseo.	Establecer las consideraciones normativas y las medidas regulatorias que permitan la configuración de asociaciones público privadas en el servicio de aseo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1508 de 2012 y sus decretos reglamentarios.	Se aprobó documento con Diagnóstico, problema, objetivos y alternativas, dentro de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).

	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
14	Analizar la inclusión de las medidas regulatorias para incorporar los costos ambientales y desarrollar los modelos que permitan la remuneración del aprovechamiento y el tratamiento acorde con los costos y el comportamiento de los mercados, en los nuevos marcos tarifarios.	Desarrollar el análisis de los factores que permitan la inclusión de costos ambientales y los modelos para la remuneración de la actividad de aprovechamiento y el tratamiento de residuos sólidos, con el fin de facilitar la inclusión de incentivos económicos a los que hace referencia el artículo 13 de la Resolución CRA 720 de 2015, creados con ocasión de los desarrollos normativos y de acuerdo con lo establecido en el documento CONPES 3874 de 2016.	Se elaboró diagnóstico preliminar, dentro de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).
15	Factor de productividad artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015.	Establecer el factor de productividad con el que se determina la actualización de los costos medios de referencia de las diferentes actividades del servicio público de aseo.	Se expidió la Resolución de Trámite CRA 857 de 21 de noviembre de 2018, <i>“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015 y se establece el factor de productividad para el período comprendido entre el 1º de abril de 2019 y el 31 de marzo de 2020”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”</i> . Además, se amplió participación ciudadana mediante la Resolución CRA 859 de 2018.
16	Modificación del régimen de calidad y descuento del servicio público de aseo de la Resolución CRA 720 de 2015.	Modificar los Títulos IV y V de la Resolución CRA 720 de 2015.	Se expidió la Resolución definitiva CRA 858 de 29 de noviembre de 2018 <i>“Por la cual se modifica parcialmente el régimen de calidad y descuentos establecido mediante el TÍTULO IV y se modifican parcialmente las disposiciones finales establecidas en el TÍTULO V de la Resolución CRA 720 de 2015”</i> .
Proyectos transversales			

	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
17	<p><i>“Por la cual se presenta el proyecto de resolución en el cual se modifica la Sección 5.2.1., del Capítulo 2, del Título V de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por el artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003, se modifican algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 287 de 2004, 688 de 2014, 759 de 2016, 800 de 2017, se deroga parcialmente la Resolución CRA 783 de 2016 modificada por la Resolución CRA 810 de 2017 y se dictan otras relacionadas con la aplicación de las metodologías tarifarias”, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.</i></p>	<p>Expedir resolución definitiva para modificar la Resolución CRA 271 de 2003 y otras disposiciones regulatorias, respecto del procedimiento para el trámite de las modificaciones de carácter particular de las fórmulas tarifarias y/o del costo económico de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a la luz de la expedición de los nuevos marcos tarifarios y de otras disposiciones regulatorias.</p>	<p>Se expidió la Resolución definitiva CRA 864 de 21 de diciembre de 2018. <i>“Por la cual se modifica la Sección 5.2.1., del Capítulo 2, del Título V de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por el artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003, se modifican algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 720 de 2015, CRA 759 de 2016, CRA 800 de 2017, se deroga la Resolución CRA 783 de 2016, modificada por la Resolución CRA 810 de 2017 y, se dictan otras disposiciones relacionadas con la aplicación de las metodologías tarifarias”.</i></p>
18	<p>Definir la regulación de esquemas diferenciales urbanos, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1272 de 2017.</p>	<p>De acuerdo con las obligaciones derivadas del Decreto 1272 de 2017, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, deberá desarrollar la regulación requerida para estos esquemas diferenciales de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.</p>	<p>Se aprobó documento final, con la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).</p>

Adicionalmente, se realizó un estudio apoyado por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, quien contrató la consultoría con la firma Ernst & Young y la Universidad Nacional, para realizar la propuesta de la metodología para la clasificación de las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de acuerdo con un nivel de riesgo, que sirvió como insumo de la Resolución de Trámite CRA 865 de 2018.

1.1.2. Sesiones de Comisión y Comités de Expertos

1.1.2.1 Sesiones de Comisión

Durante el periodo en análisis se realizaron 30 sesiones de la CRA, 12 ordinarias y 18 extraordinarias. En estas sesiones, la Comisión cumple con las funciones establecidas en el Decreto 2282 de 2007 y los objetivos y tareas de la entidad, tales como, la revisión de los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a su consideración, el establecer los criterios y directrices para la elaboración y respuesta de requerimientos de los prestadores y usuarios, así como la determinación y seguimiento de la agenda regulatoria anual.

1.1.2.2 Comités de Expertos

Durante el periodo en análisis se realizaron 94 Comités de Expertos (83 ordinarios y 11 extraordinarios), en los que los Expertos Comisionados deciden sobre los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a la Comisión, determinan criterios y directrices para la elaboración de conceptos que emite la entidad y desarrollan la Agenda Regulatoria para un periodo determinado.

1.2. Actuaciones de Carácter Particular

La CRA actualmente tiene a disposición de los prestadores, seis (6) trámites, en relación con la gestión que desarrolla en materia jurídica, esta incluye la atención de actuaciones administrativas de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Los trámites son los siguientes:

1. Pago de contribuciones especiales.
2. Emisión de concepto de legalidad sobre Contratos de Condiciones Uniformes (CCU).
3. Modificación de las fórmulas tarifarias y/o costos económicos de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
5. Mediación de facturación conjunta entre prestadores de los servicios.
6. Inclusión de Cláusulas Exorbitantes en los Contratos.

Los resultados de la gestión para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, se presentan a continuación:

1.2.1. Actuaciones Administrativas

En el periodo de análisis del presente informe se recibieron (21) solicitudes: siete (7) que venían en trámite y (14) nuevas, relacionadas con las actividades de la Unidad; finalizaron un total de (9) actuaciones administrativas con los cuales la Oficina Asesora Jurídica contribuyó a la adecuada prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo con su regulación. El siguiente cuadro presenta las actuaciones finalizadas por área temática:

Tabla 2. Actuaciones Administrativas Finalizadas

Temática	Número de Actuaciones
Facturación Conjunta	3
Modificación de Costos Res. CRA 271 de 2003	1
Puntaje DEA	5
Total	9

El siguiente cuadro presenta las actuaciones en trámite al 31 de diciembre de 2018 discriminadas por área temática:

Tabla 3. Actuaciones Administrativas en Trámite

Temática	No. de actuaciones	ESTADO
DEA	5	Activas
Incorporación del Costo de Tratamiento de Aguas Residuales en el Costo Operativo Particular de Alcantarillado – Cpal	1	Activa
Modificación de Costos	1	Activa
Acuerdo de Barrido	1	Activa
Solicitud de Interconexión de Acueducto	1	Activa
Modificación de los Costos Económicos de Referencia para el Componente de Tratamiento de Lixiviados	1	Activa
Facturación Conjunta	1	Activa
Revocatoria Directa	1	Activa
Total Actuaciones	12	Activas

Con esta gestión, la CRA atiende las necesidades regulatorias particulares acorde con los requerimientos de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a nivel nacional.

1.2.2. Contratos de Condiciones Uniformes - CCU

Es el trámite a través del cual las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, dan a conocer a la CRA su propuesta de contratos de condiciones uniformes, con el fin de que se emita concepto acerca de la legalidad de los mismos para su aplicación a la prestación de los servicios con sus usuarios. De esta forma, la Oficina Asesora Jurídica de la CRA impide la inclusión de cláusulas abusivas que promuevan monopolios o posición

dominante en los contratos con los ciudadanos y los limiten a la libertad de escogencia de prestador o a la imposición de cargas adicionales.

Durante el periodo de análisis se atendieron un total de 741 solicitudes de estudio de contratos de condiciones uniformes, de los cuales se otorgaron 169 conceptos de legalidad y a 572 se les realizaron observaciones.

1.2.3. Jurisdicción Coactiva

De conformidad con la Ley 1066 de 2006, la prerrogativa de adelantar procesos de cobro coactivo por la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico UAE-CRA, específicamente por la Oficina Asesora Jurídica, tiene como finalidad recuperar los dineros que no han sido pagados a la entidad, derivados de títulos ejecutivos contentivos de obligaciones claras, expresas y exigibles, tales como los valores liquidados por concepto de contribuciones especiales. Es de resaltar, que esta actividad se adelanta en observancia de principios, garantías y procedimientos establecidos en la Ley, específicamente el Estatuto Tributario, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1066 de 2006.

Con el fin de dar claridad sobre las etapas que se desarrollan dentro del proceso de cobro coactivo, a continuación presentamos las siguientes definiciones:

Mandamiento de pago: acto administrativo en el cual se ordena el pago a favor de la Unidad Especial Administrativa UAE-CRA de una suma de dinero, otorgando un término de 15 días para pagar o proponer excepciones.

Auto de indagación de bienes: acto administrativo por el cual se indagan los bienes que se encuentren en cabeza del deudor con el objeto de evaluar la procedencia de adoptar medidas preventivas que garanticen el pago de la obligación.

Resolución de terminación por pago total: acto administrativo a través del cual se establece la terminación del proceso de cobro coactivo en razón a que ha logrado el pago total de la obligación a favor de la CRA.

Resolución que ordena seguir adelante con la ejecución: acto administrativo que se expide una vez culmina el término de 15 días para pagar o presentar excepciones, otorgado en el mandamiento de pago, y tiene como objetivo hacer efectivos los bienes embargados para cubrir el monto de la obligación.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, la Oficina Asesora Jurídica recibió de la Subdirección Administrativa y Financiera 176 expedientes con la finalidad de adelantar el procedimiento de cobro coactivo, contenidos en los siguientes memorandos:

Tabla 4. Memorandos Remitidos de la SAF a la OAJ

No de Memorando	Fecha	No. Memorando	Fecha
20183010001023	05/02/2018	20180200011233	26/04/2018
20183010001423	14/02/2018	20180200013433	03/05/2018
20183010001563	20/02/2018	20180200017463	16/05/2018

No de Memorando	Fecha	No. Memorando	Fecha
20183010001623	22/02/2018	20180200022233	28/05/2018
20183010001883	28/02/2018	20180200025233	06/06/2018
20183010001933	01/03/2018	20180200027033	08/06/2018
20183010002123	07/03/2018	20180200030833	21/06/2018
20180200001033	28/03/2018	20180200031833	26/06/2018
20180200005433	06/04/2018	20180200036253	09/07/2018
20180200007633	19/04/2018	20180200038053	11/07/2018
20180200010233	25/04/2018	20180200048263	30/07/2018
20180200058073	21/08/2018	20180200069213	10/10/2018
20180200068413	19/09/2018	20180200069733	30/10/2018
20180200068623	28/09/2018	20180200070073	14/11/2018

Una vez recibidos los expedientes remitidos por la Subdirección Administrativa y Financiera, se inicia el análisis de los procesos de cobro a los prestadores, con el fin de lograr el pago de los recursos que permiten la sostenibilidad de la entidad. En ejercicio de dicha función, la Oficina Asesora Jurídica impulsó 182 procesos de cobro coactivo con las siguientes actuaciones:

Tabla 5. Actuaciones de Cobro Coactivo. 1 de enero de 2018 – 31 de diciembre de 2018

Estado de los procesos	Número
Terminados por pago total de la obligación	33
Suspendidos por acuerdo de pago	11
Procesos terminados por prescripción de la acción	1
Procesos activos	137

1.2.4. Defensa Judicial

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, en materia de defensa judicial, la CRA realizó vigilancia a 65 procesos judiciales, que en su mayoría fueron acciones de tutela (44,63%) y acciones populares (18,47%). De estos procesos judiciales, la CRA obtuvo 46 fallos favorables y atendió 25 nuevas demandas.

A continuación, presentamos los siguientes resultados de la gestión:

Tabla 6. Procesos Judiciales Vigilados

Vigilancia Enero – Diciembre 2018		
Clase de proceso	2018	(%) Participación
Tutelas	29	44,63%
Acción Popular	12	18,47%
Nulidad y Restablecimiento	9	13,85%
Penal	2	3,07%
Acción de Grupo	4	6,15%

Vigencia Enero – Diciembre 2018		
Clase de proceso	2018	(%) Participación
Nulidad Simple	7	10,77%
Reparación Directa	1	1,53%
Acción de Cumplimiento	1	1,53%
TOTAL	65	100%

Tabla 7. Comportamiento Procesos Judiciales

Periodo	Fallos favorables a la CRA	Nuevos procesos nuevos atendidos
Ene/Dic 2018	46	25

El propósito y resultado de los procesos judiciales atendidos por la entidad son variables, toda vez que ingresan nuevos procesos y culminan otros. Se debe resaltar que la Unidad Administrativa Especial UAE - CRA tiene un nivel de litigiosidad y ausencia de condenas, lo que permite afirmar que la seguridad jurídica de nuestros actos y actuaciones, es alta. A la fecha, se encuentran 42 procesos activos.

1.2.5. Comités de Conciliación

En el año 2018 se celebraron 24 sesiones ordinarias de Comités de Conciliación, cuyos temas tratados se relacionan a continuación:

Tabla 8. Comités de Conciliación 2018

Comités de Conciliación Ordinarios - Período Enero - Diciembre 2018	
Fecha	Tema tratado
26 de enero 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de gestión del comité de conciliación y defensa judicial segundo semestre de 2017, y autorizan su envío a la ANDJE; manifestación de impedimento presentada por el doctor Gabriel Romero Sundheim para el estudio del caso de la ex servidora Juliana Sánchez Acuña y solicitan reprogramar el estudio del caso para la próxima sesión; del reconocimiento a la adopción de la política de prevención 2017; y de las observaciones formuladas por la ANDJE a la política de prevención del daño antijurídico 2018.
31 de enero 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de procesos judiciales de enero de 2018. - Deciden no conciliar en caso de conciliación extrajudicial de Juliana Sánchez Acuña.
22 de febrero de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación para remitir la propuesta de política de prevención del daño antijurídico 2018 a la ANDJE para validación. - Informe de la asistencia a audiencia de conciliación extrajudicial convocada por la Dra. Juliana Sánchez Acuña y del estado del proceso de Hitler Rousseau Chaverra.
27 de febrero de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados del informe de procesos judiciales del mes de febrero de 2018.
14 de marzo de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del envío de la política de prevención del daño antijurídico 2018 para aprobación de la ANDJE, con los ajustes propuestos en la presente sesión.
23 de marzo de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados de las novedades en el mes de marzo de 2018, en la vigilancia judicial de procesos de la UAE-CRA. - Aprobación de la política de prevención del daño antijurídico CRA 2018, dándose por socializada y difundida, y con el compromiso de las áreas de iniciar la ejecución de actividades del plan de acción. - Informe de la certificación de la actualización de la información litigiosa de la UAE- CRA al 31 de diciembre de 2017, expedida por el asesor con funciones de control interno, en el que se evidenció, que todos los procesos activos de la entidad se encontraban radicados en la plataforma e-KOGUI y a su vez, tenían incorporada la provisión contable y contaban con la calificación del riesgo respectiva. - Informe del cumplimiento de las funciones del administrador y apoderados de la entidad contenidas en el Decreto 1069 de 2015. - Informe de seguimiento al Plan de Acción de las Políticas del Daño Antijurídico del segundo semestre de 2017 de la UAE - CRA.

Comités de Conciliación Ordinarios - Período Enero - Diciembre 2018	
Fecha	Tema tratado
24 de abril de 2018	- Informe de las actividades previstas en el plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2018 a cargo de cada una de las oficinas y los plazos dentro de los cuales deben ser desarrolladas.
30 de abril de 2018	- Informe de las novedades del mes de abril de 2018 en vigilancia de procesos judiciales.
25 de mayo de 2018	- Unánimemente deciden no conciliar, no proponer fórmula de arreglo dentro de la acción popular impetrada por Federico Pinedo Egurrola que se tramita ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, acogen los argumentos expuestos por la apoderada.
31 de mayo de 2018	- Se dan por informados de las novedades del mes de mayo de 2018, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA. - Informe de las reuniones a las que asistió la Oficina Asesora Jurídica: comité intersectorial de defensa jurídica y 7º encuentro de Defensa Jurídica convocado por el DAFP.
25 de junio de 2018	- Adoptan las políticas de defensa judicial 2018 de la UAE-CRA y aprueban su comunicación a apoderados y jefes de área.
29 de junio de 2018	- Informe de las novedades acaecidas en el seguimiento a procesos judiciales junio de 2018 y de la expedición de la circular 03 de 2018 por parte de la ANDJE.
16 de julio de 2018	- Informe de gestión del comité de conciliación del primer semestre de 2018. - Designación a la doctora Clara Maritza Ibarra Flórez, como secretaria técnica del comité de conciliación y defensa judicial, para que remplace a la doctora Maryluz Muñoz De La Victoria durante el periodo de vacaciones. - Deciden no suscribir pacto de cumplimiento dentro de la acción popular presentada por Libardo Melo Vega.
19 de julio de 2018	- Informe de las novedades acaecidas en el seguimiento a procesos judiciales con corte al 18 julio de 2018.
23 de agosto de 2018	- Aprobación del reglamento del comité de conciliación y defensa judicial con los ajustes propuestos
30 de agosto de 2018	- Informe de las novedades de procesos judiciales del mes de agosto de 2018.

Comités de Conciliación Ordinarios - Período Enero - Diciembre 2018	
Fecha	Tema tratado
21 de septiembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Aplazamiento de la revisión del plan de acción del comité de conciliación hasta que sea verificado el tema por la Oficina Asesora de Planeación. - Los Miembros del Comité de Conciliación y Defensa judicial priorizan la causa: “Violación derechos fundamentales”; por frecuencia, efectúan la designación de las personas que trabajarán en las diferentes áreas en política de prevención del daño antijurídico 2019.
27 de septiembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de procesos judiciales del mes de septiembre de 2018. Igualmente, de las actividades del plan de acción de política de prevención del daño antijurídico 2018 que faltan por cumplir.
19 de octubre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación modificaciones efectuadas a las directrices de conciliación 1 y 2, y solicitan su envío a la ANDJE para retroalimentación. - Suspenden el plan de acción del comité de conciliación y las actividades programadas en el MIPG; como la revisión de las directrices de conciliación 3 y 4 para la segunda sesión ordinaria del mes de octubre de 2018.
29 de octubre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Informe procesos judiciales del mes de octubre de 2018. - Suspenden plan de acción del comité de conciliación y las actividades programadas en el MIPG; como la revisión de las directrices de conciliación 3 y 4 para la siguiente sesión ordinaria del mes de noviembre de 2018.
15 de noviembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Excluyen la aprobación del plan de acción del comité de conciliación de las sesiones; - Aprueban la política de prevención del daño antijurídico 2019, faltando el anexo de indicadores, lo cual es aplazado para la próxima sesión; - Aplazan la revisión de las directrices de conciliación 3 y 4 hasta conocer la retroalimentación de la ANDJE sobre este tema.
27 de noviembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Informe procesos judiciales del mes de noviembre de 2018; - Recomiendan hacer el estudio y volver a presentar las modificaciones de la directriz No. 2 de conciliación de la UAE-CRA. - Informe del reconocimiento especial a la entidad UAE-CRA al haber formulado la política de prevención del daño antijurídico 2018, colaborando en la reducción de la litigiosidad del Estado.

