

INFORME DE GESTIÓN GENERAL RENDICIÓN DE CUENTAS CRA 2016-2017

Este documento contiene el informe de gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2017.

Presidente de la República de Colombia

Juan Manuel Santos Calderón

Miembros de la Comisión

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio (e)

Germán Cardona Gutiérrez

Ministro de Salud y Protección Social

Alejandro Gaviria Uribe

Director del Departamento Nacional de Planeación

Luis Fernando Mejía

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

José Miguel Mendoza Daza

Expertos Comisionados

Javier Moreno Méndez - Director Ejecutivo

Jaime Humberto Mesa Buitrago - Experto Comisionado

Germán Eduardo Osorio Cifuentes - Experto Comisionado

Fernando Andrés Vargas Mesías – Experto Comisionado

Unidad Administrativa Especial

Andrés Fernando Lizarazo - Subdirector de Regulación

Luz Mary Peñaranda Villamil- Subdirectora Administrativa y Financiera

María del Carmen Santana - Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)

Claudia Milena Salcedo Acero - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1 GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	7
1.1 AGENDA REGULATORIA DE CARÁCTER INDICATIVO	7
1.1.1 Agenda Regulatoria Indicativa 2016	7
1.1.2 Agenda Regulatoria Indicativa 2017	9
1.2 GESTIÓN JURÍDICA	18
1.2.1 Actuaciones administrativas	18
1.2.2 Contratos de condiciones uniformes – CCU.....	21
1.2.3 Sesiones de comisión	21
1.2.4 Comités de expertos	21
1.2.5 Defensa judicial	21
1.2.6 Comités de conciliación	22
1.2.7 Jurisdicción de cobro coactivo	23
1.3 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	26
1.3.1 Seguridad de la Información.....	26
1.3.2 Infraestructura Tecnológica	26
1.3.3 Correo en la nube	27
1.3.4 Racionalización en el uso de los recursos	28
1.3.5 Servicios de Intercambio de Información	28
1.3.6 Videoconferencia	28
1.4 COOPERACIÓN INTERNACIONAL	28
2 TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	30
2.1 COMPONENTE DE PARTICIPACIÓN	30
2.1.1 Componente de Información	31
2.1.2 Acciones de Información	31
2.1.2 Acciones de Diálogo	41
3 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	67

3.1	GESTION DE CALIDAD.....	67
3.2	EFICIENCIA ADMINSTRATIVA Y “CERO PAPEL”	72
4	GESTIÓN CONTRACTUAL.....	76
4.1	CONTRATOS.....	76
4.2	INFORMES A RENDIR/ PUBLICACIONES	76
4.3	COMITÉS DE CONTRATACIÓN.....	76
4.4	RECAUDO.....	77
4.5	DIAGNÓSTICO SERVICIO AL CIUDADANO.....	78
4.6	TELETRABAJO.....	79
4.7	GESTIÓN DOCUMENTAL..	80
4.8	GESTIÓN TALENTO HUMANO.....	80
4.9	ESTADOS FINANCIEROS..	82
4.10	CREACIÓN PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS SIGC.....	86
4.11	COMITÉS DE CONTRATACIÓN	86
5	GESTIÓN FINANCIERA.....	88
5.1	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	88
5.1.1	Presupuesto de Funcionamiento.....	88
5.1.2	Presupuesto de Inversión	89
6	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	94
6.1.	Informes Entes de Control	94
6.2	Resultados Informe ejecutivo MECI.....	95
6.3	Fomento de Cultura de Autocontrolñ.....	97

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Informe para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía del cierre de la gestión de la vigencia 2016 y el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2017.

El documento está dividido en las siguientes seis secciones:

- Gestión misional y de gobierno
- Transparencia, participación y servicio al ciudadano
- Gestión del talento humano
- Eficiencia administrativa
- Gestión financiera
- Control interno

Para la realización de este informe la Comisión se basó en el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, documento elaborado por la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) donde se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y en el documento Conpes 3654 de 2010 que busca consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

Marco Estratégico

Misión:

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

Visión:

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

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

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

Con base en este ordenamiento estratégico, a continuación se presentan los logros y avances alcanzados por la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2016 y 30 de septiembre de 2017, frente a las metas y objetivos de la entidad.

