

SEGUIMIENTO AL TERCER CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2019		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	10	10	100%	<p>De las diez (10) actividades programadas para la vigencia 2018, fueron cumplidas en su totalidad así:</p> <p>1-La UAE-CRA cuenta con Política de riesgos aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 5 del 24 de abril de 2018.</p> <p>2- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 5 del 24 de abril de 2018, se aprobó el Manual de Políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC), donde se establecieron los lineamientos para la administración de los riesgos en la entidad.</p> <p>3-La metodología para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, fue socializada con los servidores públicos representantes de cada una de las áreas involucradas de la UAE CRA.</p> <p>4- Del 3 al 19 de enero de 2018 fue publicado el borrador del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad para conocimiento y observaciones de la ciudadanía y servidores públicos.</p> <p>5-No se recibieron observaciones de la ciudadanía al ajuste final del mapa de riesgos publicado en la página web de la entidad.</p> <p>6- El día 30 de enero de 2018 fue publicado oportunamente el Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2018, en la página web de la entidad.</p>

SEGUIMIENTO AL TERCER CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2019		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>7-El mapa de riesgos de corrupción se encuentra actualizado.</p> <p>8-Se evidenció que la matriz de Riesgos de Corrupción de la UAE CRA se encontraba diligenciada por cada una de las dependencias responsables al 14 de enero de 2019. Calidad/planes CRA 2018/PAAC 2018/PAAC Componentes V1.</p> <p>9-La Oficina Asesora de Planeación informó el 9 de enero de 2019, que para el último cuatrimestre de la vigencia 2018 las dependencias no solicitaron ningún ajuste al mapa de riesgos de corrupción.</p> <p>10-La Unidad de Control Interno de la UAE CRA, realizó los seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el primer y segundo cuatrimestre de año 2018 los días 16 de mayo y 13 de septiembre de 2018, respectivamente.</p>
Componente 2: Planeación de la estrategia de racionalización.	1	1	100%	<p>De la única actividad programada para la vigencia 2018, la misma fue cumplida en un 100% así:</p> <p>La UAE CRA expidió la resolución CRA 864 del 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>). Mediante esta normativa las empresas prestadoras son autónomas para realizar la modificación de costos económicos</p>

SEGUIMIENTO AL TERCER CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2019		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>siempre y cuando dichas empresas se acojan a los parámetros establecidos por la resolución UAE CRA 864 de 2018.</p> <p>De igual forma, a esta actividad se le practicó seguimiento y se registró en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT.</p>
Componente 3: Rendición de cuentas.	17	17	100%	<p>De las 17 actividades programadas para la vigencia 2018, el 100% se cumplió a cabalidad así:</p> <p>1-Se publicó en la página web de la entidad, la revista Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico N° 20 del mes de mayo de 2018, donde se presenta el marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores de acuerdo a la resolución CRA 825 DE 2017.</p> <p>2-La entidad publicó durante la presente vigencia en la página web información relevante de la UAE-CRA, en lenguaje claro y fue difundida a través de las redes sociales y la página web de la entidad.</p> <p>3- Durante el año 2018, se publicaron 5 boletines de prensa de la UAE- CRA en la página web de la entidad, con información relevante de la entidad.</p> <p>4-En la vigencia 2018, la Dirección Ejecutiva de la UAE CRA brindó 4 entrevistas en medios de comunicación como radio, televisión, prensa, las cuales versaron sobre temas regulatorios.</p> <p>5- El día 31 de enero de 2018, fue publicado en la página web de la UAE-CRA el informe de gestión de la vigencia 2017.</p>

SEGUIMIENTO AL TERCER CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2019

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

6- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 5 en su sesión del 24 de abril de 2018, se actualizó la Estrategia de Participación Ciudadana 2018 de la UAE CRA.

7- El día 17 de diciembre de 2018, la UAE CRA realizó la rendición de cuentas a la ciudadanía que fue transmitida por el canal institucional.

8- Durante la presente vigencia, se realizaron 5 Talleres a nivel nacional sobre la Aplicación de la Propuesta de la Metodología de Costos y Tarifas contemplados en la Resolución CRA N° 831 de 2018; 11 Talleres sobre la Aplicación del Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado, y 6 Talleres sobre Aplicación del Marco Tarifario de Aseo.

9- La UAE CRA realizó durante el año 2018, las siguientes reuniones con ciudadanos interesados en conocer los siguientes temas específicos:

- Reunión de Cooperación con países bajos
- Audencia Administrativa dentro de la solicitud presentada por CGR Doña Juana
- Reunión con la Empresa EmpoRio ESP
- Foro Virtual Sectorial
- Encuentros con el agua
- Reunión con Planes Departamentales de Agua PDAS
- 3er. Foro Expertos Agua para el Desarrollo

