

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2019

El presente documento contiene el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, aprobado por el Comité de Expertos mediante sesión ordinaria No. 4 del 23 de enero de 2019.

Germán Eduardo Osorio Cifuentes
Director Ejecutivo

Expertos Comisionados

Jaime Humberto Mesa Buitrago
Fernando Vargas Mesías
Javier Moreno Méndez

Subdirección Administrativa y Financiera

Talma Elvira Furnieles Galván
Adriana María Silva González

Subdirección de Regulación

Lida Ruiz Vásquez
Andrea Toro Amín

Oficina Asesora Jurídica

Luisa Fernanda Trujillo Manrique
Oscar Javier Ortiz Lozano

Oficina Asesora de Planeación y TIC's

Olga Lucía Llanos Orozco
Luis Alonso Pinzón Barbosa

Control Interno

Giovanni Soto Cagua
Diana Carolina Rodríguez Guevara

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO INSTITUCIONAL.....	4
3. MARCO LEGAL.....	5
4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	5
5. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL.....	6
6. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....	8
7. COMPONENTES DEL PLAN.....	9
7.1 PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -	9
7.1.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	9
7.1.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	10
7.1.3 POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA.:.....	10
7.1.4 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
7.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	16
7.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
7.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
7.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA.....	22
7.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	24
8. RECURSOS POR COMPONENTE.....	25
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	25

1. INTRODUCCIÓN

En julio de 2011 se expidió la Ley 1474, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”. La mencionada disposición legal en su artículo 73 define que “*Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*”.

Mediante el Decreto 1081 de 2015, “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario único del Sector Presidencia de la República*”, se compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Como consecuencia de la revisión y actualización de la anterior metodología se expidió el Decreto 124 de 2016, mediante el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, y se incorporan al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizan las directrices para diseñar y hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.

Es así, como la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - UAE¹ CRA, en su compromiso con el desarrollo de una gestión transparente, ha formulado su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2019 en el marco normativo vigente, el cual, cuenta con los siguientes seis componentes:

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. Para este componente, la entidad ha implementado la metodología de administración de riesgos documentada en el proceso de evaluación y control de su Sistema Integrado de Gestión y Control. El Manual de Administración de Riesgos y Oportunidades de la entidad, señala que para la entidad un riesgo de corrupción es “*la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado*”. En el marco de este concepto cada líder de proceso identifica, analiza y valora los riesgos de corrupción asociados a la ejecución de los procesos a su cargo.

Es importante mencionar que en el marco del cumplimiento de la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP los riesgos de corrupción no pueden ser asumidos por la entidad y que independientemente del nivel del riesgo inherente que se obtenga en su valoración, todos los riesgos de corrupción identificados cuentan con la formulación de acciones para evitar su materialización, las cuales, son objeto de seguimiento y monitoreo por parte de Control Interno.

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. La política de racionalización de trámites liderada por el DAFP debe facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que ofrece la entidad. En este marco, la CRA, centra sus esfuerzos en la implementación de herramientas e instrumentos administrativos que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites actualmente existentes.

Por lo anterior, la entidad ha formulado acciones orientadas a aumentar la eficiencia y la eficacia de sus procesos y procedimientos. Para dar cumplimiento a este componente, la entidad realizará en el año 2019, una mejora en el proceso del pago de contribuciones, que permitirá a las empresas prestadoras de los servicios públicos

¹ Unidad Administrativa Especial.

domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, generar y descargar el recibo de pago de las contribuciones desde la página WEB de la entidad.

La formulación de esta mejora, es resultado de un ejercicio de priorización que se desarrolló durante la vigencia 2018, en el cual, la Oficina Asesora de Planeación y TIC se reunió con todas las dependencias y elaboró un instrumento de priorización en el que se identificó el trámite o proceso a optimizar, acorde a criterios administrativos, funcionales y presupuestales, así como a resultado de auditorías de Control Interno sobre la gestión de las PQRSD al interior de la CRA.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS. Para este tercer componente, la entidad cuenta con la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, cuyo objetivo es promover la transparencia en la gestión de la administración pública. Esta estrategia busca generar espacios de diálogo con la ciudadanía y así promover su participación en la gestión institucional.

La Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la entidad para la vigencia 2019, establece objetivos, metas y acciones para divulgar la información de la entidad en lenguaje claro y las actividades para promover el diálogo de acuerdo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. Para mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos, la entidad cuenta con el Protocolo de Servicio al Ciudadano, el cual, se formuló de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC. En este ejercicio, la entidad ha dispuesto varios canales de atención para fortalecer el acceso de la ciudadanía a los servicios y trámites de la entidad de manera oportuna en pro de la mejora de sus necesidades y expectativas. En este sentido la CRA seguirá promoviendo para 2019 la evaluación y el seguimiento a la atención ofrecida por la CRA, en procura de la mejora del proceso de servicio al ciudadano. Lo anterior, se logrará a través de la evaluación de la percepción de los usuarios, para conocer las expectativas y experiencias frente al servicio al ciudadano brindado por la entidad.

En el caso de la CRA, la Subdirección Administrativa y Financiera es la líder del Proceso de Servicio al Ciudadano, comprometida con el fortalecimiento de los canales de atención para gestionar los trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía. De igual manera, el proceso tiene previsto la evaluación del desempeño de sus servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos y la programación de jornadas de capacitación con temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, dando así cumplimiento a uno de sus valores institucionales que es la orientación al servicio, definida en el *Código de Ética y Buen Gobierno*, como son: el actuar con amabilidad, cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna veraz y eficaz.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. En atención a la Política de Acceso a la Información Pública, la UAE CRA seguirá optimizando su gestión, en virtud de los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública nacional establecidos en la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del documento CONPES 167 de 2013 "*Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública*".

En cumplimiento a lo anterior, la entidad seguirá mejorando el proceso de publicación en su página Web, de temas relacionados con su gestión, información normativa, proyectos regulatorios y demás información relevante, cumpliendo con los criterios de calidad, claridad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Para 2019, se tomarán los resultados obtenidos a partir de la calificación obtenida de la matriz de autodiagnóstico realizada por la Procuraduría General de la Nación, cumpliendo con los lineamientos normativos de la transparencia activa en lo referente a la publicación de la información mínima obligatoria que establece la citada

Ley y aquella información que sea útil para los ciudadanos. En transparencia pasiva la UAE CRA mejorará la gestión de las solicitudes de información estableciendo controles adicionales para atender las solicitudes de los ciudadanos implementando el principio de gratuidad y mejorando el contenido y la oportunidad de las respuestas.

De igual manera, se tiene previsto para la vigencia 2019, la actualización de los instrumentos de gestión de la información como son: el registro o inventario de activos, el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada, cuya verificación se realizará con el apoyo de todas las dependencias. Además, se ha propuesto, la implementación de las mejoras para el módulo de gestión contractual.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES. Para fortalecer la lucha contra la corrupción, la entidad cuenta con el *Código de Integridad y Buen Gobierno*, el cual contiene la declaración de los principios y valores de la entidad; las políticas para el desempeño de las labores de los funcionarios y servidores, así como las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Alta Dirección, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos. El *Código de Integridad y Buen Gobierno* contiene además los lineamientos sobre temas de conflicto de intereses y el protocolo de Atención al Ciudadano que establece los canales de denuncia de hechos de corrupción y los mecanismos para la protección al denunciante.

