

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2021

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 Institucional de Gestión y Desempeño CIGD en sesión ordinaria No. 01 del 26 de enero de 2021.

Diego Felipe Polanía Chacón
Director Ejecutivo

Expertos Comisionados

Leonardo Navarro Jiménez
Fernando Vargas Mesías

Subdirección Administrativa y Financiera

María Andrea Agudelo Torres
Lina María Cárdenas Rojas
Sandra Milena Muñoz Galeano

Subdirección de Regulación

Yenny Sánchez Sánchez
Andrea Toro Amín

Oficina Asesora Jurídica

Jorge Enrique Cardoso Rodríguez
Oscar Javier Ortiz Lozano

Oficina Asesora de Planeación y TIC's

Yamile Angélica Medina Walteros
Sirley Corredor Monsalve
Karen Fonseca Ochoa
María Clemencia Lozano
Diana Milena Moreno López
Luis Alonso Pinzón Barbosa

Control Interno

Giovanni Soto Cagua
Diana Carolina Rodríguez Guevara

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO INSTITUCIONAL	3
3. MARCO LEGAL	4
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 -	10
7.1.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	10
7.1.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	10
7.1.3 POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA.:	11
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	22
7.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA	25
7.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	26
8. RECURSOS POR COMPONENTE	28
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	28
9.1 SEGUIMIENTO – ANEXO - MATRIZ DE SEGUIMIENTO	24
9.2 CONTROL	25

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA elabora para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de conformidad con lo establecido en: i) el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual dispone 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”*; ii) el Decreto 2641 del 2012, iii) el CONPES 3654 de 2010, iv) la Ley 1955 de 2019 *“Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”*, v) la Ley 1712 de 2014, por la cual se reglamenta la transparencia y acceso a la información pública, vi) la guía *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”* y vii) el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG-Versión 2.

Adicionalmente, para la construcción del PAAC se tuvieron en cuenta:

- Los resultados del monitoreo del PAAC 2020.
- Los lineamientos de la planeación estratégica institucional.
- Los planes de mejoramiento respecto a la implementación de MIPG, medidos en el FURAG, y a los resultados de las auditorías internas de calidad, de las auditorías de gestión y de la Contraloría General de la República.
- Los resultados de la Estrategia de Rendición de cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia 2020.
- En general, los resultados de la gestión de la entidad que derivaron en el análisis de identificación de las fortalezas, del reconocimiento de las debilidades, del hallazgo de oportunidades y en la prevención de las amenazas.

Para la realización del presente plan, se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario al interior de la entidad que analizó la información anteriormente señalada e implementó la metodología expuesta en la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas* del Departamento Administrativo de la Función Pública. Posteriormente, el documento fue revisado y aprobado por la alta dirección, con el fin de divulgarlo y darle estricto cumplimiento por parte de todos los funcionarios, servidores y/o contratistas que trabajan en la CRA. Es pertinente decir así, que la estrategia aquí contenida de anticorrupción y atención al ciudadano refleja el compromiso desde el más alto nivel de la organización en la ejecución de una gestión eficiente, eficaz, transparente y consciente de la importancia de ofrecer al ciudadano información clara, mecanismos de diálogo efectivos y, en general, un servicio con los más altos estándares de calidad.

A continuación, se relacionan los componentes del PAAC que serán desarrollados en el presente documento:

- ✓ **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 realizará acciones orientadas a aumentar la eficiencia y la eficacia de sus procesos y procedimientos. Para dar cumplimiento a este componente, se revisarán los diferentes trámites y otros procedimientos administrativos para establecer el plan de acción de la vigencia.

- ✓ **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 2021, establecerá los 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 y los lineamientos de la planeación estratégica institucional.

- ✓ **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 2021 la evaluación y el seguimiento a la atención ofrecida, 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.

Finalmente, la CRA en conjunto con las entidades que hacen parte del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, ha diseñado el Protocolo de Atención al Ciudadano, el cual está dirigido a los servidores públicos que atienden usuarios en el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio - Minvivienda, Fondo Nacional del Ahorro – FNA y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, con el propósito de que la administración pública esté cada vez más cerca al ciudadano, permitiendo la interacción y participación del mismo y de esta forma brindar eficiente y eficaz servicio a través de los canales de atención al ciudadano, en todo el país.