Comités de Conciliación Ordinarios - Período Enero - Diciembre 2018	
Fecha	Tema tratado
17 de diciembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Aprueban el envío de las directrices de conciliación y el documento correspondiente a la metodología a la ANDJE. - Determinan como criterio para la selección del abogado externo que garanticen su idoneidad para la defensa de los intereses públicos y realizar seguimiento sobre los procesos a ellos encomendados: una persona jurídica que tenga experiencia relacionada comprobada de por lo menos tres años en vigilancia de procesos judiciales a nivel nacional. - Informe de las actividades de ejecución de la política de prevención del daño antijurídico 2018 pendientes.
27 de diciembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Informe procesos judiciales del mes de diciembre de 2018 - Aprobación de la política de prevención del daño antijurídico 2019 con los ajustes efectuados y el envío a la ANDJE.

A través de estos comités, se informa de las actuaciones judiciales en las cuales participa y se establecen los lineamientos para la atención de los mismos, se cumplen las funciones establecidas en el Decreto 1069 de 2015. Durante este periodo, el Comité de Conciliación y Defensa judicial de la UAE-CRA centró sus esfuerzos en la ejecución de políticas de prevención del daño antijurídico, en formular directrices de conciliación y de defensa; minimizando con ello los riesgos de condenas que deben asumir todos los colombianos. Igualmente, ha diseñado los instrumentos necesarios para agilizar su gestión y ser eficaz en el desarrollo de sus funciones y en este sentido, el mayor logro durante este periodo ha sido la atención de las directrices y lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica –ANDJE- que se han venido cumpliendo durante el desarrollo de sus responsabilidades.

Se encuentran aprobadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado –ANDJE- las políticas de prevención del daño antijurídico 2017 y 2018, y el borrador de la política de prevención de daño antijurídico 2019 fue ajustada de conformidad con las observaciones de la ANDJE.

Durante la vigencia 2018, la UAE-CRA obtuvo un reconocimiento especial por parte de la ANDJE ante la reducción de la litigiosidad en procura de la defensa de los derechos fundamentales y los recursos de la Nación, al haber formulado la política de prevención del daño antijurídico 2018 de conformidad con la metodología de la referida agencia.

2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

En cumplimiento de la visión de la CRA *“En el año 2020 la CRA será reconocida, nacional e internacionalmente, como autoridad regulatoria técnica, innovadora y eficaz en materia de agua potable y saneamiento básico que contribuye al desarrollo del país”*, la entidad ha venido trabajando en el desarrollo e implementación de la Estrategia de Cooperación Internacional, la cual está orientada a fortalecer los objetivos institucionales y de este modo, enfrentar los retos del sector.

Es así como la CRA ha venido haciendo presencia en importantes eventos sectoriales de nivel internacional, entre los cuales se destacan el Octavo Foro Mundial del Agua en Brasil, la Cumbre Iberoamericana de Ciudades Sustentables y Resilientes en Paraguay, y la XVIII Asamblea de ADERASA en Ecuador, entre otros. Así mismo, durante el periodo en mención, se han suscrito varios acuerdos de cooperación internacional, entre los cuales se encuentran dos (2) memorandos de entendimiento y un (1) convenio.

2.1. Intercambio de Experiencias y Participación en Eventos Internacionales

2.1.1. Octavo Foro Mundial del Agua

El Foro Mundial del Agua es el mayor evento global relacionado con el agua. Es organizado por el Consejo Mundial del Agua (WWC por sus siglas en inglés). Su misión es *“promover la concientización, construir un compromiso político y activar la acción sobre cuestiones críticas del agua a todos los niveles, para facilitar la conservación, protección, desarrollo, planificación, gestión y uso eficientes del agua en todas sus dimensiones sobre una base ambiental sostenible para el beneficio de toda la vida en la Tierra”*.

Este importante evento se llevó a cabo en la ciudad de Brasilia, Brasil, del 18 al 23 de abril de 2018. El Director Ejecutivo de la CRA, Germán Eduardo Osorio Cifuentes, fue invitado a participar como panelista en una sesión especial donde expuso, junto con representantes de Portugal, Reino Unido, Ecuador y Brasil, cómo es una buena regulación, ejercida con principios de buenas prácticas de reconocimiento internacional, y que sean ampliamente transferibles. Adicionalmente, éste fue un espacio para el intercambio de experiencias y estudios de casos, en particular, de las Américas, para ilustrar la aplicación práctica de los principios de la buena regulación.

Adicionalmente, el Director de la CRA fue invitado por el Banco Mundial a ser parte del conversatorio sobre políticas públicas aplicables a la regulación en los municipios, espacio donde se ilustraron y comunicaron las lecciones y los retos de la regulación de acueducto y alcantarillado en Colombia desde una mirada crítica a la regulación en nuestro país. Además, se habló sobre los principales aprendizajes que han dejado estos años de experiencia y los desafíos que enfrenta el país en materia de regulación.

2.1.2. Diálogo Regional sobre el Nexo entre el Agua, la Energía y la Alimentación y el Taller sobre el Nexo en los Procesos de Planificación

Del 14 al 17 de mayo de 2018, se llevaron a cabo dos importantes eventos en la ciudad de Santiago de Chile, organizados por la Comisión Económica de Naciones Unidas para América Latina y el Caribe – CEPAL y la Agencia Alemana de Cooperación Internacional – GIZ: el Diálogo Regional sobre el Nexo entre el Agua, la Energía y la Alimentación, y el Taller sobre el Nexo en los Procesos de Planificación. En esta oportunidad participó el Experto Comisionado Jaime Humberto Mesa Buitrago en el debate sobre el tema del nexo entre el agua, la energía y la alimentación en la región, centrando la atención en el estado actual de la cuestión, la planificación para su implementación, la articulación del marco normativo, la identificación de interconexiones prioritarias, y las propuestas institucionales, organizativas y sectoriales para su consideración y posible implementación en los países de la región.

Adicionalmente, junto con los representantes de los otros países que asistieron, se elaboró un documento de trabajo, que permitiera analizar y complementar las recomendaciones al documento *“Lineamientos de Políticas Públicas para un Mejor Manejo de las Interrelaciones del Nexo entre el Agua, la Energía y la Alimentación en los Países de América Latina y el Caribe”*.

2.1.3. Seminario Internacional sobre Regulación y Fiscalización de los Servicios de Abastecimiento de Agua y de Agotamiento Sanitario

La Secretaría Nacional de Saneamiento Ambiental del Ministerio de las Ciudades de Brasil, invitó al Experto Comisionado Javier Moreno Méndez a participar en calidad de panelista, en el Seminario Internacional sobre Regulación y Supervisión de los Servicios de Agua y Alcantarillado, los días 1 y 2 de agosto de 2018. Dicho evento se desarrolló en el marco del proyecto de REGULASAN, el cual es el resultado de un préstamo del Banco Mundial, gestionado por el Ministerio de Ciudades de Brasil.

El objetivo del seminario fue realizar un intercambio de experiencias internacionales sobre la regulación de los servicios de acueducto y alcantarillado en Brasil, Portugal, Chile y Colombia.

Adicionalmente, se llevó a cabo un debate sobre buenas prácticas, lecciones y conocimientos que pueden aportar al avance e innovación del papel de la regulación en el mundo.

2.1.4. Cumbre Iberoamericana de Ciudades Sustentables y Resilientes

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, el Fondo para el Medio Ambiente Mundial – FMAM (GEF, por sus siglas en inglés) en conjunto con la Municipalidad de Asunción, Paraguay, organizaron la Cumbre de Ciudades Sustentables y Resilientes en Asunción del 5 al 7 de septiembre de 2018, en la cual se realizó paralelamente la primera Reunión del Comité Sectorial de Ciudades Sustentables y Resilientes de la Unión de Ciudades

Capitales de Iberoamérica (UCCI). La participación de la CRA en este evento estuvo representada por el Experto Comisionado Javier Moreno Méndez y se realizó de manera virtual.

La cumbre, fue el espacio propicio para el intercambio de experiencias en el sector de la gestión de los residuos sólidos, así como el posicionamiento de la entidad en el escenario internacional, brindando una oportunidad para identificar aliados estratégicos y aportar, desde la regulación, señales orientadas al diseño e implementación de políticas y regulación relacionadas con el manejo integrado de los residuos sólidos. Así mismo, permitió conocer estudios de caso de otros países del mundo en lo relacionado con la cultura de separación de los residuos en origen, especialmente en hogares, así como fomentar la valorización de los residuos reciclables fortaleciendo la cadena de valor (separación, recolección, reciclaje y comercialización, disposición final), aspectos que pueden aportar al desarrollo de la regulación y al marco tarifario en Colombia.

2.1.5. Encuentro de la Sub-RésEAU LAC para América Latina y el Caribe

La Sub-RésEAU LAC es una red que congrega a colaboradores y socios de COSUDE en América Latina y el Caribe, responsables de proyectos y programas relacionados con el agua. Anualmente, esta red reúne a sus integrantes para facilitar el intercambio de conocimiento, información y experiencias a nivel internacional, y la integración de aspectos innovadores sobre diferentes proyectos y programas que están en proceso de planificación y de otros que se encuentran en curso. En esta oportunidad, el encuentro tuvo como eje temático las innovaciones en la gestión del agua.

El Experto Comisionado Javier Moreno Méndez participó en el evento llevado a cabo los días 5, 6 y 7 de noviembre de 2018 en Lima - Perú, allí se compartieron los avances en materia regulatoria y los retos que enfrenta el sector en Colombia con los representantes de los países asistentes, así mismo, este evento permitió conocer la situación de otros países en temas afines, especialmente en aspectos relacionados con las temáticas del desarrollo sostenible y servicios de agua potable y saneamiento básico en zonas rurales.

2.1.6. Foro Iberoamericano de Regulación - FIAR y la XVIII Asamblea de la Asociación de Entidades Reguladoras de Agua Potable de las Américas - ADERASA

La CRA como una de las entidades que hizo parte de la fundación de la Asociación de Entidades Reguladoras de Agua Potable y Saneamiento de las Américas – ADERASA, participó en el Foro Iberoamericano de Regulación - FIAR y en la XVIII Asamblea de ADERASA, los cuales se llevaron a cabo en la ciudad de Guayaquil, Ecuador los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2018.

El Director Ejecutivo de la CRA hizo presencia en los dos eventos. Por una parte, en el Foro Iberoamericano de Regulación, el cual es un espacio con alto contenido técnico, donde se realizaron presentaciones, talleres y conversatorios, con el fin de aprovechar el conocimiento y la experiencia regulatoria de los diferentes países participantes, dando apertura a la creación de nuevas oportunidades de cooperación y asistencia técnica. Por otro lado, la XVIII Asamblea de ADERASA, espacio donde los representantes de los países asistentes, compartieron los

avances en materia regulatoria y los retos que enfrenta el sector en Colombia, este espacio, permitió además, conocer la situación de otros países en temas afines.

En el desarrollo de la XVIII Asamblea de ADERASA, con la oportuna intervención del Director Ejecutivo de la CRA, se obtienen importantes logros para la entidad y para el país. Se decidió por unanimidad que la sede del próximo Foro Iberoamericano de Regulación y XIX asamblea de ADERASA será Cartagena, Colombia. De igual manera, se eligió por unanimidad a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, como integrante del Directorio de ADERASA, compartiendo esta directiva con Argentina, Costa Rica, Brasil y Panamá. También se designó a Colombia como coordinador del grupo de trabajo de pequeños operadores.

2.2. Acuerdos de Cooperación Internacional

2.2.1. Programa de Cooperación para la Mejora de Prestadores de Agua y Saneamiento en Colombia - COMPASS

En el marco de la cooperación que se viene adelantando desde el año 2017 con el Programa de Cooperación Económica y Desarrollo de la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos de Suiza - SECO, y el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, en el 2018 se continuó con el desarrollo del Programa de Cooperación para la Mejora de Prestadores de Agua y Saneamiento en Colombia - COMPASS. Su objetivo principal está enfocado a apoyar al menos diez (10) prestadores de agua y saneamiento en el ámbito urbano para mejorar su desempeño mediante la implementación de AquaRating como sistema de evaluación del desempeño de los operadores. La CRA hace parte del Comité Consultivo de este programa.

En el año 2018, el Programa COMPASS financió la primera fase del “*Marco general de revisión, modificación, implementación y seguimiento de instrumentos regulatorios asociados a la evaluación de gestión y resultados y clasificación de nivel de riesgo de los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado*”, la cual hace parte de la Resolución CRA 315 de 2005 “*Por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo con un nivel de riesgo*”. Dicha fase tenía como objetivo contratar una consultoría para la construcción de la dimensión financiera del indicador único de riesgo, donde se financiaron Doscientos Cincuenta Millones de Pesos (\$250.000.000).

Actualmente, se encuentra en desarrollo la segunda fase, que consiste en la financiación de la aplicación de un proyecto piloto. La tercera y última fase, consiste en elaborar un seguimiento y evaluación de impacto ex post, y se empezará a desarrollar una vez esté terminado el piloto.

2.2.2. Convenio de Cooperación Internacional con la Embajada de Suiza en Colombia – Ayuda Humanitaria y Desarrollo – COSUDE

Con el fin de acceder a recursos de cooperación internacional para la financiación complementaria de los proyectos de la Agenda Regulatoria Indicativa 2018, la Oficina Asesora de Planeación y TIC (OAP) realizó un acercamiento a la Embajada de Suiza en Colombia -

Ayuda Humanitaria y Desarrollo - COSUDE, donde logró la consecución de recursos para la ejecución del plan de divulgación del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado aplicable a pequeños prestadores, los cuales fueron necesarios para llevar a cabo dos eventos que se focalizaron en Colombia, en las regiones donde COSUDE tiene presencia dentro del proyecto: “*Agua y Saneamiento Rural – ASIR SABA*”. El primer evento, se desarrolló en la ciudad de Cali, donde asistieron 165 personas. La segunda jornada se llevó a cabo en la ciudad de Popayán, en la cual estuvieron presentes 84 asistentes. Dentro de los participantes de los eventos de divulgación se encontraron representantes de las alcaldías municipales, empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, vocales de control y los representantes del Gobierno Departamental y Plan Departamental de Agua - PDA.

COSUDE ha estado presente en Colombia desde el año 2001. Desde entonces, se encuentra implementando la “*Estrategia de Cooperación Suiza en Colombia 2017-2020*” con la meta global de “*Contribuir con la paz y el desarrollo económico sostenible que cree oportunidades para todos*” la cual se enfoca en tres objetivos: i) *Protección de la población afectada* ii) *Construcción de paz y derechos humanos, y* iii) *Desarrollo económico, sostenible e inclusivo*”. A través de su proyecto ASIR SABA, la cooperación suiza busca disminuir la brecha en el acceso al agua potable y saneamiento en las zonas rurales, mediante la formulación e implementación de un modelo integral de acceso a estos servicios en las zonas rurales (COSUDE, 2014).

El propósito de este convenio entre COSUDE y la CRA fue:

1. Facilitar la comprensión y aplicación de la metodología tarifaria de Acueducto y Alcantarillado, en los municipios de los departamentos de Cauca y Valle del Cauca.
2. Identificar el ámbito y segmento para la aplicación de la misma.
3. Realizar talleres prácticos donde, bajo el acompañamiento de la CRA, resolvieron los inconvenientes y las limitaciones que tradicionalmente han tenido para la aplicación de las fórmulas tarifarias en estos dos departamentos.

2.2.3. Memorando de Entendimiento entre el Instituto Ambiental de Estocolmo - SEI y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA

El 28 de septiembre se suscribió el “*Memorando de Entendimiento entre el Instituto de Ambiente de Estocolmo – SEI y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA*”, el cual tiene por objeto aunar esfuerzos y capacidades técnicas en torno a la posibilidad de desarrollar mayores y mejores esfuerzos, tendientes a la conservación del medio ambiente desde el papel que tiene la regulación, puntualmente en aspectos como: asesoría en proyectos comunes, intercambio de información, promoción de conferencias, seminarios y simposios e intercambio de conocimiento en aspectos técnicos del sector de agua potable y saneamiento básico.

Adicionalmente, la CRA se beneficiará de los avances técnicos que tiene SEI y que estarán disponibles para la Comisión en el desarrollo de proyectos regulatorios, con componentes ambientales encaminados al cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El Instituto de Ambiente de Estocolmo, es una prestigiosa organización internacional de investigación sin ánimo de lucro, que ha trabajado alrededor del mundo durante más de 25 años en la generación de conocimiento, el cual puede ser aprovechado por los gobiernos en la adopción de medidas medio ambientales y en políticas de desarrollo concebidas como sostenibles. Su misión ha estado enfocada a generar conocimiento integral y a establecer puentes entre la ciencia y las políticas de desarrollo y el medio ambiente. La experiencia de SEI abarca un amplio espectro de conocimiento, aplicado en países como Bolivia, Estados Unidos, Suecia, Reino Unido, Estonia, Kenia y Tailandia.

2.2.4. Memorando de Entendimiento entre el Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos – ONU-Hábitat y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA

Durante la vigencia, quedó aprobada la firma del “*Memorando de Entendimiento entre el Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos – ONU-Hábitat y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA*”, cuyo objeto es el de proporcionar un marco de cooperación para la formulación, presentación e implementación de proyectos en temas como: esquemas diferenciales, vínculos urbano-rurales, pagos por servicios ambientales, e infraestructura verde. Adicionalmente, este acuerdo mutuo permitirá que la CRA se beneficie de la asesoría en proyectos en las áreas de conocimiento de ONU-Hábitat, el intercambio de información y publicaciones, la promoción de conferencias, seminarios y simposios, la promoción de actividades de capacitación por medio de la difusión de programas y, el intercambio de conocimiento en aspectos técnicos.