2. MARCO INSTITUCIONAL

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, es la entidad creada para regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, (artículo 68 de la Ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios - LSPD). Para cumplir con dicha función, la CRA expide metodologías tarifarias, que se aplican a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Estas metodologías tarifarias deben ser aplicadas por todas las empresas que prestan estos servicios, salvo las excepciones contenidas en la misma ley. Estas excepciones son:

- Contratos (parágrafo 1 artículo 87 LSPD).
- Libertad de tarifas (artículo 88 LSPD).
- Productores marginales (artículo 16 LSPD).

Básicamente dentro de las funciones de la CRA están: la regulación de monopolios naturales y competencia económica; la regulación de la calidad del servicio y la regulación de la gestión.

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 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

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

VALORES ÉTICOS

Los valores éticos de la entidad fueron construidos con la participación activa de servidores y contratistas, quienes trabajaron conjuntamente con los demás funcionarios del sector vivienda en la identificación de los valores más significativos. Los valores éticos de la entidad se definen en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la entidad, cuya actualización fue aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N°5 del 24 de abril de 2018. Los valores seleccionados y que deben ser adoptados por los funcionarios y contratistas de la entidad son:

- **Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

- **Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Honestidad:** actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Justicia:** actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Orientación al servicio:** actuamos con amabilidad, cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna y eficaz.

3. MARCO LEGAL

Para la formulación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019, se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos legales:

- **Ley 962 de 2005:** *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.*
- **Ley 1474 de 2011:** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- **Decreto Ley 019 de 2012:** *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”.*
- **Ley 1712 de 2014:** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*
- **Decreto 1081 de 2015:** *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República”.*
- **Ley 1755 de 2015:** *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- **Ley 1757 de 2015:** *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.*
- **Decreto 124 de 2016:** *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL. Fortalecer la cultura organizacional de la UAE CRA a través de la implementación de buenas prácticas de gestión, en el marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Para dar cumplimiento al objetivo general, la entidad se ha propuesto para la vigencia 2019 los siguientes objetivos específicos:

- Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 en el marco del documento CONPES 3654 de 2010, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012, *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”* y se establecen las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y el Decreto 124 de 2016, *“Por la cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.
- Desarrollar acciones al interior de la entidad, que permitan garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas de la CRA, y que estén orientadas a reconocer a los ciudadanos y actores interesados como el foco de la gestión y de los resultados.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales que dispone la entidad.
- Fortalecer las buenas prácticas de participación de la ciudadanía de la CRA, con los servidores públicos, contratistas y los interesados externos, para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

5. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Considerando que la Alta Dirección lidera el compromiso anticorrupción, la entidad conformó un grupo interdisciplinario, para la definición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019. Este equipo, estuvo conformado por los líderes de todos los procesos y representantes de cada una de las dependencias. El equipo interdisciplinario participó en la revisión del análisis del contexto de la entidad, utilizando la metodología DOFA como herramienta de diagnóstico para identificar debilidades y fortalezas a nivel interno y oportunidades y amenazas a nivel externo, para la formulación de las estrategias de lucha contra la corrupción.

Se realizó el análisis DOFA por cada uno de los procesos de la entidad incluyendo en algunos factores nuevas oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades y conservando en otros casos los que se habían identificado en el plan anterior y que a la fecha siguen latentes para la gestión institucional. El ejercicio de identificación se enmarcó en los ámbitos de la gestión administrativa: visibilidad, institucionalidad y cumplimiento de la norma, pesos y contrapesos y gestión anticorrupción. A continuación se presentan los resultados del análisis de contexto.

MATRIZ DOFA – FACTOR VISIBILIDAD

ANÁLISIS EXTERNO	ANÁLISIS INTERNO
Oportunidades (para aprovechar)	Fortalezas (para usarlas)
Intercambio de información con agentes del sector.	Se cuenta con una Agenda Regulatoria Indicativa Anual, que se construye de manera participativa y permite orientar la gestión de la entidad.
Actualización de la documentación y herramientas del proceso de Dirección estratégica, alimentado por el conocimiento de mejores prácticas de otras entidades	Trabajo interdisciplinario (jurídico y técnico) para el cumplimiento del objetivo del proceso de Regulación general.
Las políticas de datos abiertos del gobierno nacional, le permitirán a la entidad acceder a información, para fortalecer los procesos internos.	Estructura y organización no adaptada a los requerimientos sectoriales.
Falta de credibilidad de agentes del sector respecto a la CRA.	

ANÁLISIS EXTERNO	ANÁLISIS INTERNO
Oportunidades (para aprovechar)	Fortalezas (para usarlas)
Asimetría, calidad y disponibilidad de información sectorial de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo - AAA.	Limitados recursos para realizar difusión masiva de la rendición de cuentas a través de medios impresos; emisoras locales o nacionales y/o espacios televisivos.
Baja valoración y desconocimiento de la ciudadanía sobre los servicios de AAA frente a otros servicios y sectores.	
Falta de normatividad externa para el desarrollo de algunos proyectos regulatorios.	

Se debe trabajar en que la ciudadanía pueda acceder a la información de la entidad, ya que en la medida en que las entidades hacen visible su gestión y los procedimientos con los cuales operan, se logrará un mayor control social, se disminuye la probabilidad de que se presenten hechos de corrupción.

MATRIZ DOFA – FACTOR INSTITUCIONALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE NORMA

ANÁLISIS EXTERNO	ANÁLISIS INTERNO
Oportunidades (para aprovechar)	Fortalezas (para usarlas)
Entrada del país a la OCDE y requerimientos relacionados con el análisis de impactos regulatorios.	Carácter técnico de la entidad.
Políticas Nacionales para fortalecer la regulación y el desarrollo de nuevos mercados	Proceso de toma de decisiones regulatorias a partir del análisis técnico y jurídico del Comité de Expertos de la entidad.
Desarrollo y posibilidades de recursos asociados a cambio climático, crecimiento verde y gestión de riesgos de desastres a nivel internacional.	Capital humano técnico e interdisciplinario.
Creciente importancia nacional e internacional del acceso a los servicios de agua potable y de saneamiento básico dentro de las políticas públicas.	Independencia administrativa y Financiera.
Realización de convenios con entidades regulatorias a nivel internacional.	Proceso de planeación institucional y seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas.
Amenazas (para enfrentarlas)	Debilidades (Para superarlas)
Impacto en el sector cuando ocurren eventos de cambio climático en la oferta hídrica y en la infraestructura de los sistemas de AAA.	Calidad no adecuada en algunos proyectos y/o propuestas regulatorias (Técnico y jurídico) y un alto volumen de proyectos regulatorios generales y particulares.
Falta de recursos para las inversiones que requiere el sector.	Limitados recursos humanos, técnicos, financieros y de TICs para responder a las funciones y objetivos institucionales.
Bajo impacto de las decisiones.	Clima organizacional y falta de incentivos.
Factores climáticos que ponen en riesgo la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, dificultando el cumplimiento de la regulación.	Baja participación de algunas entidades (Ministerio de Salud y de la Protección Social).
Limitado control y vigilancia para hacer cumplir la regulación expedida por la entidad.	Inexistencia de mecanismos de automatización que optimicen el proceso de formulación y seguimiento de los planes.