- ✓ **QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.** En atención a la Política de Acceso a la Información Pública, 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 de lo anterior, la entidad seguirá publicando en su página web, temas relacionados con su gestión, información normativa, proyectos regulatorios y demás información relevante, cumpliendo con los criterios de calidad, claridad, veracidad, accesibilidad y oportunidad; y obteniendo de esta manera

una calificación de 100% en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría General de la Nación - ITA.

- ✓ **SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.** Para fortalecer la lucha contra la corrupción, la entidad atenderá las recomendaciones y actividades de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, que lidera la Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia.

De esta manera, la estructura del presente documento incluye el marco institucional y legal, los objetivos, el análisis del contexto organizacional y el diagnóstico institucional, seguido por la descripción de cada uno de los componentes que conforman el PAAC, así como de los recursos que les son asignados a cada uno y, finalmente se encuentra una delineación de cómo se realizará el seguimiento y control, conforme a la matriz (en archivo de Excel adjunta) que indica las acciones, metas y/o productos, dependencias responsables, recursos y fechas de cumplimiento, publicada en el sitio web de la CRA “Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana 2021”.

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).

Entre 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 relacionada con los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Como objetivo principal la CRA, busca mejorar las condiciones del mercado de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del país para contribuir al bienestar de la población colombiana y fijar las reglas que deben cumplir todas las empresas prestadoras de los servicios públicos (E.S.P) de acueducto, alcantarillado y aseo.

Dentro del ejercicio de planeación estratégica realizado por la CRA con la participación de los funcionarios de la entidad, se establece como misión y visión lo siguiente:

MISIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) es la entidad del orden nacional, encargada de promover la competencia y regular las condiciones del mercado, para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Colombia, impulsar el bienestar social y el desarrollo sostenible, apoyado en un equipo humano altamente calificado.

VISIÓN

En el año 2024, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), apoyada en un equipo humano altamente calificado y articulada con sus grupos de interés, será reconocida a nivel nacional e

internacional, como referente técnico regulatorio y agente transformador del mercado de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con énfasis en la sostenibilidad económica, social y ambiental.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Desarrollar un modelo regulatorio efectivo e innovador con enfoque diferencial para que los prestadores ofrezcan servicios de acueducto, alcantarillado y aseo –AAA con calidad que transforme las condiciones de vida de la población.
- Incentivar la aplicación de esquemas de prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, que reconozca las características de las áreas urbanas y rurales para que todas las personas del territorio nacional accedan a servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con estándares de calidad.
- Fortalecer la gestión institucional con base en su independencia y capacidad técnica para que los agentes del sector reconozcan a la entidad, como eficiente, moderna y con un capital humano valioso.

VALORES ÉTICOS

Los valores éticos de la entidad fueron revisados con la participación de servidores y contratistas, en el ejercicio de planeación del Plan Estratégico Quinquenal 2020-2024, el cual fue aprobado en el Comité de Expertos N° 71 de septiembre 22 de 2020 y la Sesión de Comisión Extraordinaria N° 14 del 14 de octubre de 2020.

Los valores éticos de la entidad se definen en el Código de Integridad de la entidad y son los siguientes:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **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.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y contratista, es por ello que 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.
- **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.
- **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 2021, 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”.
- **Decreto 2641 del 2012:** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- **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”.
- **Decreto 1083 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Departamento Administrativo de la Función Pública”.
- **Decreto 103 DE 2015:** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **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”.
- **Decreto 1499 de 2017:** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
- **Decreto 2106 de 2019:** “Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- **Ley 2013 de 2019:** “Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés”.
- **Ley 1437 de 2011:** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL. Fortalecer la cultura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de la 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 2021 los siguientes objetivos específicos:

- Garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas, 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 entidad¹.
- Fortalecer las buenas prácticas de participación de la ciudadanía 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 2021. Este equipo, estuvo conformado por los representantes de cada una de las dependencias, identificando los procesos que pueden ser susceptibles de actos de corrupción.

De manera complementaria, la entidad realizó un ejercicio de planeación estratégica involucrando a servidores de las diferentes áreas y de diferentes niveles de jerarquía, analizando el contexto de la entidad y, utilizando la metodología de Design Thinking, se identificaron las siguientes debilidades y fortalezas, a nivel interno, y oportunidades y amenazas, a nivel externo.