ONU-Hábitat es el organismo de coordinación dentro del sistema de las Naciones Unidas para las actividades de asentamientos humanos, el punto focal para el seguimiento, evaluación y la aplicación del Programa Hábitat, así como el administrador de tareas del capítulo de asentamientos humanos de la Agenda 21 y, en colaboración con los gobiernos, con mandato para promover y consolidar la colaboración con todos los socios, incluidas las autoridades locales, organizaciones privadas y organizaciones no gubernamentales, en la implementación de la Agenda Hábitat y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) Post-2015, en particular, el objetivo número 11 “*Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles*”.

3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

3.1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)

En enero de 2018, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA- publicó en su portal web, la versión uno (1) del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, dando cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, compilado en el Decreto 1081 de 2015.

De acuerdo con lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011 y en cumplimiento del Decreto 124 de 2016, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 se desarrollaron acciones de transparencia y acceso a la información pública, organizadas en los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

Seguimientos:

2018: Seguimiento a 30 de abril de 2018.
Seguimiento a 31 de Agosto de 2018.
Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.

3.2. Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

“La participación ciudadana busca que los gobiernos se democraticen, mediante mecanismos de participación ciudadana como: la información, consulta y participación activa”¹, 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 -CRA y sus públicos objetivo, la entidad diseñó y ejecutó

¹ Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo*, “Origen, espacio y niveles de participación ciudadana”,

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 de cuentas y participación ciudadana (Información, Diálogo e Incentivos) planteados por el DAFP y el DNP.

3.2.1. Componente de Información

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

Tabla 9. Actividades del componente de información

Actividad propuesta	Actividad desarrollada
Presentar y publicar la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de 2018	Documento publicado en la web en el siguiente link: http://www.cra.gov.co/seccion/estrategia-de-participacion-ciudadana-2018.html
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"> - Página Web: www.cra.gov.co - Facebook: cracolombia - Twitter: @cracolombia - YouTube: cracolombia
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 3 boletines de prensa. La edición No. 20 de NOTICRA y dos (2) ejemplares de Al día con el Sector
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 Tabla 12 del presente documento).
Elaborar y diseñar piezas comunicativas para dar a conocer programas y proyectos de la entidad	Elaboración de cuatro (4) videos didácticos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Y Tú, ¿sabes qué hace la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA?.

Actividad propuesta	Actividad desarrollada
	2. Conoce la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA 3. Ayúdanos a construir el PAAC 2019 4. Audiencia de Rendición de Cuentas CRA 2018 Los videos pueden ser consultados en: http://www.cra.gov.co/seccion/videos.html
Publicación de Informes de Gestión	Durante la vigencia del presente informe, la CRA en cumplimiento de sus funciones, publicó en su portal Web los informes de gestión. Dichos informes pueden ser consultados en: https://goo.gl/J16ztZ
Publicación de Datos Abiertos	Durante la vigencia del presente informe, la CRA publicó cuatro (4) catálogos de datos abiertos. Nuestros datos abiertos pueden ser consultados en el siguiente link: https://www.datos.gov.co/browse?sortBy=relevance&utf8=%E2%9C%93&q=cra
Publicación de información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, creó en su página Web, el micro sitio de Transparencia en donde se encuentra publicada toda la información requerida.
Actualización de la página Web y sus redes sociales con información clara, relevante, veraz y oportuna	Actividad de carácter permanente, la cual puede ser verificada en: Página Web: www.cra.gov.co Facebook: Comisión de Regulación CRA Twitter: @cracolombia YouTube: cracolombia

3.2.1.1. Página Web

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

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.

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

El manejo de la información y publicaciones que se realizaron durante el 2018 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:

a. Facebook: /cracolombia

Durante la vigencia se evidencia un incremento de 716 nuevos seguidores en esta red social, para un total de 8418 seguidores.

Tabla 10. Seguimiento mensual en Facebook 2018

Mes	Seguidores	Calificación	Promedio de alcance orgánico de las publicaciones
Enero	7705	4,0	987
Febrero	7736	4,0	828
Marzo	7769	4,1	654
Abril	7971	4,0	253
Mayo	8071	4,0	420
Junio	8125	3,9	109
Julio	8160	4,0	121
Agosto	8210	4,0	290
Septiembre	8295	4,0	212
Octubre	8345	4,0	416
Noviembre	8403	4,0	582
Diciembre	8421	4,0	323

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

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 11. Seguimiento mensual en Twitter 2018

Mes	Tweets	Impresiones	Visitas al perfil	Menciones	Nuevos Seguidores
Enero	38	40.5 mil	7716	49	48
Febrero	29	28.2 mil	2530	68	46
Marzo	24	95.7 mil	18.5 mil	73	31
Abril	31	55.4 mil	8878	43	25
Mayo	22	103 mil	20 mil	47	33
Junio	17	65.6 mil	13 mil	40	19
Julio	10	92.4 mil	23 mil	43	25
Agosto	15	112 mil	25.2 mil	101	72
Septiembre	16	91.9 mil	18.2 mil	31	13
Octubre	65	78 mil	8657	93	39
Noviembre	40	85.5 mil	17.1 mil	72	25
Diciembre	30	50.3 mil	5329	38	11

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

c. Youtube: cracolombia

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

Durante el año 2018, se publicaron cuatro (4) videos, así:

- Y Tú, ¿sabes qué hace la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA?.
- Conoce la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA
- Ayúdanos a construir el PAAC 2019
- Audiencia de Rendición de Cuentas CRA 2018

Imagen 1. Videos en YouTube



3.2.2. Entrevistas

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

Tabla 12. Entrevistas

Prensa	Radio	Televisión
El Tiempo	Blu Radio	Cable Noticias.tv
El Espectador	Caracol	Caracol Noticias
Portafolio	RCN	CM& La Noticia
Revista Dinero	Cadena Melodía	City Noticias

La República Vanguardia Liberal El Heraldo	Colmundo Radio Ondas de Ibagué Todelar	Canal Capital Teleamiga Internacional RCN Televisión Red Mas Noticias
---	--	--

3.2.3. Ruedas de Prensa

En el 2018 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA convocó el 25 de mayo a diversos medios de comunicación con el fin de hablar sobre la situación del Relleno Sanitario Doña Juana y su zona de influencia.

3.2.4. Material Informativo

Tabla 13. Material de divulgación de información

Producto	Tema	Fecha
(4) videos	<ul style="list-style-type: none"> Y Tú, ¿sabes qué hace la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA?. 	16 de agosto de 2018
	<ul style="list-style-type: none"> Conoce la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA 	16 de agosto de 2018
	<ul style="list-style-type: none"> Ayúdanos a construir el PAAC 2019 	17 de diciembre de 2018
	<ul style="list-style-type: none"> Audiencia de Rendición de Cuentas CRA 2018 	24 de diciembre de 2018
(1) Revista Virtual	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	10 de octubre de 2018
(3) boletines	1 edición del boletín informativo “Noticra”, que plasman la gestión de la entidad durante el año. 2 ediciones del boletín “Al Día con el Sector”	Vigencia 2018

3.2.5. Datos Abiertos

La CRA actualizó en el Portal de Datos Abiertos del Gobierno Nacional cuatro (4) catálogos de datos abiertos², con el fin de que éstos puedan ser usados por cualquier persona para

² Nuestros datos abiertos se encuentran publicados en el Portal Datos Abiertos Colombia, y hacen referencia a la información que se recibe, transforma y produce en la CRA en el cumplimiento de sus funciones, así como, en nuestra página web: www.cra.gov.co.

desarrollar aplicaciones o servicios de valor agregado, hacer análisis e investigación, ejercer labores de control o para cualquier tipo de actividad comercial o no comercial.

Los datos abiertos hacen parte de la información pública y representan un gran potencial para el desarrollo de procesos de Gobierno Abierto, en la medida en que permiten reutilizar información de diversas fuentes, sin restricciones de uso y en formatos de fácil lectura y análisis, de tal manera que se habilitan nuevas formas de tomar decisiones, de resolver problemas públicos, de entender determinados comportamientos y hasta generar valor no solo social sino económico a través de la innovación.

Tabla 14. Publicación Datos Abiertos

Tema	Fecha de Actualización
Listado de Resoluciones CRA 2016. Este listado se incluye para permitir a los usuarios consultar cómo avanza la regulación de carácter general y particular de la Comisión en el año 2016.	19 de julio de 2018
Inventario de Activos de Información CRA. Elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de la CRA.	19 de julio de 2018
Índice de información Clasificada y Reservada	19 de julio de 2018
Publicaciones. Es un índice con acceso a todas las publicaciones realizadas por la Comisión. En particular se creó, luego de una solicitud expresada por los ciudadanos a través de una encuesta para conocer sus necesidades de información.	19 de julio de 2018

3.3. Componente de Diálogo

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la entidad, entrega información, da explicaciones, justificaciones y/o responde 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) y se mantiene un contacto directo.

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

3.3.1. Ferias de servicio al ciudadano

Durante el año 2018, la CRA participó en tres (3) ferias de atención al ciudadano, organizadas por el Departamento Nacional de Planeación -DNP:

Tabla 15. Ferias de Servicio al Ciudadano

No.	Fecha	Lugar
1	27 de marzo de 2018	Manaure (Guajira)
2	21 de Abril de 2018	Necolí (Antioquia)
3	28 de julio de 2018	San Vicente del Caguán (Caquetá)

- a. **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 de acueducto, alcantarillado y aseo.
- b. **Encuestas Virtuales:** 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. Adicionalmente, preguntamos de manera virtual acerca de los trámites en línea que ofrece la entidad.

Imagen 2. Consulta a los ciudadanos



3.3.2. Jornadas de Participación Ciudadana

Durante el 2018, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA participó en 16 jornadas de participación ciudadana. A continuación, se relacionan dichas jornadas, las cuales reunieron a los distintos públicos de interés de la entidad.

Tabla 16. Jornadas de Participación Ciudadana

Ciudad	Fecha	Tema	No. Participantes
Bogotá	Enero 25 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 815 de 2017	27
		Participación Ciudadana Resolución 816 de 2017	
Medellín	Enero 31 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 815 de 2017	315
		Participación Ciudadana Resolución 816 de 2017	
Pasto	Febrero 02 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 815 de 2017	45
		Participación Ciudadana Resolución 816 de 2017	
Bucaramanga	Febrero 06 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 815 de 2017	100
		Participación Ciudadana Resolución 816 de 2017	

Ciudad	Fecha	Tema	No. Participantes
Santa Marta	Febrero 06 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 815 de 2017	53
		Participación Ciudadana Resolución 816 2017	
Cali	Febrero 12 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 816 2017	178
Bogotá	Abril 13 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 831 de 2018	62
Barranquilla	Abril 17 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 831 de 2018	40
Medellín	Abril 20 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 831 de 2018	91
Nobsa	Abril 25 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 831 de 2018	70
Popayán	Abril 27 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 831 de 2018	57
Bogotá	Mayo 29 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 836 de 2018	120
Cartagena	Mayo 31 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 836 de 2018	18
Manizales	Junio 5 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 836 de 2018	53
Neiva	Junio 6 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 836 de 2018	51
Popayán	Junio 7 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 836 de 2018	76

3.3.3. Rendición de Cuentas

A continuación, se relacionan los eventos de rendición de cuentas que se realizaron durante la vigencia 2018:

Tabla 17. Rendición de Cuentas

Fecha	Ciudad	Lugar	Temática
Agosto 09 de 2018	Bogotá	Centro de Convenciones La Floresta	Rendición de Cuentas Interna
Agosto 30 de 2018	Santa Marta	Congreso Vocales de Control - Confevocoltics	Rendición de Cuentas
Octubre 30 de 2018	Bogotá	Urna de Cristal	Foro Virtual Sectorial
Diciembre 17 de 2018	Bogotá	RTVC	Rendición de Cuentas CRA

Imagen 3. Rendición de cuentas RTVC



3.3.4. Jornadas de Divulgación

Durante el periodo en mención, se realizaron 13 jornadas de divulgación con las cuales se dio a conocer el Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores en diversas regiones del país.

Tabla 18. Jornadas de Divulgación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores

Fecha	Ciudad
Enero 24 de 2018	Bogotá
Enero 31 de 2018	Medellín
Febrero 2 de 2018	Pasto
Febrero 6 de 2018	Santa Marta
Febrero 6 de 2018	Bucaramanga
Febrero 12 de 2018	Cali
Mayo 29 de 2018	Bogotá
Mayo 31 de 2018	Cartagena
Junio 06 de 2018	Neiva
Junio 07 de 2018	Popayán
Agosto 23 de 2018	Pasto
Septiembre 5 de 2018	Montería
Septiembre 21 de 2018	Tunja

a. Talleres: A continuación, se relacionan los talleres que se realizaron durante la vigencia del presente informe:

Tabla 19. Talleres

Temática	Ciudad	Fecha
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Bogotá	Enero 24 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Medellín	Enero 31 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Pasto	Febrero 2 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Santa Marta	Febrero 6 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Bucaramanga	Febrero 6 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Cali	Febrero 12 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Bogotá	Abril 13 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Barranquilla	Abril 17 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Medellín	Abril 20 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Nobsa	Abril 25 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Popayán	Abril 27 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Bogotá	Mayo 29 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Cartagena	Mayo 31 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Manizales	Junio 5 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Neiva	Junio 6 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Popayán	Junio 7 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Montería	Septiembre 5 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Medellín	Octubre 11 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Cali	Octubre 25 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Popayán	Octubre 26 de 2018

Temática	Ciudad	Fecha
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Quibdó	Noviembre 01 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Ibagué	Noviembre 02 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Santa Marta	Noviembre 26 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Duitama	Diciembre 04 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Pasto	Diciembre 06 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Armenia	Diciembre 07 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Neiva	Diciembre 11 de 2018
Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Medellín	Diciembre 13 de 2018

3.3.5. Participación en Eventos Sectoriales

Tabla 20. Eventos Sectoriales

Temática	Ciudad	Fecha
Reunión de cooperación con Países Bajos planeando estudio para fortalecimiento de prestación de servicios de agua y saneamiento con enfoque regional	Bogotá	26 de enero de 2018
Audiencia Administrativa dentro de la solicitud presentada por la empresa Centro de Gerenciamiento de Residuos Doña Juana S.A. E.S.P.	Bogotá	27 de febrero de 2018
Cumbre Regional sobre sistemas de reciclaje inclusivo en América Latina y el Caribe #LatinoaméricaRecicla	Bogotá	Marzo 13 de 2018
Visita a Salamina y su empresa EmpoRio ESP	Salamina (Magdalena)	21 de marzo de 2018
61° Congreso de Acodal	Cartagena	30 y 31 de mayo y 01 de junio de 2018
20° Congreso de Andesco	Medellín	04, 05 y 06 de julio de 2018
8° Congreso Confevocoltics	Santa Marta	29, 30 y 31 de agosto de 2018
Congreso Internacional en Gestión Internacional de Residuos	Barranquilla	Septiembre 14 de 2018
Taller sobre programa de reciclaje inclusivo	Pereira	Septiembre 28 de 2018
2do. Seminario Internacional Centros Urbanos Sostenibles y Resilientes: Desarrollo en Tecnologías de Agua y Saneamiento, Construcción, Energía y Movilidad.	Cali	Octubre 24 de 2018
Encuentros por el Agua	Bogotá	Noviembre 15 de 2018
Expo residuos	Medellín	Noviembre 15 de 2018
Presentación Marco Tarifario de Aseo para municipios con menos de 5.000 suscriptores	Bogotá	Noviembre 20 de 2018
3er Foro de Expertos "Agua para el Desarrollo, Gestión y Operación de los Servicios Público"	Bogotá	Diciembre 07 de 2018

3.4. Componente de Incentivos

Los incentivos se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas, tanto para servidores públicos como ciudadanos, 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:

- Capacitar a los funcionarios de la CRA sobre los mecanismos e importancia de la Rendición de Cuentas.
- Realizar consulta a los ciudadanos sobre su satisfacción frente al proceso de rendición de cuentas, según Agenda de Eventos de Participación y Divulgación de la CRA.
- Consultar de manera virtual a los ciudadanos sobre su satisfacción acerca de los servicios ofrecidos por la CRA. El Resultado de dichas encuestas se encuentra reportado en los Informes de Percepción de 2018.
- Generar 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.
- Transmitir eventos a través de sus redes sociales, lo que permitió que los usuarios compartieran experiencias y perspectivas en tiempo real.

3.5. Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta que con la expedición de la Ley 1151 de 2007 se formularon los elementos sobre los cuales deben generarse los lineamientos en materia de servicio al ciudadano y que con el Decreto 2623 de 2009 se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual se constituye en instancia de coordinación de la calidad y excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional, la CRA en concordancia con estos lineamientos dispuso iniciar una gestión orientada al fortalecimiento de la gestión y servicio y a su vez, el fortalecimiento de los canales de atención a través de los cuales brinda la atención al ciudadano.

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

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

- ✓ Visitas a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Revisión de los documentos de soporte frente a los requerimientos de las diferentes autoridades de vigilancia y control.
- ✓ Identificación de estrategias para fortalecer la presencia institucional y la imagen de la entidad en los diferentes canales de servicio.
- ✓ Análisis estadístico de tiempos de respuesta y responsables.
- ✓ Elaboración de estadísticas e informes de PRSD, con el fin de identificar si se está respondiendo dentro de los términos legales.
- ✓ Elaboración de informes periódicos de llamadas, con el fin de lograr un mayor control en las llamadas que se están perdiendo en la entidad.
- ✓ Lograr una relación más cercana con otras entidades, por ello se está unificando el Protocolo de Atención al Ciudadano en coordinación con las entidades del sector.

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

4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4.1. Presupuesto Capacitación 2018

El Plan Institucional de Capacitación se ejecutó en actividades en un 100% durante la vigencia 2018 de la siguiente manera:

Tabla 21. Actividades Plan Institucional de Capacitación

Rubro	Presupuesto inicial	Ejecutado	%
Funcionamiento - Servicios de Capacitación	\$ 12.000.000	\$ 11.965.000	99,7%
Inversión - Proyecto Mejoramiento Institucional - Capacitación	\$ 16.626.500	\$16.216.200	97,5%
TOTAL	\$ 28.626.500	\$ 28.181.200	98,6%

Desde el año 2017 esta Comisión se vinculó a diferentes programas impulsados por entidades públicas, como son: Bilingüismo liderado por el DAFP y el SENA con la participación de funcionarios en los diferentes niveles de estudio; “*Estado Joven*” liderado por el Ministerio del Trabajo, con la vinculación de practicantes en la Oficina Asesora de Planeación y TIC y en la Subdirección Administrativa y Financiera y, “*Entorno Laboral Saludable*” liderado por el Ministerio de Transporte y el DAFP con la participación de funcionarios de las diferentes áreas de la entidad. La participación en estos programas se mantuvieron durante la vigencia 2018.