Se deben aprovechar las fortalezas del recurso humano de la entidad, para el logro y cumplimiento de las metas institucionales.

MATRIZ DOFA – FACTOR PESOS Y CONTRAPESOS (CONTROLES Y SANCIONES)

ANÁLISIS EXTERNO	ANÁLISIS INTERNO
Oportunidades (para aprovechar)	Fortalezas (para usarlas)
Análisis normativos y regulatorios que permiten el desarrollo de los mercados.	Los procesos regulatorios que permiten la participación de los diferentes agentes del sector.
Intercambio de experiencias con entidades regulatorias a nivel internacional.	La Comisión convoca ministerios y entidades que impactan de manera directa el sector.
	Independencia del ente de control.
	Participación de la ciudadanía en la elaboración de planes y agenda regulatoria indicativa.
Amenazas (para enfrentarlas)	Debilidades (Para superarlas)
Falta independencia y autonomía técnica en la toma de decisiones	Baja participación de la CRA en procesos asociados a la formulación y seguimiento de políticas y desarrollos legales y normativos que impactan la regulación.
Iniciativas legales y fallos judiciales que afectan el marco de los servicios públicos de AAA.	Desarrollos normativos por parte de entidades que hacen parte de la Comisión no articulados que impactan el sector y los desarrollos regulatorios.
Primacía del factor político sobre el factor regulatorio.	

Este componente plantea que el entorno democrático del proceso de gestión señala la existencia pesos y contrapesos en el ejercicio del poder por parte de los representantes del gobierno local y de la administración pública; es esta la garantía del equilibrio en el ejercicio de mismo². Por lo anterior, la entidad promueve como contrapeso social la implementación de mecanismos de participación ciudadana que permitan la participación de las partes interesadas en los asuntos regulatorios que le competen.

MATRIZ DOFA – FACTOR GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN

ANÁLISIS EXTERNO	ANÁLISIS INTERNO
Oportunidades (para aprovechar)	Fortalezas (para usarlas)
Normatividad sobre temas de transparencia y organizaciones civiles que ejercen control social.	Fortalecimiento del proceso de servicio al ciudadano y sus canales de atención.
Amenazas (para enfrentarlas)	Debilidades (Para superarlas)
Injerencia política a nivel municipal y departamental en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA que impacta la estructura de mercado.	Permanentes cambios metodológicos para calificar los temas relacionados con la gestión transparente de las entidades.

En la medida que la entidad adopte dentro de sus procesos y procedimientos temas relacionados con la prevención y el control de los actos de corrupción, se mitiga el riesgo de aparición de la misma.

6. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, que deben implementar las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional y que se encuentra contemplado dentro de la Política de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, cabe mencionar, que para la elaboración del diagnóstico institucional, la entidad partió de los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión - FURAG 2017, cuyo resultado fue 79,7 para la Política Transparencia, Acceso a

² Guía para la elaboración de mapas y planes anticorrupción 2014. Transparencia por Colombia.

la Información y Lucha Contra la Corrupción. El anterior resultado posicionó a la entidad dentro del 40% de los puntajes más altos del grupo par³. A continuación se presentan los resultados obtenidos en el índice:

ÍNDICE	CRA	GRUPO PAR	QUINTILES				
			1	2	3	4	5
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	79,7	84,4				79,7	
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Divulgación proactiva de la información.	83,6	89,1					83,6
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía.	71,7	71,1					71,7
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento.	74,5	77,7				74,5	
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Lineamientos para el manejo y la seguridad de la información pública implementados.	76,9	86,7				76,9	
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Institucionalización efectiva de la Política de Transparencia y acceso a la información pública.	75,5	84,2				75,5	
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Gestión documental para el acceso a la información pública implementada.	76,0	87,2				76	
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Instrumentos de gestión de la información publicados.	78	77,9					78
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados.	67,7	75,5			67,7		
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Eficacia de los controles para prevenir hechos de corrupción.	74,6	81,1					74,6

Una vez obtenidos los resultados del FURAG, la entidad respondió los autodiagnósticos propuestos por el DAFP y elaboró un plan de mejoramiento para mejorar los índices en los que se obtuvo la calificación más baja, de las cuales, algunas se cumplieron en la vigencia 2018 y otras se programaron para la vigencia 2019. Otras fuentes de información para la formulación del PAAC 2019 fueron: el resultado obtenido por la evaluación de Control Interno sobre el porcentaje de cumplimiento del PAAC en la vigencia anterior, el cual fue de 100% y los resultados de la auditoría de la Contraloría General de la República sobre el nivel de implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, realizada en 2018, con un resultado de 22 hallazgos. En el marco de esta información de diagnóstico la entidad formuló las actividades para cada uno de los componentes del PAAC 2019, las cuales se muestran en el siguiente capítulo.

7. COMPONENTES DEL PLAN

7.1 PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Para este componente la entidad formuló políticas de la lucha contra la corrupción y ha identificado, analizado y evaluado los riesgos de corrupción asociados a sus procesos. Dentro de las políticas formuladas por la entidad, se encuentran:

7.1.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

³ Grupo de entidades con características similares a la entidad que fueron agrupadas para la evaluación del FURAG 2017.

En la CRA expresamos nuestro renovado compromiso de rechazo a toda práctica corrupta, por ello, para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se tienen las siguientes medidas:

- Identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
- Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la entidad, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la entidad promoviendo un comportamiento ético.
- Implementación de una rendición de cuentas permanente, fortaleciendo así la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales, con el objetivo de fortalecer los procesos de transparencia de la entidad, de cara a los ciudadanos y otros actores.
- Fortalecimiento de los mecanismos de sanción en materia de lucha contra la corrupción.
- Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la entidad, en pro del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* y sus decretos reglamentarios.
- Reconocimiento de la legitimidad de los órganos de control del poder público, sometiéndose así al control fiscal, político y administrativo.
- Cumplimiento legal de las normas de contratación y adquisición de bienes y servicios.
- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la entidad, con el objetivo de que se acaten los deberes de la Ley Disciplinaria.
- Establecimiento de disposiciones de autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, íntegra y transparente en la administración pública, consignadas en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la entidad.

Para la elaboración de este primer componente se utilizó la guía práctica para la elaboración de mapas de riesgos y planes anticorrupción, documento de la Corporación Transparencia por Colombia y se definieron al interior de la entidad la política de administración del riesgo y las políticas para una gestión íntegra, las cuales, se describen a continuación:

7.1.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La UAE CRA se compromete a realizar gestión de los riesgos relacionados con las actividades ejecutadas por la entidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la transparencia en la gestión. Los equipos operativos de los procesos son los responsables de identificar sus respectivos riesgos, así como de formular los controles para mitigarlos y documentar los avances. No obstante, estos deberán ser verificados y aprobados por el respectivo líder de proceso. El líder del sistema de gestión, asesorará a las dependencias en la metodología de administración de riesgos y hará seguimiento al reporte de avance documentado desde cada proceso. Para el caso de los riesgos de corrupción, Control Interno podrá sensibilizar y capacitar en la administración del riesgo con énfasis en controles, la prevención del fraude, el buen gobierno, la rendición de cuentas, las prácticas éticas y las políticas anticorrupción.