FORTALEZAS DE ALTO IMPACTO	
F1	Personal calificado, con alto conocimiento técnico
F2	Generación de conocimiento en el desarrollo de proyectos
F3	Reconocimiento de la Comisión a nivel nacional e internacional
F4	Alianzas estratégicas que apoyan la gestión y la potencializan
F5	Cumplimiento de planes, políticas y normatividad a nivel institucional y sectorial
F6	Disposición al cambio y vocación al servicio.
F7	Unidad administrativa eficiente con estructura orgánica definida

DEBILIDADES DE ALTO IMPACTO	
D1	Se requiere actualización de los procesos y procedimientos conforme a mejores prácticas ejecutadas en la Unidad Administrativa

¹ Los canales de atención al ciudadano con los que cuenta la CRA se encuentran detallados en las páginas 20 y 21 de este documento.

D2	Cobertura limitada en las regiones para divulgar ampliamente la regulación expedida y generar un mayor entendimiento y aplicación adecuada
D3	Ausencia de intercambio de información y datos entre los miembros de la Comisión que permita fortalecer la toma de decisiones
D4	Falta de aplicación de metodologías de lenguaje claro para mejorar el entendimiento y la implementación de la regulación por parte de los prestadores de los servicios públicos
D5	Falta de espacios de trabajo que permitan el trabajo colaborativo, la generación de conocimiento e ideación
D6	Limitada apropiación de TICs para el desarrollo de la gestión misional y operativa de la entidad
D7	Ausencia de estrategias de gestión del conocimiento que capitalicen el conocimiento de la Comisión y eviten pérdida de memoria institucional

OPORTUNIDADES DE ALTO IMPACTO

O1	Implementación de estándares nacionales e internacionales para la gestión de procesos y la innovación
O2	Priorización internacional de temáticas relacionadas con la sostenibilidad ambiental y el acceso a los servicios básicos, como la preponderancia del ODS 6 debido a la emergencia mundial causada por la Covid-19
O3	Generación de impacto social y ambiental a través de la regulación
O4	Desarrollo de más alianzas que fomenten la cooperación y el intercambio de conocimientos con actores del sector de APSB
O5	Fortalecer la articulación y la coordinación interinstitucional para apoyar el ejercicio regulatorio
O6	Mayor presupuesto de inversión con el cual se pueda fortalecer la capacidad técnica de la Comisión, la participación ciudadana en las regiones y el diálogo con los diferentes grupos de interés
O7	Creación de espacios técnicos en eventos de alcance internacional y/o participación en eventos internacionales

AMENAZAS DE ALTO IMPACTO

A1	Cuestionamientos frente al sector y a sus decisiones regulatorias, que afectan su imagen y credibilidad
A2	Información y datos incompletos o inexactos para la toma de decisiones
A3	Desactualización del análisis de riesgos asociados a la función regulatoria
A4	Deficiente comportamiento financiero de los prestadores de los servicios de AAA que impacte negativamente su contribución especial a la CRA
A5	Cambios legislativos y normativos por situaciones imprevistas que afecten la Agenda Regulatoria Indicativa, como la emergencia sanitaria declarada por la Covid-19
A6	Impacto del cambio climático en la oferta hídrica y en la infraestructura de los sistemas de AAA

A7	Posibilidad de fallos a favor de demandantes de las resoluciones de liquidación de la contribución especial, lo cual afectaría el presupuesto de la entidad
-----------	---

Con base en esta identificación se diseñaron actividades y controles tendientes a mitigar los riesgos, se revisó la estrategia de racionalización de trámites, se formularon actividades que enriquecen la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, se determinó ampliar el alcance de los servicios de atención al ciudadano, se mantuvo el compromiso de seguir cumpliendo al 100% el Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA de la Procuraduría General de la Nación, así como atender los lineamientos de la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia.

Con lo anterior, se pretende que la entidad facilite a la ciudadanía el acceso a la información, ya que en la medida en que se haga visible la gestión y los procedimientos con los cuales se opera, se logrará un mayor control social, disminuyendo la probabilidad de que se presenten hechos de corrupción.

Es importante resaltar que, 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.