El Plan de Bienestar se ejecutó en actividades en un 100% durante la vigencia 2018 de la siguiente manera:

Tabla 22. Actividades Plan de Bienestar

Rubro	Presupuesto inicial	Ejecutado	%
Funcionamiento - Servicios de Bienestar	\$42.373.000	\$42.012.146	99,1%
Inversión - Proyecto Mejoramiento Institucional	\$ 14.457.008	\$14.457.000	100%
TOTAL	\$56.830.008	\$56.469.146	99,5%

Con relación a las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo se elaboró un plan de trabajo, con base en la autoevaluación del año 2017, es así que durante la vigencia 2018 se logró un cumplimiento del 85,7% del total de actividades programadas.

4.2. Concurso de Méritos

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

Con ocasión de la expedición del Decreto 815 de 2018 por parte del Gobierno Nacional y de la Resolución DAFP No. 629 de 2018, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, actualizó el Manual de Funciones y Competencias de la Entidad, mediante la Resolución -UAE CRA- No. 1008 de 2018.

Respecto al Concurso de Méritos, y pese a las gestiones realizadas en la vigencia 2018, en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, no fueron apropiados los recursos para la realización del concurso público de méritos en la vigencia 2019, lo cual se evidenció con la expedición del Decreto 2467 de 28 de diciembre de 2018 *“Por medio el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2019, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos”*, en el cual no fueron incluidos los recursos en el rubro *“Adquisición de bienes y servicios”*, a pesar que dichos recursos fueron solicitados en el Anteproyecto de Presupuesto para esta vigencia.

Igualmente, en la vigencia 2018 se solicitó al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio adelantar el trámite de traslado presupuestal por valor de \$120.000.000, para atender las obligaciones en lo referente al pago del concurso público de méritos a realizarse a través de la Comisión Nacional del Servicio Civil. Posteriormente, la cuantía del traslado debió ajustarse, porque internamente se requirieron más recursos para la prima de vacaciones y el saldo que quedaría sin ejecutar en el rubro de *“sueldos de personal de nómina”*, el cual ascendía a la suma de \$38.000.000.

Por tal razón, se solicitó al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, darle trámite al traslado presupuestal por valor de \$68.000.000 para el pago del concurso público de méritos, con lo que se esperaba cubrir parte de las vacantes reportadas en el SIMO. Finalmente, dicha solicitud no se tramitó por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

4.3. Plan Piloto de Teletrabajo

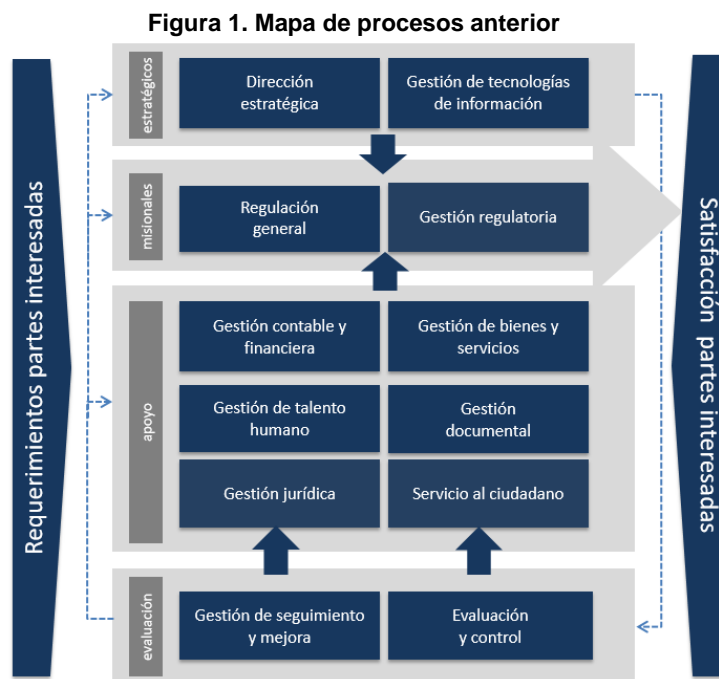
El Plan Piloto de Teletrabajo implementado en el año 2017 en la modalidad suplementaria, finalizó en el mes de junio de 2018, contó con la participación de cuatro 4 funcionarios de la entidad, quienes adoptaron las recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo emitida por la ARL, así como la normativa interna relacionada con esta actividad. Se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la evaluación y recomendaciones correspondientes. Se encuentra pendiente la aprobación final de la implementación de esta modalidad de trabajo al interior de la entidad.

5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

5.1. Implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA desarrolla sus actividades en un enfoque de operación por procesos. La alta dirección en su compromiso por mantener y mejorar sus sistemas de gestión, desarrolló de febrero a junio de 2018 el proyecto de integración de sus sistemas de gestión. En este sentido, la entidad cuenta actualmente con un Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC), el cual cumple con los principios de la Norma ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la Norma ISO 27001:2013 para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el Decreto 1072 de 2015 para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) y los lineamientos del Manual Técnico de 2014 para el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

La gestión de la entidad se realiza a partir de los lineamientos de cada uno de los procesos que se presentan a continuación:



Como se puede observar, la entidad cuenta con dos (2) procesos estratégicos: Dirección estratégica y Gestión de tecnologías de información, dos (2) procesos misionales: Regulación general y Gestión regulatoria, seis (6) procesos de apoyo: Gestión contable y financiera, Gestión de bienes y servicios, Gestión de talento humano, Gestión documental, Gestión jurídica y Servicio al ciudadano, y finalmente, dos (2) procesos de evaluación: Gestión de seguimiento y mejora y Evaluación y Control.

El propósito de la integración de los sistemas de gestión es optimizar la gestión institucional para mejorar el flujo de información, especificar los objetivos de cada proceso de una forma clara y precisa y armonizar el modelo de operación por procesos con la misión de la entidad. De esta manera, fueron integrados cuatro (4) sistemas, que se armonizaron a la luz de la transversalización de los requisitos comunes para las normas aplicables para cada uno, haciendo un ejercicio de análisis y de simplificación documental para el Sistema Integrado de Gestión y Control.

Este proceso de integración fue producto del compromiso de la alta dirección hacia el fortalecimiento de los sistemas de gestión de la entidad, en busca de la mejora de la prestación de los servicios de la entidad. El desarrollo de este proyecto de integración, incluyó la revisión y verificación de la pertinencia de cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) y contó con la participación activa de todos los líderes de proceso y sus equipos de trabajo. Los resultados del ejercicio de integración fueron presentados a lo largo de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño, y en el mes de agosto y septiembre de 2018 se realizaron las jornadas de divulgación de las características del SIGC para todos los servidores y contratistas de la entidad, dentro del ejercicio de reinducción.

Es importante aclarar, que el único sistema de gestión certificado de la entidad es el Sistema de Gestión de Calidad, el cual, culminó su ciclo de certificación con la segunda auditoría de seguimiento, en la cual, no se obtuvo ningún hallazgo. El alcance de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, está descrito como: *“Regulación general y la Gestión Regulatoria en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo”*. Al respecto, es importante mencionar que, dadas las condiciones de los productos y procesos de la entidad, la CRA considera que los siguientes numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015 no aplican dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto, se excluye el numeral:

7.1.5. Recursos de seguimiento y de medición – 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones: Los servicios generados en la CRA no poseen características que deban ser validadas por instrumentos o equipos de seguimiento o medición.

De otra parte, la política del SIGC de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, busca brindar un marco de referencia para establecer los objetivos de todos sus sistemas de gestión. Los objetivos de cada sistema están documentados en el Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión y Control y están orientados a dar cumplimiento con los requisitos normativos aplicables. La revisión de la política del SIGC se revisó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N°4 del 27 de agosto de 2018, en el cual, la Dirección Ejecutiva y los líderes de proceso aprobaron la siguiente nueva política:

“La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, es una entidad que trabaja para integrar a todos los agentes interesados (usuarios internos y externos, operadores, autoridades sectoriales, entes de control) en el proceso de toma de decisiones regulatorias, a través de la prestación de un servicio calificado y oportuno orientado a satisfacer las necesidades sectoriales y del ciudadano. La CRA promueve la salud y el bienestar de sus servidores y contratistas, implementa acciones orientadas a la mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión y Control en el marco de la normatividad aplicable, administra sus riesgos y peligros, gestiona la seguridad de su

información y está comprometida con la construcción de una cultura organizacional orientada a la excelencia³.

De igual manera, y en el marco del proyecto de integración de los sistemas de gestión, para el tercer trimestre de la vigencia 2018, la entidad reformuló sus objetivos por cada uno de los sistemas así:

Tabla 23. Eventos Sectoriales

Nombre del Sistema de Gestión	Objetivos del Sistema de Gestión
Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	<ul style="list-style-type: none"> – Promover a través de la regulación, las condiciones de mercado adecuadas para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (SGC) – Implementar estrategia de gestión misional que posicione a la CRA como referente regulatorio (SGC). – Fortalecer la gestión institucional para enfrentar los retos del sector (SGC).
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST)	<ul style="list-style-type: none"> – Cumplir con la normatividad legal vigente y demás reglamentaciones aplicables en temas de seguridad y salud en el trabajo (SG SST). – Identificar, evaluar y controlar los agentes y factores de riesgos derivados de condiciones peligrosas y actos sub estándares presentes en el medio de trabajo, que puedan causar accidentes o alteraciones en la salud de los funcionarios de la entidad. (SG SST). – Promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y de trabajo en la entidad, con el fin de preservar un estado de bienestar físico, mental y social de los funcionarios, tanto a nivel individual como colectivo (SG SST). – Desarrollar un plan de capacitación y entrenamiento orientado a prevenir los peligros y riesgos propios de la actividad (SG SST).
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	<ul style="list-style-type: none"> – Cumplir con los principios de seguridad de la información preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad (SGSI). – Mantener la confianza de los funcionarios, contratistas y terceros mediante controles que garanticen la continuidad en la prestación de los servicios y la seguridad de la información (SGSI). – Proteger los activos de información mediante la adopción, implementación y mejora continua de políticas, procesos, procedimientos y controles que mitiguen los riesgos de seguridad de la información (SGSI). – Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros, aprendices, practicantes y usuarios de los servicios de la CRA, mediante procesos de toma de conciencia, formación y mejora de competencia (SGSI).

³ DES-MAN01 Manual operativo del sistema integrado de gestión y control V06 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

Nombre del Sistema de Gestión	Objetivos del Sistema de Gestión
	<ul style="list-style-type: none"> – Implementar los lineamientos de la Política de Gobierno Digital con el objeto de promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y las comunicaciones para hacer más eficientes los procesos internos de la CRA (SGSI).

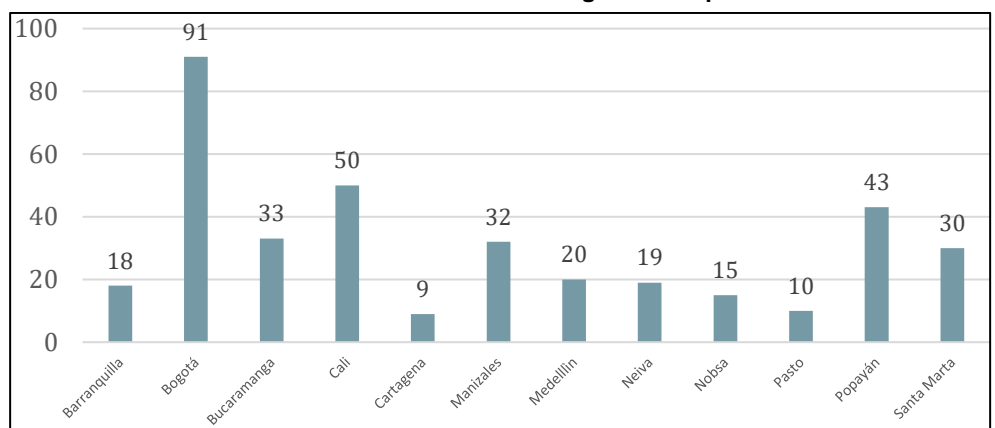
5.2. Percepción Ciudadana sobre los Eventos de Participación Ciudadana

Para este informe, la entidad entregó a todos los asistentes de las participaciones ciudadanas y talleres, una encuesta sobre la que se obtuvo información sobre: el medio por el cual los asistentes se enteraron de la jornada, la calidad de la presentación frente a diferentes criterios de: respuesta a las inquietudes, claridad de la exposición, puntualidad de la jornada, satisfacción de las expectativas, visualización de la presentación y aspectos a mejorar.

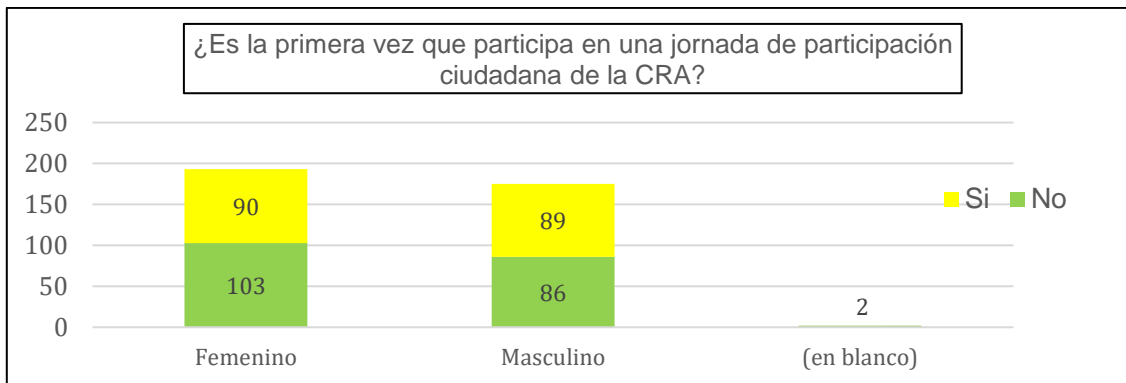
a. Encuestas sobre los Eventos de Participación Ciudadana

Los resultados presentados a continuación corresponden a la información suministrada por los asistentes a las jornadas de participación ciudadana y a los talleres realizados en Bogotá, Bucaramanga, Popayán, Pasto, Nobsa, Santa Marta, Cali, Medellín, Cartagena, Neiva, Barranquilla y Manizales:

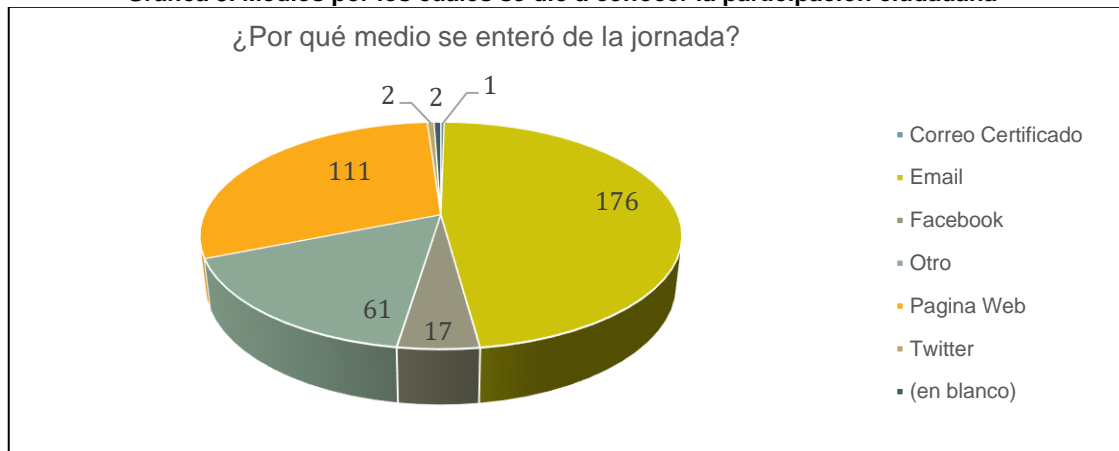
Gráfica 1. Número de encuestas diligenciadas por ciudad



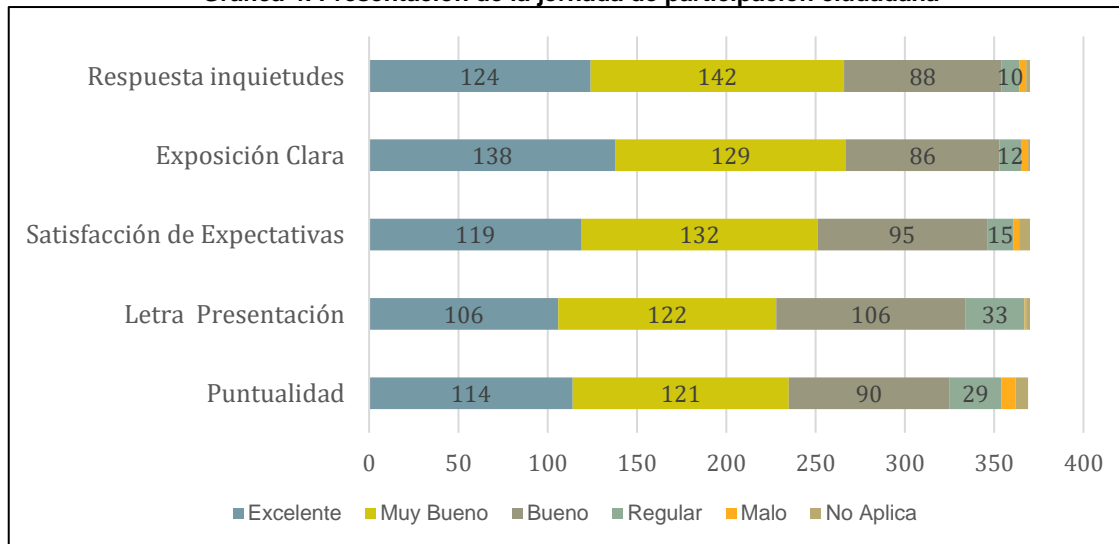
Gráfica 2. Diferenciación de género en encuestas



Gráfica 3. Medios por los cuales se dio a conocer la participación ciudadana



Gráfica 4. Presentación de la jornada de participación ciudadana



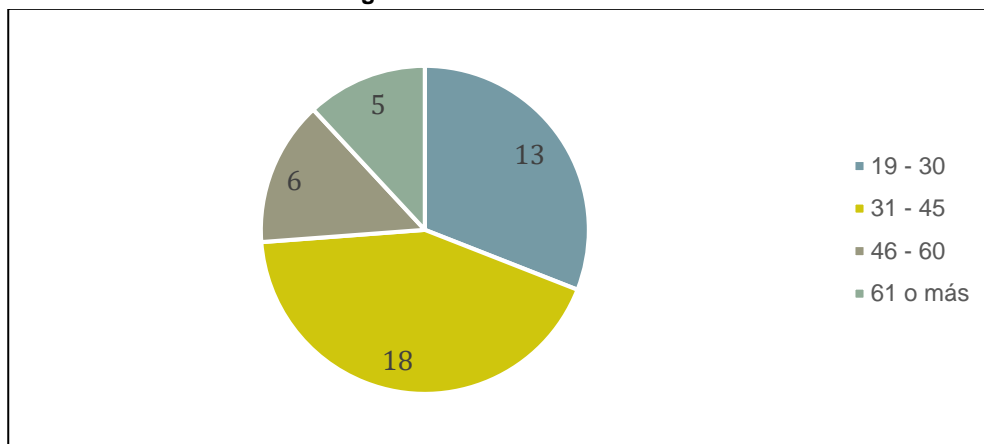
Dentro de las oportunidades de mejora que documentaron los asistentes, se obtuvieron las siguientes sugerencias:

- Realizar capacitaciones a nivel departamental.
- Mejorar aspectos como la puntualidad.
- Entregar material escrito de la exposición.
- Realizar capacitaciones más sencillas para rurales.
- Realizar asesorías más continuas para los pequeños prestadores.
- Entregar material de consulta.
- Realizar jornadas de capacitación sobre temas de facturación.
- Enviar las presentaciones de la jornada a los correos electrónicos de los asistentes.