7.1.3 POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA. Dentro de las políticas formuladas para una gestión institucional íntegra se encuentran:

COMPROMISO PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS

La UAE CRA se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual, todos sus servidores públicos y colaboradores participarán activamente en la identificación y mitigación de riesgos de corrupción en los procesos de la entidad, así como en los procesos de publicidad y rendición de cuentas de acuerdo con la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. En el desarrollo de esta política de

lucha anticorrupción, la UAE CRA vinculará a la ciudadanía, por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

ACCIONES PARA LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA

La UAE CRA está en contra de toda práctica de corrupción; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adopta como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Integridad y Buen Gobierno.
- Dar publicidad a las normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el hacer ordinario de sus actividades.
- Promover la identificación y mitigación de los riesgos de corrupción en la entidad.
- Realizar el seguimiento y publicidad de la matriz de riesgos de corrupción a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicado en la página web de la entidad.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares, para que las entidades competentes conozcan de los hechos y para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.
- Capacitar a los servidores en materia de ética ciudadana y responsabilidad social.
- Articular las acciones de control social con los programas de la Institución y con los gubernamentales.
- Realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad de manera permanente y usando los medios necesarios, como redes sociales, página web, ferias de atención al ciudadano, atención personal, telefónica, escrita, correo electrónico, medios escritos y carteleras, entre otros.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo expresado en la legislación vigente estableciendo mecanismos de seguimiento a los contratos.

COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS

La UAE CRA, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

COMPROMISO CON LA FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA

La UAE CRA podrá contratar personas naturales y/o jurídicas a través de la modalidad de prestación de servicios y gestionará la adquisición de bienes y servicios sólo cuando ello sea estrictamente necesario para el desempeño de sus funciones, para lo cual, dará cumplimiento riguroso al Estatuto de la Contratación Pública y otras disposiciones legales complementarias.

Las decisiones para otorgar los contratos serán tomadas sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes o de las competencias requeridas por un profesional o persona para desempeñar un rol. En este sentido, la selección y contratación se hará con base en el establecimiento previo de los objetos contractuales y competencias necesarias para apoyar su ejecución, mediante procesos sustentados en la igualdad y el mérito.

Asimismo, adelantará procesos de selección objetiva que le permitirán adquirir bienes, obras y servicios, con el fin de propender por los fines esenciales del Estado, con plena observancia de los principios que rigen la Contratación Estatal.

CONTROL SOCIAL

La UAE CRA promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

Estas políticas están contenidas en el DES-MAN03 Manual de políticas del SIGC cuya última actualización se aprobó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N°3 del 27 de agosto de 2018 y se puede consultar en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad.

7.1.4 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La construcción del mapa de riesgos de corrupción se realizó con base en la metodología de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V04 del Departamento Administrativo de la Función Pública. A continuación, se presentan los riesgos de corrupción que fueron identificados:

N°	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDADES DE CONTROL	SOPORTE DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR DE EFICACIA	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
1	Omisión o Inoportunidad en la denuncia de hechos de corrupción ante la Dirección Ejecutiva y los entes competentes.	La omisión de poner en conocimiento a la Dirección de la entidad y a los entes competentes los presuntos actos de corrupción evidenciados en la evaluación del Sistema de Control Interno y/o denuncia por actos de corrupción.	<p>Interés de favorecer o beneficiar a un funcionario de la CRA en asuntos de competencia del grupo de control interno.</p> <p>Influencia indebida de particulares o terceros frente a asuntos de competencia del grupo de control interno.</p>	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	NIVEL MODERADO	REDUCIR EL RIESGO	<p>Presentación de informes y seguimientos elaborados por Control Interno al Comité de Coordinación del Sistema, actividad incluida en el procedimiento de auditoría de gestión de la entidad.</p> <p>Verificación del trabajo de campo adelantado por los funcionarios adscritos a Control Interno, por parte del asesor, de acuerdo con el procedimiento de auditoría de gestión de la entidad</p>	<p>*Actas del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, *Registros del Sistema de Gestión Documental</p> <p>*Revisión de los informes preliminares elaborados por los funcionarios adscritos a Control Interno frente a los soportes y papeles de trabajo de la verificación adelantada</p>	<p>Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno</p> <p>Asesor con funciones de Control Interno</p>	<p>Semestral</p> <p>Semestral</p>	<p># de actividades de control cumplidas</p> <p>-----</p> <p># de actividades Programadas x 100</p>	<p>Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.</p> <p>Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.</p>

N°	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDADES DE CONTROL	SOPORTE DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR DE EFICACIA	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
2	Expedición u omisión de actos administrativos regulatorios de carácter particular, con infracción al ordenamiento jurídico, por causa de la solicitud, promesa o entrega de dádivas para beneficio propio o de terceros.	Presiones de terceros o la falta de integridad, pueden dar lugar a una aplicación incorrecta de la normatividad que rige los procedimientos y las actuaciones administrativas de carácter particular.	Injerencia indebida de terceros en la gestión de la entidad.	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	NIVEL ALTO	REDUCIR EL RIESGO	Revisión y validación de las actuaciones, y de la aplicación en ellas de los criterios técnicos y jurídicos que corresponden.	*Sistema de gestión documental de la entidad, *Documentos de trabajo cuando se requiera, *Actas de comités y *Listados de asistencia	Comité de Expertos Comisionados, Asesores, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Subdirector de Regulación	Semestral	# de actividades de control cumplidas	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.
			Comportamientos contrarios a la normativa aplicable a los funcionarios públicos.					Revisión y validación de las actuaciones, y de la aplicación en ellas de los criterios técnicos y jurídicos que corresponden.	Sistema de gestión documental de la entidad, documentos de trabajo cuando se requiera, actas de comités y listados de asistencia	Comité de Expertos Comisionados, Asesores, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Subdirector de Regulación	Semestral	# de actividades Programadas x 100	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.
3	Apropiación de bienes y/o recursos de la entidad para beneficio propio o de terceros.	La apropiación indebida de bienes y/ o recursos de la entidad por parte de un servidor público y/o un tercero.	Interés de favorecer o beneficiar a un funcionario y /o un tercero.	POSIBLE	MAYOR	NIVEL EXTREMO	REDUCIR EL RIESGO	inventarios cotejados con la contabilidad, pólizas vigentes que protejan los bienes de la entidad, auditorias, conciliaciones bancarias y arqueos de fondos.	inventarios cotejados con la contabilidad, pólizas vigentes que protejan los bienes de la entidad, auditorias, conciliaciones bancarias y arqueos de fondos.	Jefes de las Oficinas Servidores Públicos con bienes a su cargo	Trimestralmente del 1/01/2019 al 31/12/2019	# de actividades de control cumplidas	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.
			Influencia indebida de funcionarios, particulares o terceros frente asuntos de competencia de los encargados de la contratación, tesorería, contribuciones, inventarios.					inventarios cotejados con la contabilidad, pólizas vigentes que protejan los bienes de la entidad, auditorias, conciliaciones bancarias y arqueos de fondos.	inventarios cotejados con la contabilidad, pólizas vigentes que protejan los bienes de la entidad, auditorias, conciliaciones bancarias y arqueos de fondos.	Jefes de las Oficinas Servidores Públicos con bienes a su cargo	Trimestralmente del 1/01/2019 al 31/12/2019	# de actividades Programadas x 100	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.
4	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros a cambio del acceso a	Que el servidor público se apropie o use indebidamente en provecho suyo o de un tercero información de la Entidad.	Uso indebido de información de la Entidad.	POSIBLE	MAYOR	NIVEL EXTREMO	EVITAR EL RIESGO	Auditorias. Manuales de Procedimientos de Gestión Documental y de la información	Informe de auditorias	Jefes de las Oficinas Servidores Públicos con información a su cargo	Trimestralmente del 1/01/2019 al 31/12/2019	# de actividades de control cumplidas # de actividades Programadas x 100	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.