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 2019, cuyo resultado general fue **89.1**

Para las diferentes políticas asociadas al PAAC, la entidad presentó los siguientes resultados: Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción **85,7**, Política de Servicio al Ciudadano **81,5**, Política de Racionalización de Trámites **91,2** y Participación Ciudadana **85,1**.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en los índices asociados:

RESULTADOS FURAG 2019		CRA
I29	TRANSPARENCIA Formulación y Seguimiento al Plan Anticorrupción	74,0
I30	TRANSPARENCIA Lucha contra la corrupción y promoción de la integridad	84,2
I31	TRANSPARENCIA Gestión de Riesgos de Corrupción	82,6
I32	TRANSPARENCIA Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública	84,7
I33	TRANSPARENCIA Divulgación proactiva de la información	81,9
I34	TRANSPARENCIA Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía	81,0
I35	TRANSPARENCIA Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento	72,1
I36	TRANSPARENCIA Lineamientos para el manejo y la seguridad de la información pública implementados	96,1
I37	TRANSPARENCIA Institucionalización efectiva de la Política de Transparencia y acceso a la información pública	86,6

RESULTADOS FURAG 2019		CRA
I38	TRANSPARENCIA Gestión documental para el acceso a la información pública implementada	76,3
I40	TRANSPARENCIA Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados	74,7
I42	SERVICIO AL CIUDADANO Arreglos institucionales implementados y política formalizada	82,0
I43	SERVICIO AL CIUDADANO Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	74,5
I44	SERVICIO AL CIUDADANO Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos	79,6
I45	SERVICIO AL CIUDADANO Cobertura de los servicios de la entidad	78,6
I46	SERVICIO AL CIUDADANO Certidumbre en el servicio	72,0
I47	SERVICIO AL CIUDADANO Cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios	75,2
I48	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrece la entidad	78,1
I49	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Priorización de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos	77,3
I50	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos	76,5
I51	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas	82,0
I52	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	84,8
I53	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés	83,6
I54	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública	82,2
I55	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional	78,2
I56	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública	81,2
I57	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente	79,8
I58	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos	79,3
I59	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios	79,0
I60	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Responsabilidad por resultados	81,1

Una vez obtenidos los resultados del FURAG, la entidad respondió los autodiagnósticos propuestos por el DAFP y elaboró un plan de mejoramiento con el propósito de mantener y mejorar los resultados obtenidos e incrementar los índices con la calificación más baja para fortalecer la gestión institucional.

Otras fuentes de información para la formulación del PAAC 2021 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%. En el marco de esta información de diagnóstico la entidad formuló las actividades para cada uno de los componentes del PAAC 2021, 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 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.

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.
- Cumplir con la normatividad relacionada con la rendición de cuentas, fortaleciendo así la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales, con el objetivo de promover 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, consignada 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 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. 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 CORRUMPTAS

La 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 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 orientadas 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 CORRUMPTAS

Nuestra entidad, se compromete a combatir la corrupción, mejorando 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 UNA CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

La entidad 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, exclusivamente 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.

Así mismo, 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 entidad 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°2 del 14 de marzo de 2019 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. Para ello, se cuenta con una matriz de seguimiento que permitirá evidenciar los avances y cumplimiento de los riesgos para la toma de decisiones.

A continuación, se describen los riesgos de corrupción que fueron identificados por la entidad:

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 EXTREMO	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 denuncias de hechos de corrupción ante las instancias correspondientes ----- X100 # de denuncias de hechos de corrupción recibidos y/o detectados</p>	<p>Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.</p>
2	Expedición u omisión de actos administrativos regulatorios de carácter particular, con infracción al ordenamiento jurídico, por	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	Injerencia indebida de terceros en la gestión de la entidad.	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	NIVEL EXTREMO	REDUCIR EL RIESGO	<p>Revisión y validación de las actuaciones, y de la aplicación en ellas de los criterios técnicos y jurídicos que corresponden.</p>	<p>*Sistema de gestión documental de la entidad, *Documentos de trabajo cuando se requiera, *Actas de comités</p>	<p>Comité de Expertos Comisionados, Asesores, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Subdirector</p>	Semestral	<p># denuncias tramitadas ----- X 100 # de denuncias recibidas, relacionadas con actos de</p>	<p>Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.</p>