1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

1.1 AGENDA REGULATORIA DE CARÁCTER INDICATIVO

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, entre sus objetivos estratégicos tiene el formular las políticas, normativa, regulación y demás instrumentos legales y de gestión, para mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, así como consolidar un mejor sistema de ciudades amables y productivas, mejorar la calidad de vida de las personas en el territorio nacional, contribuyendo con la disminución del déficit cualitativo de vivienda urbana, y con el desarrollo económico del país.

El proceso de construcción de la Agenda Regulatoria Indicativa de la CRA, se desarrolla con base en el análisis de las prioridades de país, para lo cual los siguientes documentos, son la guía principal de la gestión institucional:

- Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018
- Plan Nacional de Desarrollo 2014- 2018, “Paz, Equidad y Educación”.
- Política sectorial establecida por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.
- Agendas Regulatorias Indicativas de años inmediatamente anteriores.
- Resultados de las actividades de participación ciudadana
- Análisis de pronunciamientos de la Corte Constitucional, así como de otros establecimientos del orden jurídico de carácter superior.
- Disposiciones normativas aplicables al sector de agua potable y saneamiento básico.
- Plan Estratégico Quinquenal 2016-2020 de la Entidad.

Teniendo en cuenta el período de reporte del presente informe, se presentarán de manera separada las Agendas Regulatorias Indicativas de los años 2016 y 2017.

1.1.1 Agenda Regulatoria 2016

La Agenda Regulatoria Indicativa 2016 se compone de 14 proyectos regulatorios, los cuales tienen como resultado esperado, la expedición de una Resolución que, de acuerdo con su evolución, se caracteriza como de trámite o definitiva.

Las resoluciones de trámite son aquellas mediante las cuales la Comisión somete a participación ciudadana, el proyecto de acto administrativo para recibir sugerencias y observaciones, que posteriormente se analizan y en los casos que así se requiera, se incorporan los ajustes como elemento fundamental para la expedición de la resolución definitiva. De acuerdo con la planeación de las actuaciones regulatorias para el año 2016, se cumplió con el 100% de las metas propuestas.

En la siguiente tabla se presentan los proyectos regulatorios de la CRA para la vigencia 2016 y los resultados obtenidos para cada uno de ellos.

Proyecto Regulatorio	Logro Año 2016
Modificación del Anexo II de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado y adicionado por el artículo 47 de la Resolución CRA 735 de 2015, mediante la cual se amplía el plazo para que los prestadores revisen y carguen en el SUI las variables para el cálculo de puntajes DEA.	Resolución Definitiva CRA 770 de 2016
Publicación de la información reportada al SUI al primero de noviembre de 2016 a partir del cual se calcularán las variables para determinar el Puntaje de Eficiencia con la metodología DEA	Resolución de Trámite CRA 782 de 2016
CCU Acueducto y alcantarillado para grandes prestadores. Modificación de la Resolución CRA 375 de 2006 para grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Resolución Definitiva CRA 768 de 2017
Consumo Básico	Resolución Definitiva CRA 750 de 2016
Modificación de la Resolución CRA 726 de 2015 - Consumo Excesivo	Resolución Definitiva CRA 749 de 2016
Revisión de la Resolución CRA 608 de 2012. Interconexión	Resolución Definitiva CRA 759 de 2016
Tarifa con medición de vertimientos	Resolución de Trámite CRA 765 de 2016
Acuerdos de Lavado	Resolución Definitiva CRA 767 de 2016
Contrato de Condiciones Uniformes de aseo para grandes prestadores. Modificación de la Resolución CRA 376 de 2006 para grandes prestadores del servicio público de aseo.	Resolución Definitiva CRA 778 de 2016
Estimación de la cantidad de residuos no aprovechables cuando no se cuenta con alternativa de pesaje	Resolución Definitiva CRA 775 de 2016
Distribución CCS de aprovechamiento.	Resolución Definitiva CRA 779 de 2016
Desarrollo de las Disposiciones contenidas en el Decreto 1077 de 2015 adicionado por el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 276 de 2016 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en materia de aprovechamiento específicamente a lo referido a la provisión de inversiones.	Resolución de Trámite 774 de 2016

Proyecto Regulatorio	Logro Año 2016
Entrega a terceros.	Resolución Definitiva CRA 781 de 2016
Modificación de la Resolución CRA 359 de 2006.	Resolución Definitiva CRA 783 de 2016

De acuerdo con lo anterior, durante el año 2016 la actuación regulatoria de la CRA tuvo los siguientes resultados:



1.1.2 Agenda Regulatoria 2017

La Agenda Regulatoria Indicativa 2017 se compone de 19 proyectos regulatorios, los cuales se han venido ejecutando durante el año. De estos, ocho (8) desarrollan normatividad para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siete (7) aspectos regulatorios del servicio público de aseo y cinco (5) ampliaron temas transversales, con los siguientes resultados:

a. Proyectos de Acueducto y Alcantarillado

Proyecto Regulatorio	Avances 2017
Metodología DEA	Resolución de Trámite 791 de 2017
Marco tarifario A y A pequeños	En proceso para expedición de Resolución Definitiva
APP acueducto y alcantarillado	Resolución Definitiva 789 de 2017
Mercados Regionales. Revisión de	Resolución de Trámite 809 de 2017

Proyecto Regulatorio	Avances 2017
las Resoluciones CRA 628 y 633 de 2013	
Clasificación prestadores A y A	En proceso para Resolución de Trámite
Tarifa con medición de vertimientos	Resolución Definitiva 800 de 2017
Calidad y Descuentos (ajuste formula)	Resolución Definitiva 798 de 2017
Modificación Régimen de Calidad y Descuentos	En proceso para Resolución de Trámite

En cuanto a la importancia y pertinencia de los proyectos de la Agenda 2017, a continuación se presentan los resultados más relevantes de la actuación regulatoria para el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado:

- **Nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores**

La CRA en el año 2015, expidió la resolución de trámite que desarrollaba la metodología tarifaria para los pequeños prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, es decir, aquellos prestadores que cuenten con hasta 5.000 suscriptores.

El objetivo de este marco es simplificar la aplicación de la metodología tarifaria, reconociendo que en Colombia cerca del 90% de los 1102 municipios es categoría 6 (988) y en los cuales la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, enfrenta grandes retos. Los 988 municipios de categoría 6 ocupan cerca del 85% del territorio y el 94% de la población que los habita tiene necesidades básicas insatisfechas¹.

Ante estas condicionantes, la Comisión, en las vigencias de 2016 y 2017, ha venido estudiando alternativas adecuadas a la realidad de los territorios que permitan la evolución del sector para pequeños prestadores, entendiendo además las diferencias que existen entre lo urbano y lo rural, para lo cual ha incluido en el análisis preliminar los esquemas diferenciales en zonas rurales, que garanticen el acceso sostenible de la población a los servicios públicos. Esta actuación se fundamenta en las estrategias trazadas en el Plan Nacional de Desarrollo, para aumentar coberturas rurales y urbanas en zonas de difícil gestión y acceso.

Así mismo, la CRA en la vigencia 2017 ha realizado talleres y conversatorios sectoriales con el fin de evaluar las estrategias que va implementar y escuchar a los prestadores sobre su visión del mercado y su condición como prestadores en las condiciones actuales.

A corte de 30 de septiembre de 2017, con estos insumos se ha fortalecido en: 1) la metodología tarifaria en las dimensiones de simplicidad para facilitar su aplicación; 2) suficiencia financiera con el fin que las empresas recuperen sus costos de prestación (principalmente aquellos de administración y operación) como elemento fundamental para la sostenibilidad de los servicios; y 3) universalidad para expandir la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado.

- **Definición de los mercados regionales y establecimiento de sus condiciones para declararlo**

Con el fin de contribuir con el objetivo de reducción de las desigualdades regionales, de las brechas de oportunidades entre las regiones de Colombia, es decir, por una mayor convergencia regional, incorporado en el Plan Nacional de Desarrollo; la CRA en la vigencia

¹ MVCT informe ANDESCO 2016

2017 ha desarrollado el proceso de revisión de la regulación de los mercados regionales para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; producto de este análisis la Comisión emitió propuesta regulatoria que modifica las condiciones para declarar mercados regionales², en los cuales un prestador que atiende diversos municipios no interconectados pueda aplicar una tarifa única en todas las áreas en donde presta el servicio.

Con esta regulación se obtendrán beneficios para los usuarios, que hagan parte del esquema regional ofreciendo a la población beneficios en calidad y continuidad, derivados de la eficiencia que se espera en mercados de gran tamaño.