SEGUIMIENTO AL TERCER CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2019		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>10- En el transcurso de la presente anualidad, la entidad participó en 10 eventos sectoriales así:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cumbre Regional sobre Sistemas de Reciclaje, marzo/2018 -61° Congreso de Acodal, mayo y junio/2018 -20° Congreso de Andesco, julio/2018 -Congreso Internacional en Gestión Integral de Residuos, septiembre/2018 -Taller Reciclaje Inclusivo (Alcaldía de Pereira), septiembre/2018 -Congreso Vocales de Control – CONFVOCOLTICS, agosto/2018 -2° Seminario Internacional Centros Urbanos Sostenibles y Resilientes, octubre/2018 -Encuentro Nacional por el Agua, noviembre/2018 -Exporesiduos 2018, noviembre/2018 -3er Foro de Expertos Agua para el Desarrollo, diciembre/2018 <p>11- La UAE CRA cuenta con un servicio de chat en su página web los días martes de 8 a 10 am, para atender los requerimientos de la ciudadanía en temas regulatorios.</p> <p>12- Durante la vigencia 2018 se realizaron 5 jornadas de participación ciudadana a nivel nacional de la resolución N° 831 de 2018, y 4 jornadas de participación ciudadana a nivel nacional de las resoluciones N° 815 y 816 de 2017.</p> <p>13 -La entidad participó en 3 ferias de atención al ciudadano, en Manaure el 17 de marzo de 2018, Necoclí el 21 de abril de 2018 y San Vicente del Caguán el 28 de julio de 2018, las cuales fueron organizadas por el Departamento Nacional de Planeación.</p>

SEGUIMIENTO AL TERCER CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2019		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>14- Se publicó en la página web de la entidad, la encuesta virtual sobre los temas relacionados con la rendición de cuentas de la vigencia 2017.</p> <p>15-La UAE CRA invitó a la ciudadanía a la rendición de cuentas del periodo comprendido entre septiembre de 2017 a septiembre de 2018 a través de la página web de la entidad y las redes sociales.</p> <p>16- La Encuesta sobre la percepción de la rendición de cuentas de la vigencia 2017 fue publicada en la página web de la entidad el 12 de diciembre de 2017.</p> <p>17- El informe de Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la UAE CRA vigencia 2017, se encuentra publicado en la página web de la entidad.</p>
Componente 4: Servicio al ciudadano.	9	9	100%	<p>De las 9 actividades programadas durante la vigencia 2018, se dio cabal cumplimiento a las siguientes, así:</p> <p>1.- Se incorporaron recursos dentro del presupuesto para la vigencia 2018 para el desarrollo de iniciativas que mejoraran el servicio al ciudadano de la UAE CRA.</p> <p>2.- Se propusieron iniciativas para el mejoramiento del servicio de atención al ciudadano en la UAE CRA, tales como informes de reportes de llamadas correspondientes al tercer trimestre del año 2018; informes de PQRSD trimestrales, logrando conocer los tiempos de respuesta de las solicitudes y las observaciones del</p>

SEGUIMIENTO AL TERCER CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2019		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>usuario sobre la atención prestada por los funcionarios; se realizó seguimiento a las encuestas de satisfacción generadas y aplicadas en la recepción de la entidad, conociendo con esto la calidad de atención dada a los usuarios que visitan la entidad.</p> <p>3.- Se implementó el protocolo de atención al ciudadano en todos los canales de atención y se realizaron capacitaciones sobre el mismo a los servidores públicos y contratistas.</p> <p>4.- Se implementaron herramientas para facilitar el acceso a personas con discapacidad visual, que garantizan la accesibilidad a la página web de la entidad.</p> <p>5.- Se elaboró un informe sobre la implementación de las estrategias de servicio para el ciudadano exigidas por MINTIC.</p> <p>6.- Se fortalecieron las competencias de los servidores públicos que atienden directamente al ciudadano, mediante capacitaciones sobre la implementación del protocolo del servicio al ciudadano.</p> <p>7.- El módulo de atención de PQRSD fue implementado desde el 1° de noviembre de 2018.</p> <p>8.- Se elaboró y publicó en la página web de la entidad, un informe sobre percepción ciudadana, cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción del usuario interno y externo, respecto de productos y servicios que ofrece la CRA e implementar las acciones de mejora que resulten necesarias.</p>

SEGUIMIENTO AL TERCER CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				9.- Se formuló e implementó la estrategia de participación ciudadana en la entidad, la cual se encuentra publicada en la página web de la UAE CRA.
<p>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.</p>	8	8	100%	<p>Dentro del presente componente se programaron 8 actividades, las cuales fueron cumplidas en su totalidad dentro de la vigencia 2018, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- La información publicada en la página web de la entidad se encuentra acorde a los parámetros exigidos en la resolución 3564 de 2015. 2.- En el link de datos abiertos y en la página web de la entidad, fue publicada información actualizada de la UAE CRA. 3.- El registro de inventarios de activos de información, se encuentra publicado en la página web de la entidad. 4.- El esquema de publicación de la información se encuentra actualizado y publicado en la página web de la entidad. 5.- La información de trámites de la entidad se encuentran actualizados y publicados en el SUIT. 6.- La página web de la entidad cuenta con accesibilidad para las personas en situación de discapacidad visual.

SEGUIMIENTO AL TERCER CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>7.- Se implementó en la UAE CRA un módulo de atención al ciudadano de PQSRD.</p> <p>8.- Las hojas de vida de los servidores públicos de la UAE CRA vinculados durante el cuatrimestre en evaluación, se encuentran publicadas en el SIGEP.</p>
<p>Componente 6: Iniciativas adicionales</p>	<p align="center">1</p>	<p align="center">1</p>	<p align="center">100%</p>	<p>En la vigencia 2018, se programó y cumplió la siguiente actividad:</p> <p>1.-. La UAE CRA aprobó en marzo de 2018 el Código de Integridad y buen gobierno, el cual fue divulgado entre los funcionarios y contratistas de la entidad a través de los correos electrónicos, con campañas de expectativas y concursos.</p>
<p>% DE CUMPLIMIENTO: 100% (46/46)</p>				