	causa de la solicitud, promesa o entrega de dádivas para beneficio propio o de terceros.	administrativas de carácter particular.	Comportamientos contrarios a la normativa aplicable a los funcionarios públicos.						de Regulación		corrupción en la expedición de Resoluciones y/o actuaciones administrativas de carácter particular.		
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. Influencia indebida de funcionarios, particulares o terceros frente asuntos de competencia de los encargados de la contratación, tesorería, contribuciones, inventarios.	POSIBLE	MAYOR	NIVEL ALTO	REDUCIR EL RIESGO	Conciliación de saldos mensuales de la propiedad planta y equipo con la contabilidad (SIIF) y gestión de bienes (TRIDENT), pólizas vigentes que protejan los bienes de la entidad, conciliaciones bancarias y arqueos de fondos.	Conciliación de saldos mensuales de la propiedad planta y equipo con la contabilidad (SIIF) y gestión de bienes (TRIDENT), pólizas vigentes que protejan los bienes de la entidad, conciliaciones bancarias y arqueos de fondos.	Jefes de las Oficinas Servidores Públicos con bienes a su cargo	Trimestralmente del 1/01/2020 al 31/12/2021	# de actividades de control cumplidas ----- X100 # de actividades Programadas	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 información de la entidad.	Que el servidor público se apropie o use indebidamente en provecho suyo o de una tercera información de la Entidad.	Falta de controles en la generación y administración de información de la CRA por parte de los usuarios intervinientes en cada uno de los procesos de la entidad. Funcionarios y/o contratistas que incumplan los valores éticos de la entidad.	POSIBLE	MAYOR	NIVEL ALTO	EVITAR EL RIESGO	Establecer controles de acceso a la información de la entidad. Fortalecer los valores éticos en los funcionarios y contratistas.	Cada funcionario debe velar por la reserva y custodia de la información de la entidad, estableciendo mecanismos de autocontrol, y cumpliendo el código de ética.	Servidores Públicos y Contratistas de la entidad	Trimestralmente del 1/01/2021 al 31/12/2021	# de actividades de control cumplidas ----- X 100 # de actividades Programadas	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.

5	Recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros en la celebración de contratos.	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 la 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 contractual de la entidad.	POSIBLE	MAYOR	NIVEL ALTO	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. Cumplimiento del código de ética.	* Manual de contratación de los procesos de selección * Documentación de los procesos de selección * Actas de reunión * Actas de comité de contratación * Informes de verificación y evaluación de propuestas * Publicaciones SECOP	Funcionarios de la Subdirección Administrativa y Financiera, que intervienen en el proceso de Contratación de la entidad.	Cada vez que se suscriba un contrato	# de denuncias tramitadas ----- X100 # de denuncias recibidas relacionadas con los procesos de contratación de la entidad.	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 uno o más colaboradores de la entidad.	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 general.	Injerencia indebida de terceros en la gestión de la entidad. Comportamientos contrarios a la normativa y ética aplicable a los funcionarios públicos.	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	NIVEL EXTREMO	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 de expertos y Actas de Sesión de Comisión, Matriz de participación ciudadana.	Comité de Expertos Comisionados, Asesores, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Subdirector de Regulación	Semestral	# denuncias tramitadas ----- X 100 # de denuncias recibidas, relacionadas con actos de corrupción en la expedición de Resoluciones y/o actuaciones administrativas de carácter General.	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	Mensaje a funcionarios y contratistas y/o Pieza de divulgación	Oficina Asesora Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA	30/06/2021
	1.2	Socializar la política de administración de riesgos de la UAE CRA	Mensaje a funcionarios y contratistas y/o Pieza de divulgación.	Oficina Asesora Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA	30/06/2021
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Socializar la metodología para la construcción del PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicaciones de invitación a participar en la construcción del PAAC. Al interior de la entidad se remitirá la invitación por correo electrónico y por la intranet. Y al exterior mediante publicación en página web y redes sociales.	Oficina Asesora Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA	15/12/2021
	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	30/12/2021
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar PAAC a la ciudadanía y servidores públicos	PAAC y mapa de riesgos de corrupción 2020 publicado en la página web	Oficina Asesora Planeación y TIC	Recursos Humanos disponibles y tecnológicos	31/01/2021
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
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento al PAAC y 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 2021

7.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente se desarrolla bajo la premisa de facilitar la relación entre los ciudadanos y la CRA, 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.