N°	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDADES DE CONTROL	SOPORTE DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR DE EFICACIA	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	información de la entidad.		Inobservancia de las directrices del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.					Auditorias. Manuales de Procedimientos de Gestión Documental y de la información	Informe de auditorias	Jefes de las Oficinas Servidores Públicos con información a su cargo	Trimestralmente del 1/01/2019 al		Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.
5	Recibir o solicitar cualquier beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de celebrar un contrato.	El servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en provecho suyo o de un tercero en las etapas precontractual, contractual y post contractual, con violación al régimen legal de contratación pública.	Interés de favorecer o beneficiar a un funcionario y /o un tercero en la celebración de un contrato. Injerencia indebida de terceros en la gestión de la entidad.	POSIBLE	MAYOR	NIVEL EXTREMO	EVITAR EL RIESGO	Aplicar los lineamientos internos para los procesos de contratación en la adquisición de bienes, obras y servicios. - Publicar los procesos de selección a través del SECOP.	* Manual de contratación * Documentación de los procesos de selección * Actas de reunión * Actas de comité de contratación * Informes de verificación y evaluación de propuestas * Publicaciones SECOP	Subdirectora Administrativa y Financiera	Cada vez que se suscriba un contrato	# de actividades de control cumplidas	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.
								Aplicar los lineamientos internos para los procesos de contratación en la adquisición de bienes, obras y servicios. - Publicar los procesos de selección a través del SECOP.	* Manual de contratación * Documentación de los procesos de selección * Actas de reunión * Actas de comité de contratación * Informes de verificación y evaluación de propuestas * Publicaciones SECOP	Subdirectora Administrativa y Financiera	Cada vez que se suscriba un contrato	# de actividades Programadas x 100	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.
6	Expedición de Marcos Tarifarios, proyectos regulatorios, actuaciones generales a favor de un tercero interesado, a cambio de un beneficio para	Presiones de terceros o la falta de integridad, pueden dar lugar a una aplicación incorrecta de la normatividad que rige los procedimientos y las actuaciones administrativas	Injerencia indebida de terceros en la gestión de la entidad.	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	NIVEL ALTO	REDUCIR EL RIESGO	Revisión y validación de las actuaciones, y de la aplicación en ellas de los criterios técnicos y jurídicos que corresponden.	Sistema de gestión documental de la entidad, documentos de trabajo cuando se requiera, actas de comités y Sesión de Comisión y listados de asistencia, Matriz de participación ciudadana	Comité de Expertos Comisionados, Asesores, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Subdirector de Regulación	Semestral	# de actividades de control cumplidas ----- # de actividades Programadas x 100	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.

N°	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDADES DE CONTROL	SOPORTE DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR DE EFICACIA	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	uno o más colaboradores de la entidad	de carácter general.	Comportamientos contrarios a la normativa aplicable a los funcionarios públicos.					Revisión y validación de las actuaciones, y de la aplicación en ellas de los criterios técnicos y jurídicos que corresponden.	Sistema de gestión documental de la entidad, documentos de trabajo cuando se requiera, actas de comités y Sesión de Comisión y listados de asistencia, Matriz de participación ciudadana	Comité de Expertos Comisionados, Asesores, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Subdirector de Regulación	Semestral		Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.

Las acciones a desarrollar por la entidad relacionadas con el primer componente se describen a continuación:

COMPONENTE UNO: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la política institucional de transparencia y lucha contra la corrupción de la UAE CRA	Pieza de divulgación	Oficina Asesora Planeación y TIC	Recursos Humanos disponibles de la CRA	30/03/19
	1.2.	Socializar la política de administración de riesgos de la UAE CRA	Pieza de divulgación	Oficina Asesora Planeación y TIC	Recursos Humanos disponibles de la CRA	30/03/19
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Socializar la metodología para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Listados de asistencia de la reunión de socialización	Oficina Asesora Planeación y TIC	Recursos Humanos disponibles de la CRA	11/01/19
	2.2	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Oficina Asesora Planeación y TIC	Recursos Humanos disponibles de la CRA	11/01/19
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar el borrador del mapa de riesgos de corrupción a la ciudadanía y servidores públicos	Borrador del mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web	Oficina Asesora Planeación y TIC	Recursos Humanos disponibles y tecnológicos	14/01/19
	3.2	Publicar el mapa de riesgos de corrupción con las observaciones que se reciban de la ciudadanía y servidores públicos	Mapa de riesgos de corrupción ajustado con las observaciones recibidas y publicado en la página Web	Oficina Asesora Planeación y TIC	Recursos Humanos disponibles y tecnológicos	31/01/19
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción	Matriz del mapa de riesgos de corrupción con las acciones realizadas por las oficinas	Oficina Asesora Planeación y TIC	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Permanente
	4.2	Revisar y ajustar cuando haya lugar el mapa de riesgos de corrupción.	Correo dirigido a la OAP con la solicitud de ajustes del mapa de riesgos de corrupción	Líderes de proceso	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Permanente

COMPONENTE UNO: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Informes de seguimiento	Control Interno	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Se realiza dentro de los (10) días hábiles siguientes a las fechas :30 abril, 31 agosto y 31 diciembre de 2019

7.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente se desarrolla bajo la premisa de facilitar la relación entre los ciudadanos y las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, a través de la simplificación, la estandarización y la optimización de los trámites, regulaciones o procedimientos. De esta manera, la CRA cuenta con seis (6) trámites y tres (3) Otros Procedimientos Administrativos - OPA, publicados en la página Web de la entidad, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y en el portal **Si virtual**, que es la nueva plataforma multicanal del Gobierno Nacional, donde todos los ciudadanos pueden realizar trámites y servicios del Estado.

Es importante señalar que, dentro del ámbito de competencias, la CRA no regula la relación empresa - usuario. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, esa competencia se encuentra a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuyo numeral 79.1 aclara la función “*Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad*”.

Trámites

Estos trámites⁴ tienen su origen en la normatividad aplicable al Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, entre otras disposiciones, en lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994, 1450 de 2011 y 1753 de 2015, en sus decretos reglamentarios y en la regulación expedida por la CRA. Bajo este contexto los trámites son los siguientes:

- **Emisión de concepto de legalidad sobre Contratos de Condiciones Uniformes.** Estudio de las cláusulas contenidas en los contratos de condiciones uniformes de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y el servicio público de aseo, para verificar del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigibles.
- **Modificación de las fórmulas tarifarias de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.** Análisis de las solicitudes de modificación de las fórmulas tarifarias cuando la persona prestadora tiene establecidas sus tarifas.
- **Verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.** Trámite para resolver las solicitudes de verificación de motivos que permitan la inclusión de áreas de servicio exclusivo en los contratos que suscriban las entidades territoriales con personas prestadoras para la prestación de los servicios públicos.