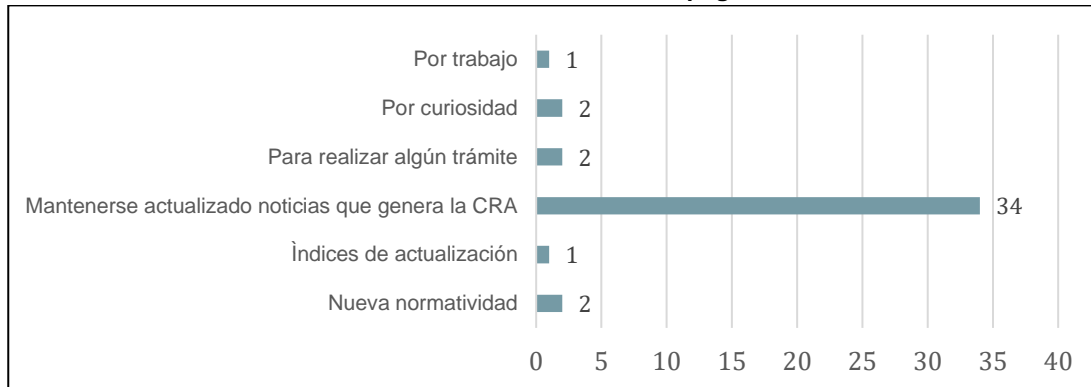
b. Encuesta Virtual

Con el propósito de obtener información de usuarios y ciudadanos sobre la página WEB de la entidad y en el marco del compromiso institucional por fortalecer y mejorar continuamente los canales de comunicación con la ciudadanía, la entidad publicó en su página WEB desde el 15 de mayo al 15 de julio de 2018, una encuesta para conocer la percepción de la ciudadanía sobre el portal WEB de la entidad. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

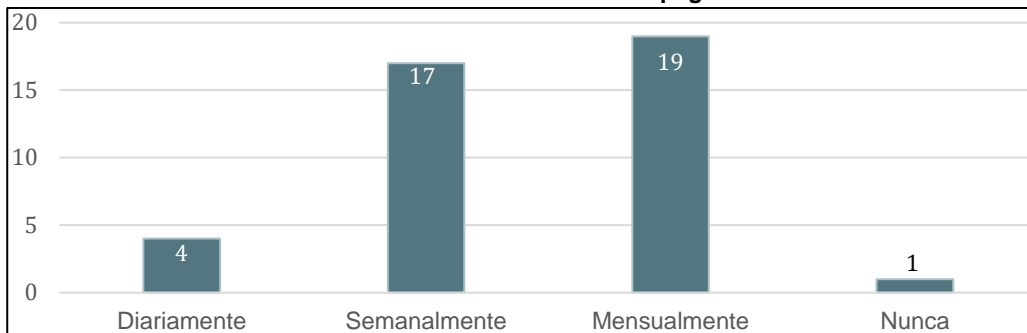
Gráfica 5. Rango de edad de los visitantes de la WEB



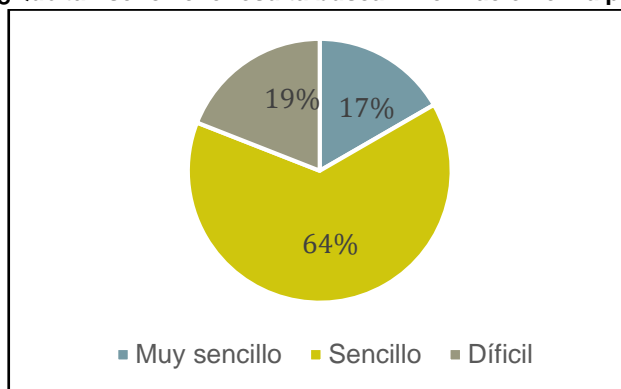
Gráfica 6. Motivo de consulta de la página WEB



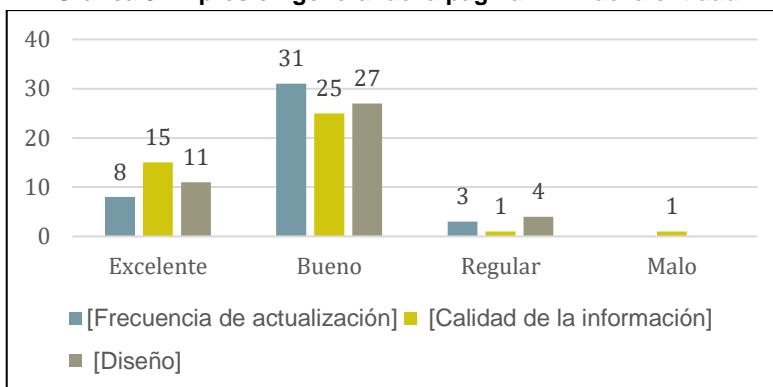
Gráfica 7. Frecuencia de visita de la página WEB



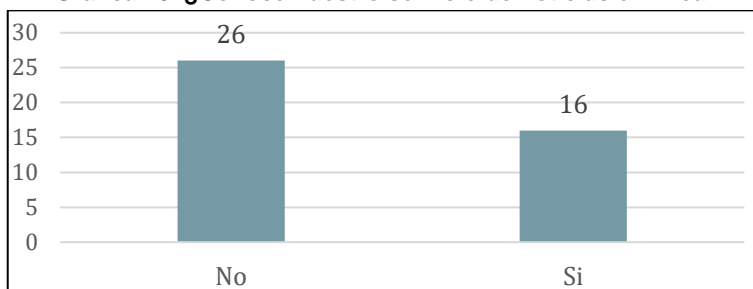
Gráfica 8. ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página WEB?



Gráfica 9. Impresión general de la página WEB de la entidad



Gráfica 10. ¿Conoce nuestro servicio de noticias en línea?

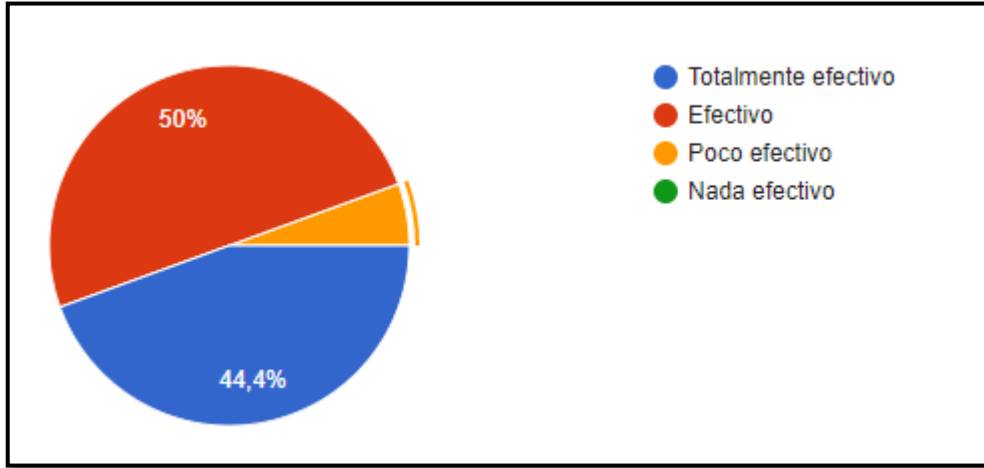


c. Rendición de Cuentas Interna

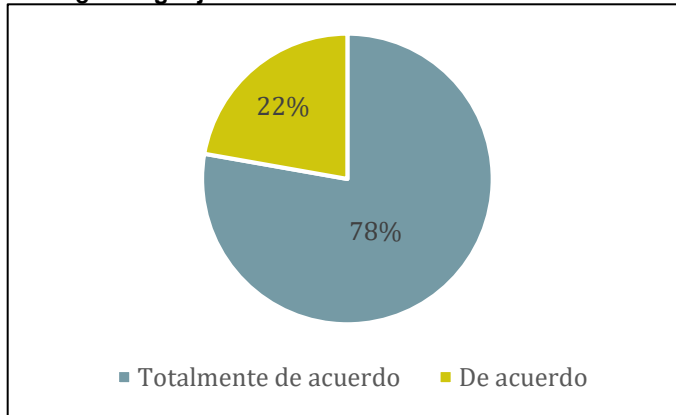
De igual manera, la entidad realizó en agosto de 2018 su rendición de cuentas interna, para que servidores y contratistas conocieran el estado de avance de la planificación institucional. En este sentido, el Director Ejecutivo y los jefes de todas las dependencias presentaron el informe de cumplimiento de las metas de la vigencia 2018 obteniéndose como resultado general una calificación del 100% a la pregunta sobre la suficiencia de la información presentada, la cual, estuvo relacionada con el avance del Plan Estratégico Quinquenal, el Plan de Acción Institucional, la ejecución presupuestal, los resultados de la evaluación del clima laboral, los avances en la Política de Gobierno Digital y los logros obtenidos en la implementación y entrega de información a través de la página WEB.

A continuación se presentan los resultados de la encuesta respondida por los asistentes a la rendición de cuentas interna:

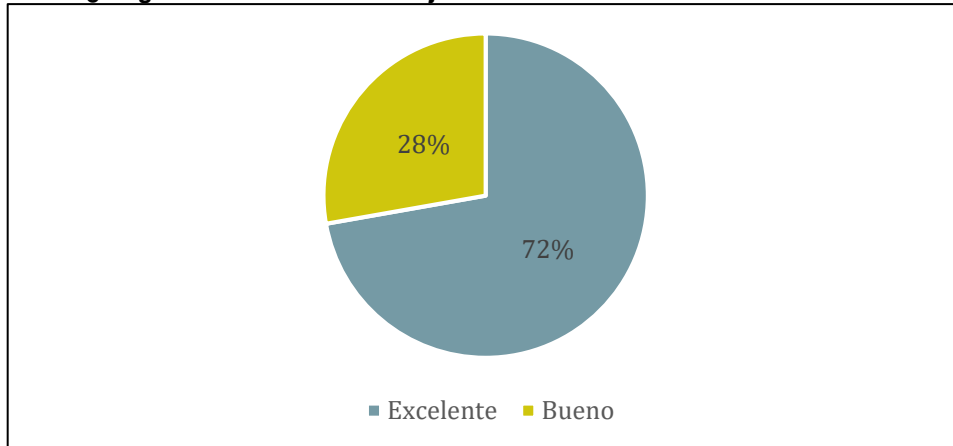
Gráfica 11. ¿Considera usted que la información presentada permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad?



Gráfica 12. ¿El lenguaje utilizado en la rendición de cuentas fue claro?



Gráfica 13. ¿En general cómo califica el ejercicio de rendición de cuentas interna de la CRA?



Dentro de las sugerencias propuestas por las personas que respondieron la encuesta se encuentran:

- Mayor profundización en los retos de la entidad.
- Realizar una presentación más concisa sobre los temas.
- Incluir como temas de la rendición de cuentas internas aspectos relacionados con la nueva contratación y vinculación con la entidad.
- Realizar la rendición de cuentas con mayor regularidad.
- Invitar a un motivador para que realice la introducción de la jornada.
- Que sea más participativa.

d. Audiencia de Rendición de Cuentas

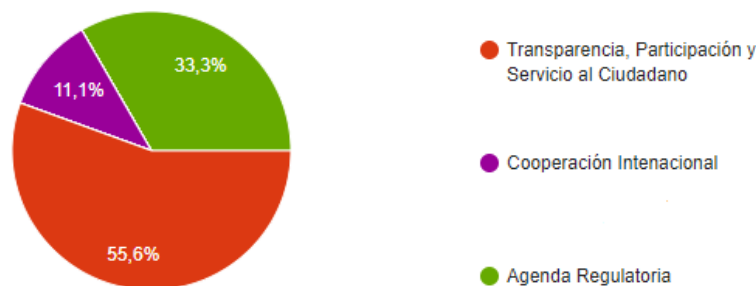
El 07 de noviembre de 2018, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, publicó en su página web y redes sociales el INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018, el cual estuvo publicado por 30 días.

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

En total se recibieron 10 inquietudes, a las que se les dio respuesta en la Jornada.

De igual forma, la ciudadanía seleccionó los temas sobre los que deseaba recibir información en la Audiencia de Rendición de Cuentas, así:

Gráfica 14. Temas de interés de la ciudadanía en la Audiencia de Rendición de Cuentas



La Audiencia se transmitió por Canal Institucional el día 17 de diciembre de 2018.

Imagen 4. Audiencia de Rendición de Cuentas 2018 RTVC



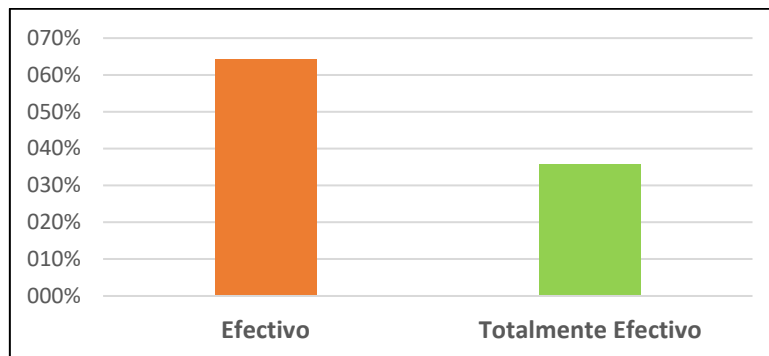
Para garantizar que toda la ciudadanía, pudiera ver nuestra Audiencia de Rendición de Cuentas, la Comisión realizó su publicación en su canal de YouTube cracolombia.

Una vez finalizada la Audiencia, se publicó una Encuesta de Evaluación Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA, la cual arrojó los siguientes resultados:

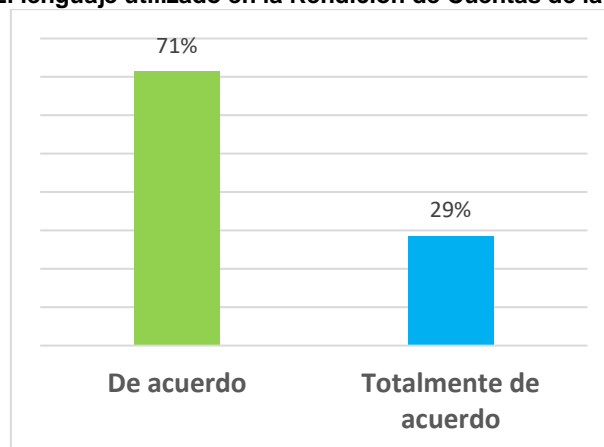
Gráfica 15. Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue:



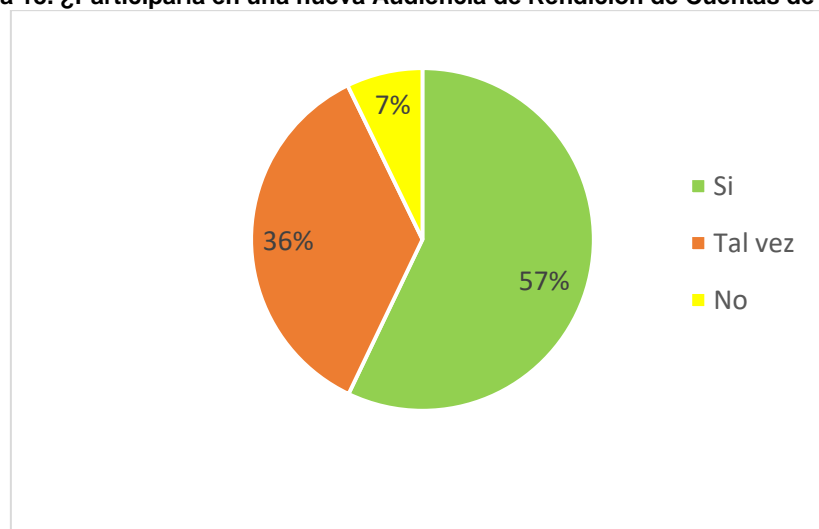
Gráfica 16. ¿Considera usted que la información presentada en la Rendición de Cuentas, permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad?