- **Establecimiento de la opción de medición de vertimientos**

Otro elemento regulatorio del sector de acueducto y alcantarillado que la CRA desarrolló en 2017, con el cual se esperan cambios relevantes, es la opción de medición de vertimientos³. Este proyecto regulatorio permite a los usuarios que así lo requieran, que el valor de la factura que se les cobra por el servicio de alcantarillado, se determine con base en la medición directa de la cantidad de agua que efectivamente descargan a las redes de alcantarillado, previo cumplimiento de los requisitos establecidos. La opción de vertimientos es un instrumento que promueve la transparencia en el mercado.

- **Establecimiento de estándares de servicio, su gradualidad y determinación de medidas regulatorias que permitan la aplicabilidad y operatividad de las Asociaciones Público Privadas - APP para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado**

Con la expedición de esta Resolución Definitiva que reglamenta la operación de Asociaciones Público Privadas - APP en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la Comisión atiende lo establecido en el Decreto 063 de enero de 2015 (Por el cual se reglamentan las particularidades para la implementación de Asociaciones Público Privadas en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico), y mediante la habilitación de mecanismos regulatorios, impulsar la aplicabilidad y operatividad de las Asociaciones Público Privadas para dichos servicios, así como mantener las señales regulatorias de la normatividad vigente, especialmente en lo que se refiere a los estándares e indicadores de la prestación del servicio⁴.

- **Definición de los indicadores para clasificar las personas prestadoras de acueducto y alcantarillado según el riesgo**

Dentro de los proyectos relacionados con los servicios de acueducto y alcantarillado, la CRA está preparando la Resolución de Trámite del proyecto de modificación de la metodología de clasificación de nivel de riesgo de los prestadores, con el cual se busca estructurar un indicador único sectorial, que permita la calificación cuantitativa de cada empresa, lo cual facilitará la vigilancia especial que adelante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre los prestadores que presenten altos niveles de riesgo, y permitirá una comparación objetiva de cada prestador frente al mercado, buscando así, un incentivo para mejorar la gestión empresarial. Este proceso se está adelantando de manera coordinada con el Ministerio de Vivienda, DNP y SSPD, con apoyo del BID y la cooperación SUIZA.

- **Publicación de las variables para el cálculo del Puntaje de eficiencia comparativa (PDEA)**

² Resolución de Trámite CRA 809 del 15 de septiembre de 2017

³ Resolución Definitiva 800 del 28 de julio de 2017

⁴ Resolución CRA 789 de 2017

En desarrollo de la implementación del marco tarifario para grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado (más de 5000 suscriptores), la CRA viene elaborando la estimación de los puntajes de eficiencia comparativa a través de la balance de los costos de las empresas prestadoras pertenecientes a este segmento, con el fin de reconocer dicha eficiencia y dar una señal a las empresas menos eficientes para que durante la vigencia del marco tarifario realicen acciones encaminadas a mejorarla.

- **Modificación del Régimen de Calidad y Descuentos para grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y Ajuste de la fórmula del índice de continuidad en el Régimen de Calidad y Descuentos**

En el contexto de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, es importante destacar el régimen de calidad y descuentos para los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, incorporado en el marco tarifario para grandes prestadores, ya que regirá a partir de enero de 2018, momento desde el cual se podrán hacer efectivos descuentos en la factura a los usuarios por incumplimientos en la prestación del servicio. Para este fin, la CRA está desarrollando una revisión integral de este régimen, con el objetivo de facilitar y garantizar su aplicación efectiva, buscando mejorar la prestación de estos servicios⁵.

b. Proyectos para el Servicio Público de Aseo

Proyecto Regulatorio	Avance 2017
Marco tarifario Aseo Pequeños	En proceso para Resolución de Trámite
Áreas de Servicio Exclusivo	Resolución de Trámite 811 de 2017
Desarrollo de las disposiciones contenidas en el Decreto 1077 de 2015 adicionado por el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 276 de 2016 del MVCT en materia de aprovechamiento específicamente en lo referido a la provisión de inversiones	Resolución Definitiva 788 de 2017
Desarrollo del artículo 72 de la Resolución CRA 720 de 2015 y se adiciona la cláusula 10 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 4 de la Resolución CRA 233 de 2002 (C competencia)	En proceso para Resolución de Trámite
Modificación artículo 71 de la Resolución CRA 720 de 2015.	Resolución de Trámite 805 de 2017
Modificación del Artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015 “	Resolución Definitiva 807 de 2017
Modificación y adición parcial de la Resolución CRA 351 de 2005 y modificación parcial de las Resoluciones CRA 352 de 2005 y CRA 482 de 2009.	Resolución de Trámite 806 de 2017

⁵ Resolución de Trámite 790 de 2017 – abril 21 de 2017 y Resolución Definitiva 798 de 2017 - junio 27 de 2017

- **Nuevo marco tarifario del servicio público de aseo para pequeños prestadores**

La Comisión viene avanzando en el desarrollo de normas y regulaciones aplicables a los pequeños prestadores (municipios con hasta 5000 suscriptores en área urbana), con el fin de, al igual que el caso de los servicios de acueducto y alcantarillado, adoptar una metodología tarifaria simplificada, que garantice la recuperación de costos por parte de los prestadores.