⁴ Estos trámites son solicitados por las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios ante la CRA, y se resuelven a través de un acto administrativo particular, para lo cual se sigue lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En relación con el trámite de pago de contribuciones especiales, éste se desarrolla en el marco de lo dispuesto en el Decreto 770 de 1995 y en el Estatuto Tributario, toda vez que obedece al pago de una contribución especial.

- **Mediación de facturación conjunta entre prestadores de los servicios.** Trámite para pronunciarse sobre la solicitud de imposición de las condiciones que deben regir el servicio de facturación conjunta de los servicios públicos domiciliarios cuando no se ha logrado convenio en la etapa de negociación directa entre el solicitante y el potencial concedente.
- **Inclusión de Cláusulas Exorbitantes en los Contratos.** Trámite para pronunciarse sobre las solicitudes de inclusión de las cláusulas exorbitantes o excepcionales de que trata el artículo 14 de la Ley 80 de 1993, en ciertos contratos de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- **Pago de contribuciones especiales a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.** Trámite para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y de sus actividades complementarias en todo el territorio nacional, sometidas a la Regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, éste se desarrolla en el marco de lo dispuesto en el Decreto 770 de 1995 y en el Estatuto Tributario, toda vez que obedece al pago de una contribución especial.

Otros Procedimientos Administrativos - OPAS

La CRA ofrece servicios a los ciudadanos, a las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a entidades de carácter nacional, departamental y municipal, y a todos los terceros interesados en los temas de competencia de esta entidad.

- **Asesoría técnica a empresas prestadoras y a usuarios relacionados con las metodologías tarifarias.** Brindar asesoría a empresas prestadoras y usuarios relacionados con las metodologías tarifarias de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- **Estimación de los Puntajes de Eficiencia Comparativa.** Las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberán calcular el puntaje de eficiencia comparativa en sus aplicativos y/o solicitar este cálculo en la entidad.
- **Sistema de información de normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.** Este servicio es un aplicativo Web de uso público referente a la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que facilita la búsqueda de documentos normativos (leyes, resoluciones, decretos, sentencias) y que, además, permite consultar documentos no necesariamente normativos, como por ejemplo conceptos técnicos, artículos de las revistas de la CRA e incluso presentaciones. Su objetivo es brindar información actualizada a quienes recurrentemente nos consultan (usuarios, empresas de servicios públicos, otras entidades estatales, etc.)

Las acciones propuestas para dar cumplimiento al segundo componente se describen a continuación:

COMPONENTE DOS: PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO	FIN
Pago de contribuciones	Tecnológica	Generación virtual del recibo de consignación para el pago de las contribuciones, siempre y cuando se	Con el procedimiento actual los prestadores deben diligenciar el recibo de consignación y enviarlo escaneado a la entidad para evidenciar	Con la propuesta planteada los prestadores deberán ingresar a la página web de la CRA y allí	El trámite del pago de la contribución será más expedito y confiable.	Subdirección Administrativa y Financiera	1/01/2019	31/12/2019

COMPONENTE DOS: PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO	FIN
		pueda contar con los recursos para la adquisición del software necesario para su implementación.	el pago de las contribuciones	generar y descargar el recibo de consignación.				

7.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

La CRA, ha incorporado varios mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos y terceros interesados, a la información que se genera en el desarrollo de las funciones encomendadas por la ley. En este sentido, con el cambio de la página Web, la entidad seguirá implementando proyectos enfocados al fortalecimiento de las tecnologías de la información para 2019, que permitan seguir generando espacios de información, diálogo e incentivos que aseguren el desarrollo de todos los procesos de la entidad, de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz. De igual manera, la entidad seguirá fortaleciendo los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas, garantizando de esta manera la promoción de espacios de mecanismos de control social.

La entidad ha formulado el siguiente objetivo general de la rendición de cuentas: *Fortalecer la relación de la entidad con sus partes interesadas a través de la implementación y el desarrollo de espacios de diálogo que permitan acercar a los ciudadanos a la información que la entidad produce, para dar a conocer los resultados de su gestión en el marco de la política de transparencia, divulgar su accionar, logros, metas y dificultades en el cumplimiento de la gestión realizada.*

Para lograr el propósito anterior se describen los siguientes objetivos específicos:

- Incentivar la participación ciudadana en la planeación, seguimiento y control de los planes, proyectos y programas institucionales.
- Generar espacios de discusión, que permitan a la CRA, impulsar la sostenibilidad del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, teniendo como insumos las necesidades y aportes de cada uno de los agentes del sector.
- Socializar los derechos y deberes con los que cuentan los usuarios de la CRA en el ejercicio de participación ciudadana.

Las acciones relacionadas con el tercer componente que la entidad ejecutará durante 2019 se describen a continuación:

COMPONENTE TRES: RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar instrumentos de divulgación de medidas regulatorias.	Dos instrumentos de divulgación de medidas regulatorias	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA	31/12/19
	1.2	Publicar en la página Web y en las redes sociales información relevante producida por la CRA.	Publicación de información relevante en página Web y redes sociales de la CRA	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Recursos Humanos y Tecnológicos disponibles de la CRA	Permanente

COMPONENTE TRES: RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
	1.3	Publicar boletines y/o comunicados de prensa con información relevante de la entidad.	Boletines y/o comunicados de prensa de acuerdo con las necesidades de divulgación de información.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Recursos Humanos y Tecnológicos disponibles de la CRA	Permanente
	1.4	Participar en entrevistas de medios de comunicación.	Entrevistas en las que participa la entidad según las necesidades de divulgación de información.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Permanente
	1.5	Publicar Informes de Gestión en la página Web de la entidad.	Informes de gestión publicados en la página Web de acuerdo con la normatividad.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos y Tecnológicos disponibles de la CRA	Según normatividad legal
	1.6	Publicar en la página Web la estrategia de participación ciudadana de la CRA.	Estrategia de participación ciudadana publicada en la página Web de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos disponibles de la CRA	28/02/19
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Realizar una Jornada de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/ Dirección Ejecutiva	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros \$40 millones presupuestados.	31/12/19
	2.2	Realizar talleres presenciales y/o virtuales sobre la regulación expedida por la CRA.	Realizar cinco talleres	Oficina Asesora de Planeación y TIC's y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	31/12/19
	2.3	Realizar reuniones, entrevistas o conferencias a ciudadanos interesados en conocer sobre temas de regulación general.	Reuniones entrevistas o conferencias según necesidad y/o solicitud de la ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	31/12/19
	2.4	Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.	Participación en tres (3) eventos sectoriales.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	31/12/19
	2.5	Prestar un servicio de comunicación online para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.	Informe del Chat de la página Web	Oficina Asesora de Planeación y TIC's y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA.	31/12/19
	2.6	Realizar Jornadas de Participación Ciudadana para exponer los proyectos regulatorios generales.	Participaciones ciudadanas presenciales o virtuales, a todas las resoluciones de trámite expedidas durante la vigencia.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	31/12/19
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Publicar (1) encuesta virtual sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	Encuesta virtual sobre rendición de cuentas publicada en la página web de la CRA.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA	31/12/19
	3.2	Realizar la convocatoria para Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad.	Convocatoria para la rendición de cuentas publicada a través de la página Web y redes sociales.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	31/12/19