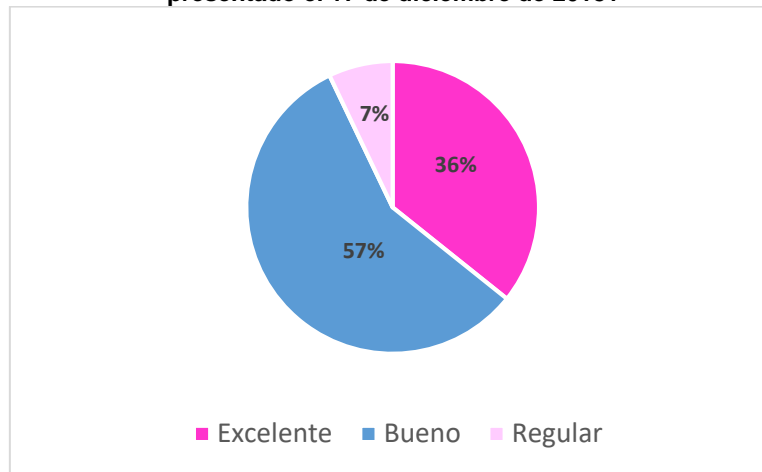
Gráfica 17. El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de la CRA fue claro



Gráfica 18. ¿Participaría en una nueva Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA?



Gráfica 19. En general, ¿cómo clasifica el ejercicio de Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA presentado el 17 de diciembre de 2018?



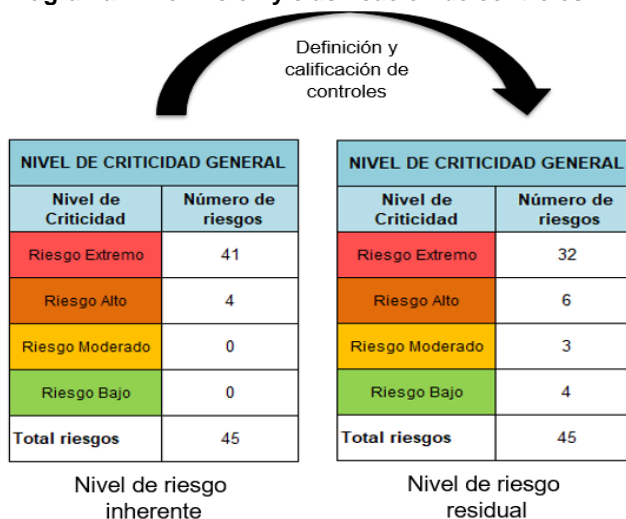
Para la CRA es muy satisfactorio analizar que, en cada una de las preguntas planteadas, la ciudadanía contestó en un porcentaje superior al 93% considera que la Jornada cumplió con el objetivo de brindar una información en lenguaje claro, suficiente, que permita realizar un adecuado control social.

5.3. Administración de Riesgos

Con relación a la administración de los riesgos de gestión de la entidad, es importante mencionar que la CRA actualizó para el segundo trimestre de la vigencia 2018, la matriz general de riesgos para todos sus procesos incluyendo en el mismo instrumento los riesgos de gestión y los riesgos de seguridad de la información. De otra parte, los riesgos de seguridad y salud en el trabajo se encuentran en una matriz independiente dadas las diferencias metodológicas para la identificación, evaluación y calificación de los mismos. El mapa de riesgos de gestión y de seguridad de la información se elaboró de acuerdo con los lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

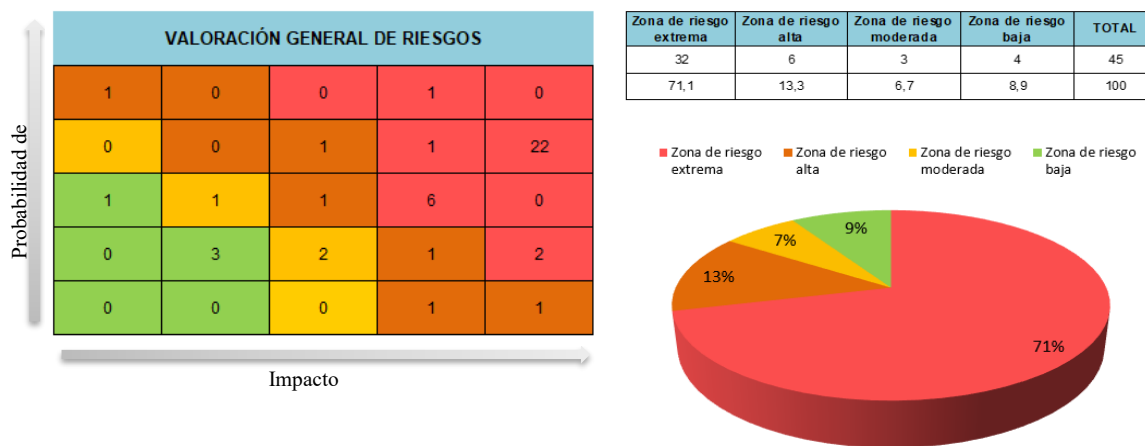
Sobre la administración de los riesgos, se evidencia que durante el primer semestre de 2018 no se materializó ningún riesgo al interior de la entidad. El informe semestral de riesgos a 30 de junio, se presentó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 4 de 13 de septiembre obteniéndose la siguiente información antes y después de controles así:

Diagrama 1. Definición y clasificación de controles



Como se puede observar, la implementación de las acciones de control para los riesgos de gestión, permitió disminuir el nivel de criticidad de los mismos. La valoración general de riesgos para los procesos institucionales se presenta a continuación:

Diagrama 2. Valoración General de Riesgos



5.4. Estrategia Cero Papel

El *Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018* visualiza a las TIC's como la herramienta para consolidar un gobierno más eficiente y transparente. En esta medida, el Gobierno Nacional continúa adoptando las TIC's con el fin de empoderar a los colombianos de dichos instrumentos, y a su vez, prestarles mejores servicios, bajo un esquema basado en alianzas con el sector privado. Para lograr esto se optimizará la gestión de TI en el sector público⁴. Por

⁴ Bases Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Departamento Nacional de Planeación (DNP)

lo anterior, debe saberse que la estrategia *Cero Papel* además de los impactos en pro del medio ambiente, tiene por objeto incrementar la eficiencia administrativa a través de herramientas que las TIC's ofrece, y lograr una mayor y mejor interacción con los ciudadanos. A continuación, se presenta la información sobre el consumo de elementos de papelería de acuerdo con lo sugerido en la Guía del Archivo General de la Nación (AGN) que son:

Tabla 24. Consumo de elementos de papelería de 1 de enero al 31 de diciembre de 2018

ELEMENTO	CONSUMO TOTAL CRA
Papel	377
Post-it	119
Carpetas	1422
Tóner	8
Sobres	1663
Libretas	13

Durante la vigencia 2018, la entidad realizó seguimiento y control de las solicitudes de elementos de papelería de las dependencias y ejecutó campañas internas sobre el cuidado de los recursos naturales. La CRA dio cumplimiento a la estrategia con el propósito de fomentar una cultura del cuidado del medio ambiente y la excelencia en la administración de los recursos que el Estado brinda a la entidad para el desarrollo de sus funciones.

5.5. Gestión Contractual

5.5.1. Contratos

En la vigencia 2018 (Periodo 1 de enero a 31 de diciembre de 2018), se han suscrito ciento cuarenta y ocho (148) contratos, que se han desarrollado a través de procesos de selección, discriminados así:

- Mínima Cuantía: Veintiséis (26) Procesos de Mínima Cuantía,
- Selección Abreviada Veintidós (22) procesos de Selección Abreviada
- Contratación Directa: Cien (100) por Contratación Directa

A continuación, se detalla la relación de contratos que celebró la entidad en el período 01 de enero a 31 de diciembre de 2018:

Tabla 25. Gestión Contractual.

Tipos de contratos	Total	Valor
Mantenimiento y/o reparaciones.	6	\$ 80.930.054
Prestación de Servicios	22	\$ 482.489.139,30
Seguros	1	\$1.257.984
Prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión	90	3.452.263.481,00

Tipos de contratos	Total	Valor
Compraventa y Suministro	25	471.348.418,04
Consultoría	1	\$42.245.000
Otros (Convenios de Asociación)	3	\$67.886.555

5.5.2. Estado de informes a rendir o publicaciones

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

A continuación, se presentan las constancias de los informes:

FECHA RECEPCIÓN: 2018-01-16

INFORMACIÓN GENERAL

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

HORA RECEPCIÓN: 15:50:55
NIT o CC: 008300002126

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

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

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

FECHA RECEPCIÓN: 2018-04-24

INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
Código Entidad: 279
Representante Legal: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES
MODALIDAD DE RENDICIÓN: M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL
FECHA DE CORTE: 2018-03-31

HORA RECEPCIÓN: 15:56:31
NIT o CC: 008300002126

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

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

La Contraloría General de la República **CONFIRMA** que la transmisión de la información fue **EXITOSA**

Este mensaje **NO ES UN ACUSE DE RECIBO DE LA MODALIDAD M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL**, el cual, solo se generará una vez se realice el envío de los Documentos Electrónicos (anexos, si son requeridos para la Modalidad), se surta el proceso de verificación de su completitud y de sus respectivas validaciones; después de lo cual sino existe objeción se dará por rendida.

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

**CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
COLOMBIA**

FECHA RECEPCIÓN: 2018-07-10

HORA RECEPCIÓN: 15:54:03

INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
Código Entidad: 279
Representante Legal: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES
MODALIDAD DE RENDICIÓN: M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL
FECHA DE CORTE: 2018-06-30

NIT o CC: 008300002126

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

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

La Contraloría General de la República **CONFIRMA** que la transmisión de la información fue **EXITOSA**

Este mensaje **NO ES UN ACUSE DE RECIBO DE LA MODALIDAD M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL**, el cual, solo se generará una vez se realice el envío de los Documentos Electrónicos (anexos, si son requeridos para la Modalidad), se surta el proceso de verificación de su completitud y de sus respectivas validaciones; después de lo cual sino existe objeción se dará por rendida.

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

**CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
COLOMBIA**

FECHA RECEPCIÓN: 2018-10-11

HORA RECEPCIÓN: 16:24:49

INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
Código Entidad: 279
Representante Legal: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES
MODALIDAD DE RENDICIÓN: M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL
FECHA DE CORTE: 2018-09-30

NIT o CC: 008300002126

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

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

La Contraloría General de la República **CONFIRMA** que la transmisión de la información fue **EXITOSA**

Este mensaje **NO ES UN ACUSE DE RECIBO DE LA MODALIDAD M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL**, el cual, solo se generará una vez se realice el envío de los Documentos Electrónicos (anexos, si son requeridos para la Modalidad), se surta el proceso de verificación de su completitud y de sus respectivas validaciones; después de lo cual sino existe objeción se dará por rendida.

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN



FECHA DE GENERACIÓN:2019/01/17

HORA DE GENERACIÓN:08:36:57

CONSECUTIVO:27932018-12-31

RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA

NIT:830000212

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES

MODALIDAD:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL

PERIODICIDAD:TRIMESTRAL

FECHA DE CORTE: 2018-12-31

FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN: 2019-01-17

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

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

De igual forma, se actualizó por aspecto normativo durante la vigencia enunciada el Manual de Contratación de la Entidad. (RGE-MAN01 Manual de Contratación V04)

5.5.3. Comités de Contratación

De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de la entidad, a diciembre 31 de 2018, se realizaron 41 Comités de Contratación, se presentaron 149 estudios previos para su revisión y aprobación. El Comité de Contratación recomendó la contratación respectiva.

Por su parte, el Plan Anual de Adquisiciones correspondiente a la vigencia 2018 fue publicado tanto en el SECOP como en la página web de la entidad, el 31 de enero de 2018, el cual puede ser consultado en el link:

<http://cra.gov.co/seccion/planeacion-gestion-y-control/politicas-y-planes/plan-anual-de-adquisiciones.html>.

5.6. Gestión Documental

En concordancia con las directrices del Archivo General de la Nación - AGN, el Archivo Central propende por una adecuada apertura, organización, identificación, descripción y acceso al acervo documental de la Comisión, administrando los expedientes físicos que componen los archivos de gestión y el archivo histórico que reposan en las instalaciones de la Comisión, así como los que se encuentran en custodia de acuerdo al proceso de contratación adjudicado a finales del año 2018 con la firma Servicios Transcocol.

De igual forma la entidad se encuentra en proceso de convalidación de Tablas de Retención Documental con el Archivo General de la Nación, procedimiento que en el mes de diciembre del año 2018 obtuvo el aval por parte del evaluador del AGN y se espera que a principios del año 2019 se agende la presentación ante el precomité de convalidación de la misma entidad. Sin embargo la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, el 29 de diciembre del año 2017 mediante acto administrativo, decidió aprobar e implementar las nuevas Tablas de Retención Documental a partir de 1 de enero del año 2018, teniendo en cuenta que los cambios solicitados por el Archivo General de la Nación se verán reflejados de igual forma desde el mismo periodo de tiempo.

5.6.1. Otras actividades realizadas durante la vigencia 2018.

- Se realizaron los ajustes de las Tablas de Retención Documental solicitados por el Archivo General de la Nación, los cuales se enviaron en el transcurso del año para continuar con el proceso de convalidación y se está realizando el proceso de implementación y capacitaciones al interior de la entidad.
- De acuerdo al programa de auditoría y control del Programa de Gestión Documental, se realizó la verificación de la implementación de las TRD y del PGD en la entidad.
- Se elaboró el inventario de la documentación en gestión del año 2018.
- En el proceso de implementación de tablas de retención documental se realizó el cierre de 958 expedientes, de los cuales el área de TIC'S se encargó de migrar toda la documentación de dichos expedientes a los nuevos, esto debido a un cambio de codificación de las dependencias solicitado por el Archivo General de la Nación en el proceso de convalidación de las TRD.
- Se crearon 3.678 expedientes para empresas, contratistas y particulares en el año 2018.
- Se recibieron 12.843 documentos de entrada y se enviaron 12.335 comunicaciones oficiales.
- Se recibieron, revisaron e ingresaron al archivo central de la entidad, las transferencias documentales de las áreas de Control Interno, Financiera, Correspondencia, Contratos, Jurídica, Planeación y Dirección Ejecutiva.
- Se realizó la verificación a la documentación que se encuentra en el sistema ORFEO de imagen y consecutivo de radicación.
- Se realizó la actualización del Programa de Gestión Documental y modelo de requisitos de documento electrónico.

- Se recibieron y se digitalizaron los documentos precontractuales de 180 contratos de prestación de servicios correspondientes a los contratos de años 2017 y 2018.
- Se realizó el cambio del mobiliario del archivo central, el cual se encontraba en mal estado.
- Se hizo el punteo de toda la documentación que se encuentra en custodia en la bodega externa contratada con 4-72 y se entregó de igual forma punteado dicha documentación a la nueva empresa adjudicada Transcocol.
- Se realizó la contratación de la estructura de metadatos de la Comisión de Regulación De Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA.

6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El área de Tecnología de la información y las Telecomunicaciones -TI de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA durante los últimos cinco (5) años ha desarrollado e implementado un plan de información y tecnología basado en el análisis y diagnóstico de la situación de los procesos e infraestructura de sistemas con que cuenta la entidad.

6.1. Sistema de Gestión Documental ORFEO

Durante la vigencia, se han realizado actividades de desarrollo, mantenimiento y parametrización de la herramienta ORFEO, en lo que se puede destacar, el afinamiento del módulo de administración, el cual permite cambiar el perfil de jefe a usuario normal, sin que los ORFEOS queden huérfanos.

Es importante mencionar que se han realizado mantenimientos evolutivos con el fin de ajustar el proceso de gestión documental de la CRA y controlar el flujo de información, tales como la reasignación de radicados los cuales deben tener un expediente a la hora de realizar dicha operación. Adicional a esto, se realizó la actualización de tablas de retención documental, códigos de dependencias, series y sub-series, sin perder trazabilidad de los documentos y garantizando la continuidad del sistema en un 100%.

Para lo cual se pueden destacar las siguientes actividades:

- a) En parametrización, se realizó la actualización de tablas de retención documental, códigos de dependencias, series y subseries, sin perder trazabilidad de los documentos y garantizando la continuidad del sistema en un 100%.
- b) Se realizaron mantenimientos y desarrollos en la herramienta ORFEO para ajustarla al proceso de gestión documental de la CRA y controlar el flujo de información, tales como la validación al reasignar radicados que debe tener un expediente.
- c) Los desarrollos nuevos permitieron mejorar la seguridad y evitar manipulación de la base de datos y así minimizar riesgos de pérdida de información tal como las mejoras en el módulo de administración donde los usuarios pueden actualizar información por el aplicativo y no por base de datos.
- d) Se desarrollaron scripts que permiten controlar la posible pérdida de radicados en usuarios inactivos, usuarios activos en dependencias inactivas o usuarios erróneos.
- e) También se realizaron desarrollos que evitan la manipulación de audios de los comités de la CRA, con permisos especiales a los usuarios autorizados para solamente reproducirlos (no permite descargarlos ni editarlos) además de mantener los audios en un repositorio seguro de pérdida y manipulación de información.

Al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 12843 radicados de entrada, permitiendo así tener registradas todas las solicitudes de la ciudadana en general.

6.2. Base de Datos

Como parte de la gestión de bases de datos se realizaron varias actividades como el establecimiento de un modelo de réplica activo-pasivo para la base de datos OLTPDB en el ambiente de producción, que permite reducir el tiempo de restauración y la pérdida de información en caso de desastre, incluyendo tareas como la redacción del documento de configuración de parámetros y ambiente de pruebas de instalación silenciosa del SW de motor de bases de datos Oracle y el establecimiento de relación de confianza entre las máquinas involucradas, adicionalmente, se realiza seguimiento del funcionamiento de las bases de datos en el ambiente de producción en aras de detectar de manera anticipada posibles inconvenientes.

De igual forma, se ha desarrollado y activado el mecanismo de actualización de los esquemas del sistema de gestión documental y contribuciones en el ambiente de pruebas y control de uso de espacio de las bases de datos de producción, incluyendo la generación de alertas, vía email; borrado de copias obsoletas o expiradas; generación de instrucciones de manera automática para el borrado y movimiento de copias de respaldo entre máquinas.

Para lo cual se pueden destacar las siguientes actividades:

- a) Los requerimientos realizados por los usuarios relacionados con el sistema de información SINFONIA se resolvieron a satisfacción.
- b) Las fallas presentadas en los servidores se solucionaron de manera oportuna.
- c) Se realizó un continuo monitoreo de la base de datos (DSSDB) que soporta el sistema.
- d) Se implementaron mecanismos alternos para solventar la situación asociada al cambio del formato de las cuentas de los estados financieros al pasar del formato tradicional al de NIIF.
- e) Se continuó con la gestión de la información asociada con los prestadores y el servicio de pagos en línea de las contribuciones especiales a la CRA.