- **Modificación y adición parcial de la Resolución CRA 351 de 2005 y modificación parcial de las Resoluciones CRA 352 de 2005 y CRA 482 de 2009.**

En este sentido, la CRA en lo corrido del año 2017 ha venido desarrollando actividades encaminadas en definir las condiciones propias de este mercado para lo cual ha realizado vistas técnicas para poder caracterizar la prestación del servicio de este segmento.

Asimismo, dentro de la propuesta regulatoria se quiere incluir una señal directa de remuneración de la actividad de aprovechamiento, en condiciones similares a aquella incorporada en la regulación para municipios con más de 5000 suscriptores en el área urbana, la CRA expidió en el mes de septiembre de 2017 la Resolución de Trámite que modifica las fórmulas tarifarias, asociadas a la remuneración de las actividades de aprovechamiento y disposición final, contenidas en el régimen tarifario aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atienden en municipios de hasta 5.000.⁶

Esta señal tiene gran impacto social, ya que se convierte en parte del reconocimiento de una población que está en proceso de formalización y por lo tanto es el camino para integrarla a la sociedad mediante su inclusión productiva. La separación de residuos sólidos contribuye a mejorar las condiciones de trabajo de los recicladores, a dignificar su labor y promover/fortalecer los grupos de trabajo y proyectos ambientales. Adicionalmente, la inclusión de la remuneración de la actividad de aprovechamiento permite expandir, en otros municipios de Colombia, la señal de producir menos basuras (residuos sólidos), y en un mediano y largo plazo aumentar la vida útil de los rellenos sanitarios y mejorar la calidad ambiental de las ciudades.

- **Desarrollo de las disposiciones contenidas en el Decreto 1077 de 2015 adicionado por el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 276 de 2016 del MVCT en materia de aprovechamiento específicamente en lo referido a la provisión de inversiones**

Paralelamente, la CRA ha trabajado en las tareas encomendadas en el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 276 del mismo, del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, por lo que expidió en 2017 la resolución con la cual se establecen las reglas para que se cuente con los recursos (provisión de inversiones)⁷ para apoyar la formalización y fortalecimiento empresarial de las organizaciones de recicladores de oficio del país.

- **Modificación para establecer las condiciones para verificar la existencia de los motivos que permiten la inclusión de áreas de servicio exclusivo**

De otra parte, teniendo en cuenta la dinámica en las condiciones del mercado y de la prestación, especialmente en lo relacionado en la expansión de cobertura a usuarios de menores ingresos, la CRA ha venido avanzando en armonizar la regulación existente, con

⁶ Resolución de Trámite 806 del 15 de septiembre de 2017

⁷ Resolución Definitiva CRA 788 de 2017

las nuevas condiciones del mercado. Para este fin, se encuentra en participación ciudadana, el proyecto que presenta la propuesta de modificación de la reglamentación de Áreas de Servicio Exclusivo – ASE.⁸

Cabe mencionar que el ASE es el área geográfica otorgada contractualmente por los municipios y distritos a una persona prestadora del servicio público de aseo, mediante licitación pública, en la cual ninguna otra persona prestadora puede ofrecer los servicios y actividades objeto del contrato, durante un tiempo determinado, y cuya finalidad es asegurar la extensión de la cobertura del servicio a los usuarios de menores ingresos.⁹

- **Progresividad en la aplicación de las tarifas. Modificación artículo 71 de la Resolución CRA 720 de 2015**

Este proyecto busca definir lineamientos que permitan a los prestadores pertenecientes al segundo segmento del servicio público de aseo, es decir, prestadores que cuenten con más 5.000 y menos de 100.000 suscriptores, que así lo decidan, recuperar los ingresos dejados de percibir al aplicar la progresividad tarifaria incorporada en el marco tarifario para grandes prestadores, evitando la afectación de su suficiencia financiera.