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 trámites 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 dar concepto sobre su legalidad.
- **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.
- **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 1150 de 2020, en el Estatuto Tributario y por último lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, donde se establece como contra prestación al servicio de regulación de la CRA, el pago de una contribución especial anual y de igual manera faculta a la CRA para fijar la tarifa de la contribución especial que cada año deben pagar las entidades sometidas a regulación por esta Comisión.

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.
- **Información relacionada con la normatividad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.** Este servicio en la página web de la entidad, 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 y otras entidades estatales.)

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 pueda contar con los recursos para la adquisición del software necesario para su implementación.	Con el procedimiento actual los prestadores deben esperar a que la CRA le informe el valor de la contribución que debe pagar y posteriormente diligenciar el recibo de consignación en la entidad financiera y enviarlo escaneado a la entidad para evidenciar el pago.	Con la propuesta planteada los prestadores deberán ingresar a la página web de la CRA y allí consultarán toda su información y podrán generar en línea el recibo de consignación.	El trámite del pago de la contribución será más expedito y confiable.	Subdirección Administrativa y Financiera	1/01/2019	31/03/2021
Trámites y Otros Procedimientos Administrativos -OPA de la CRA	Tecnológica y Administrativa	Revisión de los trámites y OPAS de la entidad y realizar el plan de acción con el fin de optimizarlos.	La CRA cuenta con seis (6) trámites y tres (3) Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, publicados en la página web de la entidad, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT	Optimización de los trámites y OPAS	Disponer de procedimientos y trámites acorde a las necesidades de los usuarios	Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Regulación, Oficina asesora Jurídica, /Oficina Asesora de Planeación y Tics	1/01/2021	31/12/2021

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 mejoras a la página web, dentro de las cuales se encuentran las herramientas y trámites de cara al ciudadano, la entidad seguirá implementando proyectos enfocados al fortalecimiento de las tecnologías de la información para 2021, que permitan seguir generando espacios de información, diálogo y responsabilidad, 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, con base en las normativas establecidas por el Gobierno Nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRA se ha propuesto 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.
- Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública que genera la entidad, en cumplimiento de las normativas expedidas por el Departamento Administrativo de Función Pública.

Las acciones relacionadas con el componente de Rendición de Cuentas que la entidad ejecutará durante 2021 se describen a continuación:

COMPONENTE TRES: RENDICIÓN DE CUENTAS							
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	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 (dos videos)	Oficina Asesora de Planeación y TICs/Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA	% de cumplimiento de las actividades relacionadas con el S1. Información de calidad y en lenguaje comprensible /total de actividades definidas	31/12/2021
	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 TICs/Comunicaciones	Recursos Humanos y Tecnológicos disponibles de la CRA		Permanente
	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 TICs/Comunicaciones	Recursos Humanos y Tecnológicos disponibles de la CRA		Permanente
	1.4	Participar en entrevistas.	Entrevistas en las que participa la entidad según las necesidades de divulgación de información.	Oficina Asesora de Planeación y TICs/Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA		Permanente

COMPONENTE TRES: RENDICIÓN DE CUENTAS							
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA
	1.5	Publicar en la página Web la estrategia de participación ciudadana de la CRA.	Estrategia de participación ciudadana publicada en la página Web de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA		28/02/2021
	1.6	Publicar y divulgar la información emitida por la CRA en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 3564 de 2015 en la sección Transparencia y acceso a la información publicación.	Cumplimiento del 90% en el aplicativo ITA de la Procuraduría General de la Nación.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos disponibles de la CRA		31/12/2021
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la audiencia pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Realizar una Jornada de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación y TICs/ Dirección Ejecutiva	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros presupuestados.	% de cumplimiento de las actividades relacionadas con el S2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones/total de actividades definidas	31/12/2021
	2.2	Realizar talleres sobre la regulación expedida por la CRA.	Realizar 5 talleres sobre la regulación expedida por CRA que mejore la transferencia del conocimiento regulatorio.	Oficina Asesora de Planeación y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.		31/12/2021
	2.3	Realizar reuniones, entrevistas o conferencias a ciudadanos interesados en conocer sobre temas de regulación general.	Reuniones capacitaciones o conferencias según necesidad y/o solicitud de la ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.		31/12/2021
	2.4	Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.	Participación en dos (2) eventos sectoriales.	Oficina Asesora de Planeación y TICs y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.		31/12/2021
	2.5	Prestar un servicio de comunicación online para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en	Informe del Chat de la página Web	Subdirección Administrativa y Financiera y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA.		31/12/2021