6.3. HELP DESK

De acuerdo a la metodología ITIL para gestión de incidencias dentro del proceso del manejo de incidentes y/o requerimientos al área de TI al 31 diciembre de 2018, se atendieron 801 incidencias.

Como una actividad importante de la vigencia 2018 se retomó el proceso de mesa de servicio con MINTIC para avanzar en la estrategia de soporte a los servicios tecnológicos,

fundamentados en buenas prácticas de ITIL, y a su vez fortaleciendo el catálogo de servicios y mesa de servicios.

6.4. Seguridad Informática

Durante la vigencia del presente informe se implementaron test de vulnerabilidades a las diferentes plataformas, con el objetivo de identificar los riesgos asociados a seguridad informática y generar acciones de control que permitan mitigarlos. Adicionalmente, se realizaron ajustes en el software de tareas de copia de respaldo (back ups).

Se renovaron los certificados SSL, que se aplicaron en los sistemas de información de ORFEO, CCUS, página web de la CRA, con el fin de garantizar la autenticidad de nuestros sitios y así brindar confianza a nuestros usuarios.

Para el año 2018 se realizó afinamiento a la plataforma de correo Exchange Online el cual pasó de un score 25 a un 88 y la renovación del servicio Firewall perimetral el cual tiene como función impedir que se realicen conexiones entre la red corporativa e Internet.

Adicional a las actividades antes mencionadas, se actualizaron documentos Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y se realizó la integración con el sistema integrado de gestión y control de la entidad, con el propósito de establecer los lineamientos de seguridad que regirán los servicios de TI de la CRA. Como resultado se actualizaron documentación políticas y procedimientos que establecen bajo la perspectiva de la seguridad de la información y el decreto 1008 del 2018 en su Artículo 2.2.9.1.1.3.

Cabe mencionar la importancia del Plan de Recuperación ante Desastres de los Componentes TIC administrados por el proceso de gestión de tecnologías de información de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, basado en la norma ISO 27031:2016 realizado en el año 2018 el cual dio pie a los siguientes beneficios:

- Mantener la continuidad de los servicios relacionados con la TIC.
- Proteger a la entidad de fallas generales en los servicios informáticos.
- Minimizar los riesgos generados por la falta de servicios.
- Garantizar el acceso de la información institucional.
- Mantener la disponibilidad de los recursos informáticos.
- Minimizar la toma de decisiones erróneas al presentarse algún desastre.
- Dar atención continua a los clientes, proveedores, accionistas, colaboradores.
- Tener capacidad de recuperación exitosa.

6.5. Sistema de Antivirus McAfee

Durante el año 2018 se ha mantenido el soporte de la solución McAfee con el fin de optimizar la detección y respuesta a las amenazas, reduciendo así la brecha de seguridad en el tiempo que transcurre entre la detección y la contención, ya que este sistema es colaborativo y convierte en operativa la información sobre amenazas en tiempo real.

6.6. Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica

La aplicación del Plan de Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica, ha permitido mantener el soporte técnico con los fabricantes, y avanzar con capacidad de almacenamiento para el servicio de correo basado en la nube.

Así mismo, permitió preparar en una fase inicial a la entidad para dar alcance a los requerimientos de MinTIC, CSIRT Gobierno e IPV6 dentro del concepto de tendencia verde y la nueva estrategia de gobierno digital de cara a los ciudadanos.

Dentro de los componentes tecnológicos adquiridos se encuentran:

1. Las renovaciones orientadas a garantizar alta disponibilidad, tolerancia a fallas y apoyar al proceso de DRP, el cual se debe realizar en fases durante los años siguientes, conforme a las políticas de Gobierno Digital.
2. Renovación del Blade de HP C3000 por tecnología MicroBlade de SuperMicro.
3. Renovación de unidades de almacenamiento HP MSA 2012I y MSA 2020 por Unidad de Almacenamiento tipo NAS que permite brindar mayor capacidad de almacenamiento y con tecnología abierta para cada uno de los componentes que lo conforman.
4. Ampliación en su primera Fase de la Unidad de Almacenamiento HP MSA 2040. Unidad que contiene la data de Oracle y mantiene operativo los servicios misionales y soluciones virtuales que permite garantizar la disponibilidad de servicios informáticos.
5. Renovación de los equipos de NetWorking y Conexión de usuario final. Se logra adquirir una solución compacta y con mayor número de puertos en Switch que permita disponer de nuevos puestos de trabajo.
6. Adquisición de Solución de Video Conferencia CISCO – Webex.
7. Reemplazo de equipos inalámbricos que permitan brindar servicios a funcionarios y visitantes para sus dispositivos móviles.
8. Adquisición de herramienta de backup; se fortaleció, mejoró y optimizó los tiempos de realización de copias de seguridad de archivos, carpetas, máquinas virtuales, base de datos con políticas de backup (completa, incremental, diferencial), la cual a su vez tiene una administración casi intuitiva que ayudará a gestionar, recuperar y notificar de forma exitosa la realización de las copias de seguridad.
9. La adquisición de Licencias de Windows Server Datacenter 2019 fortalecerá el crecimiento de servidores virtuales con un menor costo en el licenciamiento ya que estas permitirán crear máquinas ilimitadas.

En el 2018 se realizó la estabilización, afinamiento y monitoreo de la red para mantener la disponibilidad de la plataforma.

6.7. Correo Electrónico en la Nube

Durante la vigencia 2018 se garantizó la continuidad de servicios en la nube como el correo electrónico, la cual ofrece las siguientes bondades:

- a) Mejoramiento de capacidad de envío y de recepción en documentos adjuntos.

- b) Apoyo al plan de recuperación ante desastres, con el fin de contar con infraestructura de tecnología de punta y mantener la ejecución de las actividades de la CRA, minimizando el impacto de contingencias que puedan ocurrir a las instalaciones de la entidad.
- c) Estándares de seguridad de la información en la nube.
- d) Bajo costo en renovación de infraestructura y manutención de la misma, con tecnología de punta.
- e) Correo electrónico con capacidad para almacenar 100 GB de información por usuario.

6.8. Racionalización de Uso de los Recursos

El Mejoramiento continuo frente a los recursos tecnológicos se ven reflejados en la virtualización de servidores con Oracle Vm, Vmware y correo en la nube, con lo cual disminuyen los costes y obsolescencia tecnológica a mediano y largo plazo.

6.9. Servicios de Intercambio de Información

Para el año 2017 se renovó el canal de internet y se incrementó el ancho de banda de 20 Mbps a 24 Mbps para mejorar y garantizar la comunicación de la entidad a través de la recepción y envío de correos desde su dominio (@cra.gov.co), navegación en Internet desde su red local y disponibilidad de los diferentes servicios ofrecidos y para el año 2018 se amplió el canal dedicado de internet a 40 Mbps. Esta renovación se realizó a través del convenio marco, dispuesto por Colombia Compra Eficiente.

6.10. Atención al Ciudadano -ORFEO, CCUS, NORMATIVIDAD y PSE

Con el proyecto METRICRA se realiza un monitoreo frente al nivel de uso que dan los ciudadanos a la información en línea que ha dispuesto la CRA a través de Internet, permitiendo registrar la información básica y accediendo a los servicios dispuestos en la página web haciendo llamados a la funcionalidad de registro. Con la información que registra el aplicativo METRICRA en la base de datos se calculan las estadísticas arrojando los siguiente resultados:

Gráfica 20. Visitas a las aplicaciones

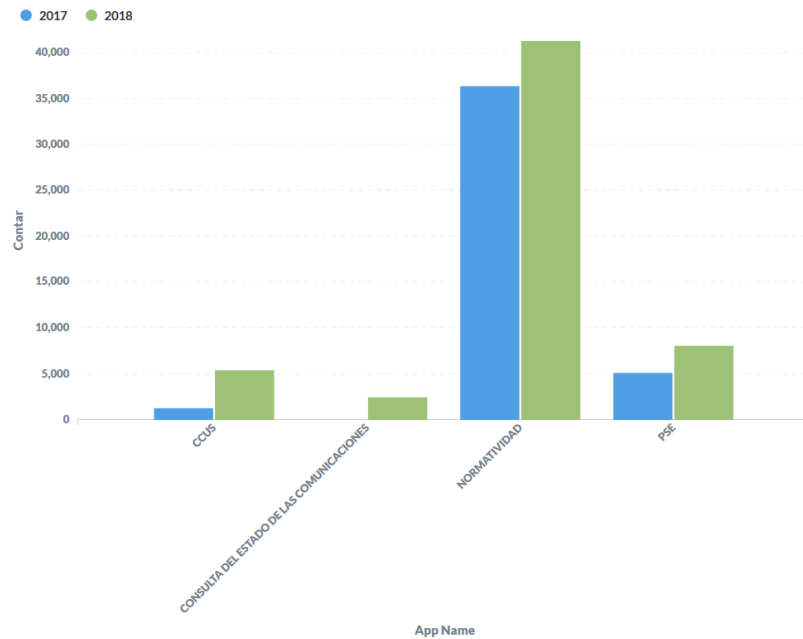


Tabla 26. Visitas por cada aplicación

TablaAccesosPorAño y aplicacion

App Name	2017	2018
CCUS	1,256	5,370
CONSULTA DEL ESTADO DE LAS COMUNICACIONES	-	2,416
NORMATIVIDAD	36,296	41,263
PSE	5,119	8,083

6.11. Gobierno Digital

En materia de Tecnología, las entidades estatales han venido evolucionando acorde con la aparición de normativas que establecen las mejores prácticas de la gestión y gobernabilidad de las TIC's, la entidad no está distante de estas estrategias, por el contrario ha venido evolucionando y adquiriendo nuevos compromisos tal y como lo dicta esta normatividad. La estrategia de Gobierno en Línea en el marco de referencia de arquitectura empresarial define seis (6) dominios sobre los cuales se debe sustentar la gestión de TIC's que son : Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios tecnológicos, Uso y apropiación.

En el año 2018 la CRA se encamina a dar alcance a la política de gobierno digital, que sin olvidar el camino avanzado en la estrategia de Gobierno en Línea, nos da nuevos lineamientos y define dos componentes primordiales: TIC's para el estado y TIC's para la sociedad, sustentados en tres (3) habilitadores: Seguridad de la Información, Arquitectura de TI, Servicios Ciudadanos Digitales, los cuales deben cumplir cinco (5) propósitos: Servicios Digitales de Confianza y Calidad, Procesos Internos Seguros y Eficientes, Decisiones Basadas en Datos, Empoderamiento Ciudadano a Través de un Estado Abierto y Territorios y Ciudades Inteligentes a Través de las TIC's.

Diagrama 4. Zonas de Riesgo



Fuente: Manual de Política Digital.

Dando alcance a las nuevas estrategias de gobierno, la CRA ha iniciado el ajuste de su Plan Estratégico de Tecnologías de las Comunicaciones, ha definido un esquema de seguimiento a la política digital, la cual confluye con tres (3) herramientas de medición que son: FURAG, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y, Gobierno Digital, que en marco tecnológico definen un número importante de preguntas, exactamente 83 definidas en Furag, 69 en Mipg, 71 en Política de Gobierno Digital, que definen y permiten tener un acercamiento a la realidad de la entidad en cuanto adopción de estas estrategias y calidad del servicio. De estas, se han priorizado 25 para responder afirmativamente y dar alcance en la aplicación de dicha estrategia, incrementando el porcentaje y calificación de adopción de la política digital.

En la actualidad y de acuerdo a la última medición que se realizó sobre las metas alcanzadas en GEL del 75% nuestra meta al 31 de diciembre de 2018 es de un 85% en la adopción y cumplimiento de compromisos de estas estrategias, para lo cual se han priorizado para el último trimestre de 2018 de la siguiente manera:

- Plan estratégico de Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones.
- Catálogo de Servicios.
- Arquitectura Empresarial.
- Esquema de Gobierno de TI.
- Adquisiciones de TI.
- Gestión de Proyectos.
- Componentes de Información.
- Sistemas de Información y Trazabilidad en Transacciones.
- Automatización de Procesos.
- Política de Seguridad y Privacidad de la Información.
- IPV6.
- Trámites en Línea.
- Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Interoperabilidad.
- Operación de servicios Tecnológicos.

A lo largo del año 2018, la CRA adoptó la Política de acuerdo con el Decreto 1008 de 2018, para lo cual definió un plan de acción que tuvo en cuenta los requerimientos de MIPG, FURAG 2018, el Manual de la Política de Gobierno Digital, así como los hallazgos encontrados en la auditoría realizada por la Contraloría General de la República. Este plan contempla 137 preguntas únicas relacionadas con el cumplimiento de la CRA en temas de TI, de las cuales 71 preguntas fueron priorizadas y abordadas durante el 2018 con un nivel de cumplimiento del 100%.

6.12. Página Web en Modalidad SaaS

Para el año 2018 ha sido fundamental gestionar el contenido informativo y normativo, logrando una mayor interacción con los usuarios, para lo cual se ha tenido un mayor reconocimiento de lo que realmente hace la entidad, basados en directrices de usabilidad, accesibilidad y transparencia que ha emitido el gobierno nacional.

7. GESTIÓN PRESUPUESTAL

7.1. Aprobación Presupuestal 2018

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

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

De acuerdo con la Ley 1873 de 2017 "Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1. de enero al 31 de diciembre de 2018", el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2018 fue de \$17.052 millones, de los cuales, \$13.044 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir, el 76% y \$4.008 millones al presupuesto de inversión, es decir el 24% del total del presupuesto, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 27. Presupuesto 2018

Descripción	Apropiación Vigente	
	Valor	%
FUNCIONAMIENTO	13.044.046.000	76,50%
INVERSIÓN	4.008.000.000	23,50%
Total	17.052.046.000	100,00%

7.2. Presupuesto de Funcionamiento 2018

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

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

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

Transferencias: Son recursos que se transfieren a otra entidad con fundamento en un mandato legal. En el caso de la CRA, estas transferencias se realizan al Fondo Empresarial, en

cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003, y a la Contraloría General de la República, en lo que corresponde a la cuota de auditaje.

7.3. Presupuesto de Inversión 2018

El presupuesto de inversión de la CRA fue distribuido en tres (3) proyectos de inversión, registrados en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional, BPIN, cuyos recursos son orientados al cumplimiento de la misión de la entidad y al fortalecimiento institucional.

7.3.1. Proyectos de Inversión

a. Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional

Objetivo general: Generar las condiciones técnicas, económicas y jurídicas que promuevan las características de un mercado competitivo, en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.

b. Fortalecimiento de los servicios tic y de comunicaciones en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA a nivel nacional

Objetivo general: Fortalecer las capacidades tecnológicas y de comunicaciones de la entidad para atender de manera integral las necesidades de los ciudadanos y usuarios.

c. Fortalecimiento de las capacidades administrativas y de apoyo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA - en el territorio nacional

Objetivo general: Facilitar el cumplimiento de los estándares de gestión en los procesos de apoyo en la CRA.

7.4. Ejecución Presupuestal 2018

La ejecución presupuestal de las entidades que hacen parte del PGN, se establece con el valor de las obligaciones registradas en el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación, administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es decir, cuando la entidad ha recibido a satisfacción los bienes y servicios previamente contratados y por tanto, se genera una obligación de pago.

Con corte a 31 de diciembre de 2018, la entidad alcanzó una ejecución total del 93,8% en compromisos (\$15.986,6 millones) y 92,6% en obligaciones (\$15.794,6,8 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 28. Ejecución Total 2018

Descripción	Apropiación Vigente		Compromisos		Obligaciones	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Funcionamiento	13.044.046.000	76,5%	11.992.836.538	91,9%	11.991.427.979	91,9%
Inversión	4.008.000.000	23,5%	3.993.803.359	99,6%	3.803.184.669	94,9%
Total	17.052.038.539	100%	15.986.639.897	93,8%	15.794.612.648	92,6%

7.5. Ejecución de Presupuesto de 2018

El presupuesto de funcionamiento representa el 76,5% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$13.044 millones. Con corte a 31 de diciembre de 2018 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 91,9% en compromisos y el 91,9% en obligaciones.

Los gastos de personal concentran el 70,8% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$9.242,3 millones. A diciembre 31 de 2018 se ejecutó el 95,2% correspondiente al pago de las obligaciones laborales adquiridas por la entidad y los respectivos pagos patronales y aportes parafiscales derivados de la misma.

En lo referente a gastos generales, se obligaron \$841,8 millones, es decir el 95,6% el cual se encuentra orientado a atender las necesidades relacionadas con el funcionamiento de la entidad, como son: el pago de servicios públicos, servicios de aseo y cafetería, transporte, viáticos, capacitación y bienestar social.

El rubro de transferencias, presenta una ejecución del 80,5% que corresponde a la transferencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por \$2.320,3 millones, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003. Así mismo se transfirieron los recursos a la Contraloría General de la República, correspondientes a la cuota de auditaje.

El presupuesto de inversión corresponde al 23,5% del total de los recursos apropiados para la CRA. Con corte a 31 de diciembre de 2018, el presupuesto de inversión de la entidad fue de \$4.008 millones, con una ejecución registrada del 99,6% en compromisos, lo que equivale a \$3.993,8 millones y del 94,9% en obligaciones, es decir \$3.803,1 millones. La ejecución presupuestal de la entidad alcanzó un 93,8% en compromisos (\$15.986,6 millones) y un 92,6% en obligaciones (\$15.794,6 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 29. Ejecución Presupuestal 2018

Descripción	Apropiación vigente		Compromisos		Obligaciones	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Funcionamiento	13.044.046.000	76,5%	11.992.836.538	91,9%	11.991.427.979	95,7%
Gastos de personal	9.242.335.000	70,9%	8.799.044.153	95,2%	8.799.044.153	94,8%
Gastos generales	880.739.000	6,8%	843.282.974	95,7%	841.874.415	95,9%

Descripción	Apropiación vigente		Compromisos		Obligaciones	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Transferencias	2.920.972.000	22,4%	2.350.509.411	80,5%	2.350.509.411	99,7%
Inversión	4.008.000.000	23,5%	3.993.803.359	99,6%	3.803.184.669	94,7%
Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel Nacional	2.500.000.000	62,4%	2.491.470.347	99,7%	2.432.689.294	97,3%
Fortalecimiento de las capacidades administrativas y de apoyo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA - en el territorio Nacional	608.000.000	15,2%	607.992.531	100,0%	569.972.031	93,7%
Fortalecimiento de los servicios TIC y de comunicaciones en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico a nivel Nacional	900.000.000	22,5%	894.340.481	99,4%	800.523.344	88,9%
Total	17.052.046.000	100,0%	15.986.639.897	93,8%	15.794.612.648	92,6%

Fuente: Ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2018

7.6. Vigencias Futuras

Durante la vigencia 2018 se recopilieron las necesidades de contratación de la Comisión que deben atenderse con cupo de vigencias futuras del presupuesto de funcionamiento e inversión y otros conceptos adicionales que deben preverse.