COMPONENTE TRES: RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Diseñar, aplicar y publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2018	Encuesta de percepción de la audiencia de rendición de cuentas publicada en la página Web.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	28/2/19
	4.2	Elaborar y publicar en la página Web el informe final de la Audiencia de Rendición de Cuentas.	Informe de la audiencia de rendición de cuentas publicado en la página Web.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	28/2/19

7.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la entidad y busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía en el marco de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. La entidad tiene como objetivo de su estrategia de atención al ciudadano: *“promover la transparencia en la regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como atender las necesidades de información y requerimientos de los ciudadanos de manera oportuna”*. Los objetivos específicos que ayudarán a la entidad a cumplir con este propósito se enuncian a continuación:

- Atender oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD recibidas y el trámite que se da a las mismas.
- Brindar información ordenada y de fácil acceso en la página web, sobre los documentos y actos administrativos expedidos por la Comisión.
- Garantizar el tratamiento de los datos personales exigidos en la norma, acceso a la información pública y la atención y respuesta de PQRD en los términos establecidos en la ley.
- Fortalecimiento de los canales de atención.

Los mecanismos a través de los cuales, la entidad se relaciona con los ciudadanos se describen brevemente a continuación:

- **Chat:** Esta herramienta está habilitada los días martes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y permite en tiempo real a los usuarios que visitan la página web de la CRA, presentar inquietudes sobre la normatividad vigente, la aplicación de las metodologías tarifarias, y temas propios de la regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- **Participación ciudadana.** Dada la importancia que tiene la participación ciudadana en los procesos que desarrolla la CRA, fundamentalmente en los de tipo misional, la entidad tiene dispuestos diversos mecanismos a través de los cuales busca garantizar el derecho que le asiste a todo colombiano, de participar en los procesos de gestión de las instituciones públicas, considerando sus diferentes etapas:

Planeación: participación de los actores en la formulación de los planes y programas institucionales.

Control: participación de los actores del sector en el control a la gestión de la CRA, contratación, control interno, riesgos de corrupción y planes de mejoramiento.

Gestión: participación de los actores del sector en la construcción de la regulación de la entidad, retroalimentación de la gestión de la CRA, procesos de diálogo y generación de conocimiento conjunto, proyectos de regulación general, estudios regulatorios, etc.

Información y Consulta: requerimientos de consulta de información sobre cualquier proceso o actividad que desarrolla la CRA.

Para 2019, la entidad seguirá desarrollando jornadas de participación ciudadana acorde con los proyectos de la Agenda Regulatoria Indicativa, con el fin de garantizar la divulgación y la participación de las partes interesadas en las actuaciones de la entidad.

Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS). La entidad cuenta en su página web con el “Formulario de solicitud de PQRSD” al cual se puede acceder en el link <http://gestiondocumental.cra.gov.co/orfeonew/formularioWeb/formulario.php> que se encuentra en la sección de servicio al ciudadano. En este link se accede a un aplicativo que permite diligenciar en línea el formulario de PQRSD, en el cual, el ciudadano puede interponer una petición, una queja, un reclamo, una sugerencia o una denuncia. Las solicitudes que ingresan por este canal, se procesan para su registro y asignación a través del Sistema de gestión documental ORFEO, desde donde el ciudadano puede hacer seguimiento a su solicitud a través de la página WEB con el número de radicado correspondiente y el código de verificación asignado a la comunicación. De igual manera, la respuesta se podrá realizar por correo electrónico o por correo postal en los casos en los que los ciudadanos hayan consignado en la solicitud alguna dirección de respuesta.

Los canales de atención con los que cuenta la entidad para recepción de PQRSD relacionados con actos de corrupción son los siguientes:

- Atención telefónica: PBX: (1) 4873820
- Atención vía FAX: (1) 4897650
- Atención línea gratuita nacional: 01 8000 515 565
- Atención por correo electrónico: correo@cra.gov.co
- Atención personalizada: Carrera 12 # 97-80 Segundo piso. Bogotá D.C.
- Atención personalizada itinerante: Ferias de Servicio al Ciudadano
- Atención a través de la Pagina Web: <http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr>
- Atención a través del portal Urna de Cristal www.urnadecristal.gov.co
- Atención a notificaciones judiciales notificacionesjudiciales@cra.gov.co
- Atención solicitudes habeas data habeasdata@cra.gov.co
- Recepción de comunicaciones de Participación ciudadana correo@cra.gov.co
- Atención en procesos contractuales contratos@cra.gov.co

Las actividades programadas por la entidad para el componente de servicio al ciudadano se presentan en la siguiente matriz:

COMPONENTE CUATRO: SERVICIO AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Incorporar recursos en el presupuesto, para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Recursos en el presupuesto asignados.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos de la CRA	31/12/2019
	1.2	Proponer iniciativas para la mejora del servicio al ciudadano.	Iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano en la CRA	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos de la CRA	31/12/2019
Subcomponente 2. fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar el protocolo de atención al ciudadano en todos los canales de atención.	Protocolo implementado.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos de la CRA	31/12/2019
	2.3	Subtitular los videos de temas regulatorios para permitir que las personas sordas o con discapacidad auditiva puedan comprenderlos.	Videos de temas regulatorios subtitulados.	Oficina Asesora de Planeación y Tics	Recursos Humanos de la CRA	31/12/2019

COMPONENTE CUATRO: SERVICIO AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
	2.4	Publicar en la página de web de la entidad información relevante para el ciudadano: - Tiempos de respuesta a solicitudes de información -Carta de trato digno -Medios de atención con los que cuenta la entidad para PQRSD y denuncias por corrupción. -Horarios de atención.	Información relevante publicada en la cartelera institucional y página web de la entidad.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos de la CRA	31/12/2019
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Realizar sensibilizaciones y/o capacitaciones para que los servidores desarrollen y/o fortalezcan sus competencias y habilidades en materia de servicio al ciudadano.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos de la CRA	31/12/2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar la carta de trato digno al usuario	Carta de trato digno actualizada.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos de la CRA	31/12/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Formular, aplicar y evaluar la encuesta de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.	Un (1) Informe final sobre los resultados obtenidos de las encuestas de la satisfacción de la atención del servicio al ciudadano.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos de la CRA	31/12/2019
	5.2	Crear e implementar una campaña de divulgación de los trámites y servicios de la entidad.	Campaña de divulgación de los trámites y servicios implementada	Subdirección Administrativa y Financiera/Oficina Asesora de Planeación y TIC	Recursos Humanos de la CRA	31/12/2019
	5.3	Elaborar un (4) informes de Seguimiento a la atención del canal telefónico de la CRA.	Cuatro (4) informes trimestrales que describa la calidad de la atención en el canal telefónico, con las estadísticas reportadas	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos de la CRA	31/12/2019

7.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente busca dar cumplimiento a la implementación la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 “*Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional*”, el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*” y la Resolución 3564 de 31 de diciembre de 2015 “*Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*”. Para dar cumplimiento a este objetivo, la entidad se ha propuesto los siguientes objetivos específicos:

- Divulgar proactivamente la información pública de la entidad en el link <http://www.cra.gov.co/seccion/transparencia.html>, de la página WEB institucional.
- Actualizar y publicar los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada esquema de publicación de información y el programa de gestión documental).