COMPONENTE TRES: RENDICIÓN DE CUENTAS							
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA
		tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.					
	2.6	Realizar Jornadas de Participación Ciudadana para exponer los proyectos de resolución regulatorios generales.	Participaciones ciudadanas presenciales o virtuales, de los proyectos de resolución de medidas regulatoria.	Oficina Asesora de Planeación y TICs y Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.		31/12/2021
	2.7	Publicar convocatorias de eventos de diálogo identificando metodología, temática y grupos	Piezas de convocatoria a los eventos de diálogo	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.		31/12/2021
	2.8	Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano. Estrategia implementada por el DNP/DAFP	Asistir a 2 Ferias de Servicio al Ciudadano, sea en modalidad presencial o virtual según invitación recibida.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.		31/12/2021
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Elaborar y divulgar el informe de resultados obtenidos en la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Publicar informe	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	% de cumplimiento de las actividades relacionadas con el S3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas/total de actividades definidas	28/02/2022
	3.2	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		31/12/2021
	3.3	Realizar la convocatoria para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad.	Piezas de 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		31/12/2021

COMPONENTE TRES: RENDICIÓN DE CUENTAS							
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar y publicar informe de resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020	Publicación en la página web el informe de resultados de la encuesta de percepción de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	% de cumplimiento de las actividades relacionadas con el S4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional/total de actividades definidas	28/02/2022
	4.2	Elaborar y publicar en la página Web el informe de Gestión 2021.	Informe de Gestión publicado en la página Web.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA		28/02/2022

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. para atender temas regulatorios y los jueves de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. para atender temas de contribuciones. Este espacio 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 2021, la entidad seguirá desarrollando jornadas de participación ciudadana acorde con los proyectos de la Agenda Regulatoria Indicativa (ARI), 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 a través de la Página Web: <http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr>
- Atención a través del portal Urna de Cristal www.urnadecristal.gov.co
- Denuncias: soytransparente@cra.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	INDICADOR	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 disponibles de la CRA	número de iniciativas ejecutadas para mejorar el servicio al ciudadano	31/12/2021
	1.2	Implementación de las mejoras que requiera el proceso de servicio al ciudadano.	Indicadores de Gestión	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA		31/12/2021
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecimiento, mejoramiento y actualizaciones necesarias en los canales de atención.	Mejoras implementadas.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	%PQRSD atendidas a tiempo a través de los canales de atención	31/12/2021
	2.2	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.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA		31/12/2021
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos y contratistas en la atención ciudadano.	Mensajes, y/o 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 disponibles y financieros de la CRA	Plan institucional de capacitación ejecutado	31/12/2021

COMPONENTE CUATRO: SERVICIO AL CIUDADANO							
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisión de la Carta de trato digno, y actualizar si se requiere.	Carta de trato digno, revisada y actualizada, en caso de requerirse.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles y financieros de la CRA	Carta de trato digno actualizada	31/12/2021
	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 disponibles de la CRA	Informe final sobre los resultados de las encuestas de satisfacción	31/12/2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Divulgación de los trámites y servicios de la entidad.	Publicación en la web de la entidad de los trámites y servicios.	Subdirección Administrativa y Financiera/Oficina Asesora de Planeación y TIC	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Actualización de trámites y servicios activos en la web	31/12/2021
	5.3	Elaborar dos (2) informes de Seguimiento a los canales de atención de la CRA.	Informe semestral que describa la calidad de la atención en los diferentes canales de atención	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Informe de relacionamiento con el ciudadano	30/06/2021 31/12/2021

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 <https://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 2021, 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 <https://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 2021 en materia de transparencia y acceso a la información pública:

COMPONENTE CINCO: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 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	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	30-jun-2021 y 31-dic-2021
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	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	30/06/2021
	2.2 Publicar en el SIGEP lo establecido en la Ley 2013 de 2019	Publicación de las Declaraciones de Bienes y Rentas de conformidad con lo establecido en la Ley 2013 de 2019	100% de la información publicada de acuerdo a la competencia para la CRA	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	31/12/2021
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Actualizar el de Inventario de Activos de información.	Inventario de activos de información actualizado y publicado en la página Web de la entidad.	Publicación inventario de activos actualizado de información en página Web.	Oficina Asesora de Planeación y Tic	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	31/12/2021
	3.2 Actualizar el de 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	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	31/12/2021
	3.3 Actualizar la información de los	Información de Trámites de la entidad	Información de trámites	Oficina Asesora de Planeación y Tic	Recursos Humanos	31/12/2021

COMPONENTE CINCO: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA
	trámites de la entidad en el SUIIT	actualizados en el SUIIT	actualizados en el SUIIT		disponibles de la CRA	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Incluir en la página web de la entidad mensajes en Lengua de Señas Colombiana LCS	Publicar por lo menos un contenido traducido a la Lengua de Señas Colombiana LCS	Publicar en la página web de la CRA un Gif o video traducido a la Lengua de Señas Colombiana LCS	Oficina Asesora de Planeación y Tic	Recursos Humanos disponibles y financieros de la CRA	31/12/2021
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	Informe de PQRSD publicado	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles y financieros de la CRA	31/12/2021
	5.2 Publicar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos de la CRA en el SIGEP II.	Totalidad de las hojas de vida de los servidores públicos de la entidad publicadas en el SIGEP II.	Índice de vinculación y gestión en el SIGEP II al 100%	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles 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 pública².

Para este componente, la entidad se ha propuesto continuar participando en la “Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción” – RITA, que lidera la Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia. Para la vigencia 2021, la entidad se ha propuesto ejecutar las siguientes actividades:

² 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 Canal de denuncia de hechos de corrupción. "Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción" – RITA	1.1	Realizar la divulgación interna y externa sobre el canal de denuncia de hechos de corrupción.	Campaña de divulgación interna y externa mediante publicación en la página web. correo activo de la entidad: soytransparente@cra.gov.co enlazado con el email: denunciacorrupcion@presidencia.gov.co	Campaña de divulgación, sobre el nuevo canal de denuncias	OAP y Tics	Recursos Humanos y tecnológicos de la CRA	30/06/2021

8. RECURSOS POR COMPONENTE

A continuación, se encontrarán los recursos programados para la vigencia 2021 por cada uno de los componentes del plan:

COMPONENTES DEL PAAC		RECURSOS PAAC 2021	PRESUPUESTO **
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	\$10.000.000
2	Racionalización de trámites	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA	\$30.000.000
3	Participación ciudadana y rendición de cuentas	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA	\$10.000.000
4	Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA	\$34.000.000
5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA	\$34.000.000
6	Iniciativas adicionales	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA	\$5.000.000
TOTAL			\$123.000.000**

** Las cifras que se presentan en este plan corresponden a cifras estimadas, las cuales anualmente deben verificarse y ajustarse conforme al presupuesto asignado a la entidad para la vigencia de acuerdo con la Ley del Presupuesto General de la Nación y a la aprobación que se realice por parte del Comité de Expertos de la CRA, una vez se lleve a cabo la desagregación del presupuesto y la formulación del Plan Anual de Adquisiciones (PAA).

El presupuesto presentado corresponde al rubro de inversión, sin embargo, todos los planes en forma general son ejecutados con recursos del presupuesto de funcionamiento, en razón a que en su ejecución emplean recursos de infraestructura, personal y servicios entre otros.

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

9.1 SEGUIMIENTO – ANEXO - MATRIZ DE SEGUIMIENTO

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.

El seguimiento de las actividades programadas para cada uno de los componentes se realizará en el **anexo-matriz de seguimiento**, que se encuentra en el archivo de excel y que hace parte integral del presente plan.

9.2 CONTROL

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 la Unidad de Control Interno de la entidad. Para tal fin, se 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 de la siguiente vigencia. Estas publicaciones se realizan en la página web de la entidad.

Para la vigencia 2021, la entidad está comprometida con el cumplimiento de los objetivos propuestos para cada uno de los componentes 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.