Mediante oficio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público con radicado No 1-2018-0854667, el Director General del Presupuesto Público Nacional emitió concepto favorable sobre el total de las vigencias futuras solicitadas y su autorización de cupo de vigencia, las cuales fueron utilizadas tanto en la vigencia 2018, como en la vigencia 2019.

El resumen de la solicitud de autorización de cupo de vigencias futuras remitida para concepto técnico del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio fue por valor de \$284.3 millones según se muestra en el detalle de las Tablas 30 y 31:

Tabla 30. Solicitudes Vigencias Futuras I

Rubro	Valor Contrato (Cifras En \$)	Vigencia 2018 (Cifras en \$)	Vigencia Futura 2019 (Cifras en \$)
Arrendamientos	27.867.000	9.500.000	18.367.000
Combustible y lubricantes	21.982.400	3.574.400	18.408.000
Servicio de aseo	112.004.022	18.667.333	93.336.689
Correo	49.372.940	8.028.120	41.344.820
Servicio de transmisión de información	57.911.170	9.651.862	48.259.308
Impresos y publicaciones	23.123.330	5.000.000	18.123.330

Totales	292.260.862	54.421.715	237.839.147
---------	-------------	------------	-------------

De igual manera para inversión, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante oficio con radicado No. 2-2018-041183, autorizó cupo de vigencias futuras ordinarias para Inversión. Como se muestra a continuación:

Tabla 31. Solicitudes Vigencias Futuras II

Rubro	Valor Contrato (Cifras En \$)	Vigencia 2018	Vigencia Futura
Fortalecimiento de los servicios TIC y de comunicaciones	53.193.000	6.649.125	46.543.875
Totales	53.193.000	6.649.125	46.543.875

7.7. Reservas Presupuestales y Cuentas por Pagar

Como resultado de la ejecución de los contratos celebrados por la vigencia 2018, la entidad constituyó reservas presupuestales, detallados de la siguiente manera:

Tabla 32. Reservas Presupuestales I

Nombre Razón Social	Valor
Funcionamiento	1.408.559
Inversión	190.618.690
Total	192.027.249

Tabla 33. Cuentas por pagar

Nombre Razón Social	Valor
Funcionamiento	47.693.426
Inversión.	59.629.497
Total	107.322.923

7.8. Presupuesto 2019

De acuerdo con el Decreto 2467 de diciembre de 2018 "Por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2019, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos", el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2019 es de \$17.295,2 millones, de los cuales, \$12.331,1 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir, el 71% y \$4.963,9 millones al presupuesto de inversión, es decir el 29% del total del presupuesto, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 34. Presupuesto Total 2019

Descripción	Apropiación Vigente	
	Valor	%
Funcionamiento	12.331.280.000	71,30%
Inversión	4.963.997.303	28,70%
Total	17.295.277.303	100,00%

7.9. Gestión Financiera y Contable

7.9.1. Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NISCP)

En el marco de la convergencia hacia estándares internacionales de información financiera, la Contraloría General de la República -CGR, decidió realizar una adopción indirecta de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NISCP), con el propósito de avanzar en materia de transparencia y comparabilidad, fijando criterios comunes y uniformes a nivel nacional.

Es así como, en octubre de 2015 la CGN expidió la Resolución 533 estableciendo entre otros aspectos dos (2) períodos: preparación obligatoria a diciembre 31 de 2016 y primer período de aplicación de 1 de enero a diciembre 31 de 2017.

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

a. Marco Normativo para las Entidades de Gobierno

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

El Marco Conceptual tiene los siguientes objetivos: apoyar a los usuarios en la interpretación de la información financiera en el proceso de construcción de ésta y servir a los evaluadores de la información financiera de las entidades de gobierno, ayudar a quienes preparan y presentan información financiera en el proceso de construcción de esta y servir a los evaluadores de la información en el proceso de realización de juicios sobre la información financiera.⁵

⁵ Tomado de la introducción Marco Normativo para Entidades de Gobierno expedido por la CGN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, fue clasificada por la Contaduría General de la Nación en el No. 1623 como una entidad de gobierno sujeta al ámbito de aplicación de la resolución 533 de 2015.

Imagen 1. Soporte Contaduría General de la Nación en el No. 1623

 CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN		
ENTIDADES DE GOBIERNO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 533 DE 2015 Y SUS MODIFICACIONES		
Actualizado al 6 de diciembre de 2017		
No.	ID_ENTIDAD CGN	ENTIDAD
1623	828500000	Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico

b. Primer Período de aplicación

Durante el año 2018 se prepararon los estados financieros mensuales conforme al nuevo Marco Normativo para Entidades de Gobierno y se envió de manera oportuna a través del Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP) la información contable pública de convergencia.

c. Estados financieros

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

Las transacciones económicas adelantadas por la entidad desde el 01 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2018 se registraron en el SIIF Nación conforme a la normativa señalada en el Régimen de Contabilidad Pública, expedido por la Contaduría General de la Nación.

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

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

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

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

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

d. Actividades realizadas

- Durante el 2018 se realizó la transmisión a través del “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” de la información Financiera, Económica, Social y Ambiental respecto a los saldos, movimientos, operaciones recíprocas y notas de carácter general y específico del último semestre de 2017 y lo correspondiente al primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2018, conforme a las fechas de corte y presentación establecidas por la Contaduría General de la Nación.
- En observancia del numeral 2.2.5. “Certificación de la información con corte a 31 de diciembre de 2017” del instructivo 003 de 2017 expedido por la Contaduría General de la Nación, el envío de la información del último trimestre de 2017 a través del CHIP fue realizada por el Director Ejecutivo Germán Eduardo Osorio Cifuentes, el 15 de febrero de 2018.
- A la fecha de este informe lo correspondiente al cuarto trimestre de 2018 se encuentra en análisis y revisión para su transmisión oportuna el 15 de febrero de 2019 según establecido por la CGN. Se realizó el Reporte oportuno del Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) en el “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” con corte a 31 de mayo de 2018 y 30 de noviembre de 2018.
- Presentación oportuna en las fechas establecidas por la DIAN de las declaraciones tributarias correspondientes a la retención en la fuente practicadas a título de renta en el período comprendido de 1 de diciembre de 2017 a 30 de noviembre de 2018. La declaración de retención en la fuente de diciembre de 2018 se presentará en enero de 2019 en la fecha establecida por la DIAN.
- Presentación oportuna en las fechas establecidas por la Secretaria de Hacienda Distrital de las declaraciones tributarias correspondientes a las retenciones practicadas a título de ICA en el período comprendido de 1 de noviembre de 2017 a 31 de octubre de 2018. La declaración del sexto bimestre de 2018 se presentará en enero de 2019 en la fecha establecida por la SHD.
- Reporte oportuno de la información exógena nacional del año gravable 2017 conforme al calendario tributario de la DIAN.
- Reporte oportuno de la información exógena distrital de los años gravables 2016 y 2017 conforme al calendario tributario de la SHD.
- Elaboración de las conciliaciones bancarias de 1 de enero de 2018 a 31 diciembre de 2018.
- Contabilización, análisis y ajustes de los ingresos por concepto de contribuciones.
- Contabilización mensual de las depreciaciones, amortizaciones y actualización de provisiones laborales y de contingencias judiciales hasta el 31 de diciembre de 2018.
- En lo corrido del 2018 se publicaron en la cartelera y en la página web de la entidad, el estado de situación financiera y el estado de resultados de forma mensual dando cumplimiento a la Resolución 182 de 2017 expedida por la Contaduría General de la Nación.

- En cumplimiento de las normas establecidas y de lo dispuesto en el Instructivo No. 003 de 2017 expedido por la Contaduría General de la Nación sobre Operaciones Recíprocas; la CRA ha realizado las circularizaciones y publicaciones en su página web a fin de conciliar las cifras entre las entidades contables públicas.
- Durante la vigencia 2018 se atendieron los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados.

7.9.2. Gestión de Contribuciones

a. Recaudo 2018

Para el año 2018 los ingresos proyectados por concepto de Contribuciones Especiales son de \$14,731 millones. El valor recaudado dentro del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, es de \$16.323 millones, como se observa a continuación:

Tabla 35. Comportamiento Recaudo por Concepto de Contribuciones 2018

Banco	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Davivienda	1,008,568,271	90,109,081	38,609,000	153,514,443	231,045,087	58,662,000
Bancolombia	4,641,875,981	214,067,500	600,307,915	247,821,820	163,857,743	159,174,013
TOTAL	5,650,444,252	304,176,581	638,916,915	401,336,263	394,902,830	217,836,013

Banco	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Davivienda	23,694,500	515,927,959	1,326,356,151	59,122,794	27,588,879	2,096,870,802
Bancolombia	140,608,649	2,003,621,031	531,117,664	708,326,662	340,326,989	942,121,947
TOTAL	164,303,149	2,519,548,990	1,857,473,815	767,449,456	367,915,868	3,038,992,749

Fuente: Extractos Bancarios Bancolombia y Davivienda

b. Proyección/Recaudado 2018

Tabla 36. Proyección 2018

Proyección / Recaudado	Valor	Porcentaje
Proyección de ingresos por contribuciones 2018 (1)	14,731,682,000	100%
Ingresos recibidos x contribuciones 2018 (2)	16,323,296,881	111%

c. Resoluciones Expedidas 2018

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 se expedieron 748 resoluciones de carácter particular relacionadas con liquidación de contribuciones por valor de \$16.791 millones, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 37. Resoluciones Expedidas 2018

Mes	Resoluciones expedidas	Valor Contribuciones x mes
Enero	35	41,660,000
Febrero	69	102,715,000
Marzo	140	104,957,000
Abril	48	48,949,000
Mayo	1	752,000
Junio	15	64,128,000
Julio	2	903,000
Agosto	149	12,169,636,000
Septiembre	32	777,272,000
Octubre	11	19,871,000
Noviembre	118	2,120,393,000
Diciembre	128	1,340,227,000
Total	748	16,791,463,000

d. Gestión de Cobro - 2018

Cobro Persuasivo: En el período informado, el área de Contribuciones especiales a través del Sistema de Gestión documental ORFEO emitió 652 oficios de cobro persuasivo a prestadores que se encontraban en mora con la Comisión.

Cobro Coactivo: En el período informado el área de Contribuciones especiales, remitió a la Oficina Asesora Jurídica – OAJ, 177 expedientes de cobro coactivo.

Cartera: Durante la vigencia 2018, se recaudó por concepto de cartera un valor de \$1.899 millones, discriminados así:

Tabla 38. Recuperación de cartera 2018

Capital	\$1.436.141.032
Intereses de mora	\$463.485.603
TOTAL	\$1.899.626.635

e. Cuenta Única Nacional -Traslados CUN - Recursos de liquidez

Para el cierre de la vigencia con corte a 31 de diciembre de 2018, el saldo consolidado de los recursos administrados por el Tesoro Nacional consolidado CUN, (Cuenta Única Nacional), y los recursos de liquidez inmediata en las cuentas bancarias de la entidad, se relacionan a continuación:

Tabla 39. Disponible CUN y Entidades Financieras - Saldos a 31 de Diciembre de 2018

Entidad	Saldo (cifras pesos \$)
SALDO CUN	5,317,524,096,46
Bancolombia	615,827,528,89
Davivienda	284,002,568,76
TOTAL	\$6,217,354,194,11

Fuente: Extractos Bancarios y reporte CUN Ministerio de Hacienda

El saldo anterior está conformado por los traslados periódicos de efectivo que realiza la entidad por recaudo de contribuciones y el valor acumulado de rendimientos CUN, la información detallada se encuentra debidamente reportada en los estados financieros de la entidad y soportada según extractos bancarios certificados por las Entidades Financieras, lo mismo que los estados de cuenta reportados por el Ministerio de Hacienda con corte a 31 de diciembre de 2018. Dentro del saldo CUN, están incluidos los recursos para pago de excedentes con destino a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por \$1.565.279.516 y los cuales se incluyeron en el anteproyecto de presupuesto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público para pagar en 2019.

Mensualmente se realiza la conciliación de saldos CUN- con información de saldos de la Dirección del Tesoro Nacional, y a la fecha el diligenciamiento de formatos están debidamente conciliados y certificados.

a. Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC

El PAC es un instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la Cuenta Única Nacional para los órganos financiados con recursos de la Nación y el monto máximo de pagos de los establecimientos públicos del orden nacional en lo que se refiere a sus propios ingresos (Recursos Propios), con el fin de cumplir sus compromisos. En consecuencia, los pagos se harán teniendo en cuenta el PAC y se sujetarán a los montos aprobados en él. (Art. 73 inciso 1º Decreto 111/96). La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, cumplió con las disposiciones de Ministerio de Hacienda y Crédito Público para la cierre de la vigencia y debido cumplimiento de los compromisos.

8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

8.1. Informe de la Unidad de Control Interno de la UAE-CRA

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2018 y en desarrollo de los roles establecidos a estas dependencias en el Decreto 648 de 2017, la Unidad de Control Interno en concordancia con el Programa Anual de Auditoría de la vigencia 2018 aprobado en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, evaluó el Sistema de Control Interno Institucional de la UAE-CRA comunicando los resultados obtenidos a la Dirección Ejecutiva y dependencias auditadas, mediante informes de auditorías de gestión y seguimientos que fueron previamente discutidos con cada una de las dependencias que intervinieron en el proceso de evaluación y seguimiento, y fueron publicados en la página web de la entidad.

Las actividades adelantadas en la citada vigencia fueron las siguientes:

Tabla 40. Auditorías y seguimientos.

Auditorías de gestión y seguimientos 2018	Programadas	Ejecutadas	Ejecución
	31	31	100%
Auditoría a la gestión de bienes y servicios de la UAE-CRA vigencia 2017.	1	1	100%
Informe al sistema de Control Interno de la UAE-CRA vigencia 2017.	1	1	100%
Informe del cumplimiento en la UAE-CRA de políticas de operación y seguridad de SIIF – Nación 2017.	1	1	100%
Seguimiento al segundo semestre de 2017 y primer semestre 2018 al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República.	2	2	100%
Auditoría a la liquidación de nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo del empleador periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de abril de 2018.	1	1	100%
Evaluación de Gestión por Dependencias Vigencia 2017.	1	1	100%
Informe de Derechos de Autor.	1	1	100%
Seguimiento ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2017 y a 30 de junio de 2018.	2	2	100%

Auditorias de gestión y seguimientos 2018	Programadas	Ejecutadas	Ejecución
	31	31	100%
Auditoria al procedimiento de emisión de actuaciones administrativas de carácter particular 2017 y primer semestre 2018.	2	2	100%
Seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión de la UAE-CRA a 31 de diciembre de 2017 y 30 junio de 2018.	2	2	100%
Seguimiento a los proyectos de la Agenda Regulatoria Indicativa a 31 de diciembre de 2017 y a 30 de junio de 2018.	2	2	100%
Auditoría a la liquidación de la contribución vigencia 2017 y Gestión de Cobro Persuasivo y coactivo de la cartera a fecha 30 de junio de 2018.	1	1	100%
Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público en funcionamiento.	3	3	100%
Informe Cuatrimestral Pormenorizado del estado de Control Interno.	4	4	100%
Informe cuatrimestral del estado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción.	2	2	100%
Informe de evaluación al proceso de servicio integral al usuario PQRSD, segundo semestre 2017 y primer semestre 2018.	2	2	100%
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de las Auditorias de Gestión	1	1	100%
Certificación de actualización de la información sobre la actividad litigiosa de la UAE-CRA segundo semestre 2017 y primer semestre 2018	2	2	100%
Total General	31	31	100%

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

8.1.1. Enfoque Hacia la Prevención

La Unidad de Control Interno en desarrollo del Rol denominado Enfoque hacia la prevención, ha implementado campañas de difusión de la dimensión de Control Interno que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como de los roles que desempeñan estas unidades y que fueron establecidos en el Decreto 648 de 2018, mediante cartelera ubicadas en las instalaciones y en la intranet de la Entidad, así como en correos electrónicos dirigidos a todos los funcionarios y personal que presta sus servicios a la UAE CRA. Las siguientes son las piezas publicadas desde el 1º de enero al 31 de diciembre de 2018.

Imagen 4. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



Imagen 7. Unidad de Control Interno - 1



Imagen 8. Unidad de Control Interno - 2



Imagen 10. Unidad de Control Interno



Imagen 11. Unidad de Control Interno



8.1.2. Planes de Mejoramiento de las Auditorías Internas de Gestión

Conforme a los resultados obtenidos en las auditorías de gestión y seguimientos practicados por la Unidad de Control Interno, se generaron observaciones y recomendaciones que fueron gestionadas por las dependencias auditadas mediante la formulación de acciones agrupadas en Planes de Mejoramiento, que son verificados periódicamente por esta unidad, así:

a. Auditoría de actuaciones administrativas 2017

Tabla 41. Observaciones actuaciones administrativas 2017.

Número de acciones de mejoramiento	Dependencia responsable	Plazo de implementación	
		Fecha inicio	Fecha fin
2	Oficina Asesora Jurídica	1/9/18	29/9/18

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

Tabla 42. Observaciones Liquidación de Nómina 2018.

Número de acciones de mejoramiento	Dependencia responsable	Plazo de implementación	
		Fecha inicio	Fecha fin
6	Subdirección Administrativa y Financiera	16/4/18	31/12/18

c. Auditorías de Gestión Bienes y Servicios

Tabla 43. Observaciones Gestión Bienes y Servicios 2017 (contratación)

Número de acciones de mejoramiento	Dependencia responsable	Plazo de implementación	
		Fecha inicio	Fecha fin
6	Subdirección Administrativa y Financiera	1/3/2018	30/6/2018

d. Auditoría de gestión al manejo de bienes muebles y de consumo de la entidad (almacén) 2017

Tabla 43. Observaciones auditoría de gestión al manejo de bienes muebles y de consumo de la entidad (almacén)

Número de acciones de mejoramiento	Dependencia responsable	Plazo de implementación	
		Fecha inicio	Fecha fin
6	Subdirección administrativa y financiera	1/1/2018	30/6/2018