Para 2019, la entidad seguirá implementando acciones orientadas a divulgar proactivamente la información pública que genere (transparencia activa) y a responder las solicitudes de manera oportuna (transparencia pasiva).

Actualmente, la entidad cuenta en su página web con un botón de transparencia ubicado en el link <http://www.cra.gov.co/seccion/transparencia.html>, a través del cual, pone a disposición de la ciudadanía información sobre: los mecanismos de contacto de la entidad, la estructura orgánica y de talento humano, la normatividad relacionada con el sector, la ejecución presupuestal, los planes institucionales, la información sobre la contratación institucional, los trámites y servicios que ofrece la CRA, los instrumentos para la gestión de la información pública, los mecanismos para la transparencia pasiva y las actividades relacionadas con las jornadas de rendición de cuentas.

A continuación, se presentan las actividades programadas para la vigencia 2019 en materia de transparencia y acceso a la información pública:

COMPONENTE CINCO: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar la información conforme a la Resolución MinTIC 3564 de 2015.	Información publicada conforme a la Resolución MinTIC 3564 de 2015.	95% Información publicada/información obligatoria	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos y tecnológicos de la CRA 31/12/2019
	1.2	Publicar y divulgar datos abiertos.	Publicar en el portal web datos.gov.co	100% información publicada de datos abiertos	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos y tecnológicos de la CRA 30/06/2019 y 31/12/2019
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Publicar en el portal web de la entidad la información de: *Medios idóneos para recibir solicitud de información pública *Canales para la recepción de las solicitudes de información pública *Seguimiento a las solicitudes de información pública *Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.	Publicación en la página Web de la información descrita de la entidad.	100% de la información de Transparencia Pasiva publicada en la página web de la entidad	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos y tecnológicos de la CRA 30/6/2019
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar el Inventario de Activos de información	Inventario de activos de información actualizado y publicado en la página Web de la entidad.	Publicación inventario de activos de información en página Web.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's.	Recursos Humanos y tecnológicos de la CRA 31/12/2019
	3.2	Actualizar el Esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado y publicado en la página Web de la entidad.	Publicación del Esquema de publicación de información en página Web.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos y tecnológicos de la CRA 31/12/2019
	3.3	Actualizar la información de los trámites de la entidad en el SUIT	Información de Trámites de la entidad actualizados en el SUIT	Información de trámites actualizados en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos de la CRA 31/12/2019

COMPONENTE CINCO: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Página web de la Entidad con accesibilidad para personas en situación de discapacidad	Una (1)	Página web con accesibilidad	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos y financieros de la CRA	31/12/2019
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Elaborar un informe de solicitudes de acceso a información, que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de solicitudes de acceso a información a través del Módulo de atención PQRSD implementado	Un módulo de atención PQRSD implementado.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos y financieros de la CRA	31/12/2019
	5.2 Publicar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos de la CRA en el SIGEP.	Totalidad de las hojas de vida de los servidores públicos de la entidad publicadas en el SIGEP.	Índice de vinculación y gestión en el SIGEP al 100%	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos de la CRA	Permanente

7.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Este componente tiene como objetivo invitar a las entidades a fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, a través de la formulación de iniciativas adicionales que sirvan para fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública⁵. Para dar cumplimiento a lo anterior, la entidad se ha propuesto los siguientes específicos:

- Divulgar al interior de la entidad los valores institucionales para fortalecer el comportamiento ético de los servidores.
- Revisar y validar los lineamientos sobre la declaración de conflictos de interés.

Para fortalecer las estrategias de lucha contra la corrupción, la entidad cuenta con el *Código de Integridad y Buen Gobierno*, el cual, contiene la declaración de los principios y valores de la entidad, las políticas para el desempeño de las labores de los servidores, así como las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Alta Dirección, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos. Además de este documento, se ha elaborado el *Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC)* que contiene los lineamientos que debe seguir la entidad en situaciones de conflicto de interés.

Para la vigencia 2019, la entidad se ha propuesto ejecutar las siguientes actividades en el marco del sexto componente:

⁵ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2. Departamento Administrativo de la Función Pública.

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES						
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA
Subcomponente 1 Código de Integridad y Buen Gobierno	1.1 Divulgar los valores institucionales	Una (1) campaña de divulgación de los valores institucionales al interior de la entidad.	Campaña de divulgación de valores institucionales al interior de la CRA.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos y tecnológicos de la CRA	30/06/2019
Subcomponente 2 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control	2.1 Revisar los lineamientos sobre declaración de conflictos de interés.	Revisar en el manual de políticas del SIGC los lineamientos relacionados con la declaración de conflictos de interés al interior de la CRA.	Lineamientos sobre declaración de conflictos de intereses revisados,	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos y tecnológicos de la CRA	30/06/2019
	2.2 Realizar la divulgación interna de los lineamientos sobre declaración de conflictos de interés.	Una (1) campaña de divulgación al interior de la entidad	Campaña de divulgación sobre lineamientos de declaración de conflictos de intereses realizada	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos y tecnológicos de la CRA	30/08/2019

8. RECURSOS POR COMPONENTE

A continuación, se encontrarán los recursos programados para la vigencia 2019 por cada uno de los componentes del plan:

COMPONENTES DEL PAAC		RECURSOS PROGRAMADOS EN PAI 2019
1	Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
2	Racionalización de trámites	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
3	Participación ciudadana y rendición de cuentas	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
4	Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
6	Iniciativas adicionales	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA

9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme al capítulo quinto, del documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” Versión 2, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación la consolidación y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y TIC’s de la CRA.

La verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo, le corresponde a Control Interno de la entidad. Para tal fin, Control Interno verificará el cumplimiento de las diferentes estrategias, mecanismos o medidas definidas para cada uno de los componentes y de las actividades que se llevarán a cabo para su fortalecimiento.

El resultado de estas verificaciones será comunicado al Director Ejecutivo y a los miembros del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la entidad, en las siguientes fechas de seguimiento y publicación: la publicación del seguimiento a 30 de abril, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo; la publicación del seguimiento a 31 de agosto, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre; y la publicación del seguimiento a 31 de diciembre, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero. Estas publicaciones se realizan en la página web de la entidad.

El seguimiento de las actividades programadas para cada uno de los componentes se realizará de acuerdo con los lineamientos del documento de *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”* y el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y al plan de tratamiento se realizará en el anexo de matriz de seguimiento a los riesgos de corrupción de la *“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”* del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para la vigencia 2019, la entidad está comprometida con el cumplimiento de los objetivos propuestos para cada uno del componente y dará cumplimiento al proceso de monitoreo y seguimiento para contribuir con la lucha anticorrupción que lidera el Gobierno nacional y ofrecer a la ciudadanía una mejor prestación de los servicios.