En el mes de septiembre de 2017, la CRA publicó la resolución de trámite en el mes de septiembre¹⁰ para que surta el proceso de participación ciudadana.

- **Desarrollo del artículo 72 de la Resolución CRA 720 de 2015 y se adiciona la cláusula 10 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 4 de la Resolución CRA 233 de 2002 (Competencia)**

La Comisión está estudiando el diseño de reglas que permitan abordar algunos de los principales problemas generados por la competencia ineficiente en el mercado del servicio público de aseo. En el mismo contexto y en desarrollo de las funciones de la CRA, se está desarrollando un proyecto regulatorio orientado a definir señales adicionales que promuevan la competencia en el mercado de aseo.

- **Costo de limpieza urbana por suscriptor -CLUS. Modificación del artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015**

El marco tarifario del servicio público de aseo para grandes prestadores (más de 5000 suscriptores) incorpora el Costo de las actividades de limpieza urbana, desde la entrada en vigencia de la citada resolución, la CRA recibió por parte de las empresas prestadoras del servicio preguntas asociadas a su aplicación, entre las cuales se encontraba la aplicación de la fórmula definida para el CLUS.

La Comisión, al revisar las inquietudes de los prestadores, identificó la necesidad de corregir un error formal de la fórmula establecida, ya que se omitió el subíndice J en algunos parámetros de la fórmula, por lo que se expidió la Resolución Definitiva que corregía este error en el mes de septiembre de 2017.¹¹

⁸ Resolución de Trámite CRA 811 del 15 de septiembre de 2017

⁹ Presidencia de la República - Decreto 891 de 2002

¹⁰ Resolución de Trámite CRA 805 del 29 de agosto de 2017

¹¹ Resolución Definitiva 807 de 2017

c. Proyectos Transversales

Proyecto Regulatorio	Logro Año 2017
Procedimiento Único para la modificación de fórmulas tarifarias y/o costos económicos de referencia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo	En proceso para Resolución de Trámite
Revisión Integral de la Regulación del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico en Colombia. Actualización de la Resolución CRA 151 de 2001	En proceso para Resolución de Trámite
Ampliación plazo de la Resolución 783 de 2016	Resolución Definitiva 810 de 2017
Derogatorias y modificación de algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 151 de 2001, CRA 422 de 2007, CRA 271 de 2003, y CRA 396 de 2006".	En proceso para Resolución Definitiva

- **Procedimiento Único para la modificación de fórmulas tarifarias y/o costos económicos de referencia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.**

En la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 271 de 2003, se establece el procedimiento que se encuentra vigente para solicitar la modificación de fórmulas tarifarias y/o costos económicos de referencia. La Comisión en su tarea regulatoria, en esta oportunidad está evaluando el comportamiento de este procedimiento, así como de los anteriores, con el fin de determinar las ventajas y desventajas de los mismos, en aras de presentar una propuesta que recoja las experiencias de las actuaciones que se han surtido ante esta Comisión actualizándola a las necesidades de los prestadores y teniendo en cuenta los nuevos marcos tarifarios para grandes prestadores. De igual manera, para los pequeños prestadores se busca brindar una herramienta más clara y expedita para solicitar las modificaciones de fórmulas tarifarias y/o costos económicos de referencia.

- **Revisión Integral de la Regulación del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico en Colombia. Actualización de la Resolución CRA 151 de 2001.**

En 2017, la Comisión está revisando la Resolución CRA 151 de 2001, para determinar la vigencia de sus disposiciones, debido a distintas derogatorias que han recaído sobre varias de sus normas. Teniendo en cuenta la complejidad y extensión de la Resolución 151, se está trabajando por segmentos para facilitar su análisis y discusión en la UAE CRA y con las entidades que hacen parte de la Comisión.

Con esta revisión, se busca brindar a los ciudadanos y actores del sector una resolución que integre y unifique la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

- **Ampliación plazo de la Resolución CRA783 de 2016**

La Resolución CRA 783 de 2016 estableció en un solo cuerpo normativo las excepciones vigentes al procedimiento de modificación de costos económicos de referencia que se

utiliza para fijar las tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; y en su artículo No 39 definió que si el prestador de los servicios incurrió en un grave error de cálculo, podría modificar, por una sola vez hasta el 30 de junio de 2017, los costos económicos de referencia para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado o de los precios máximos del servicio público de aseo.

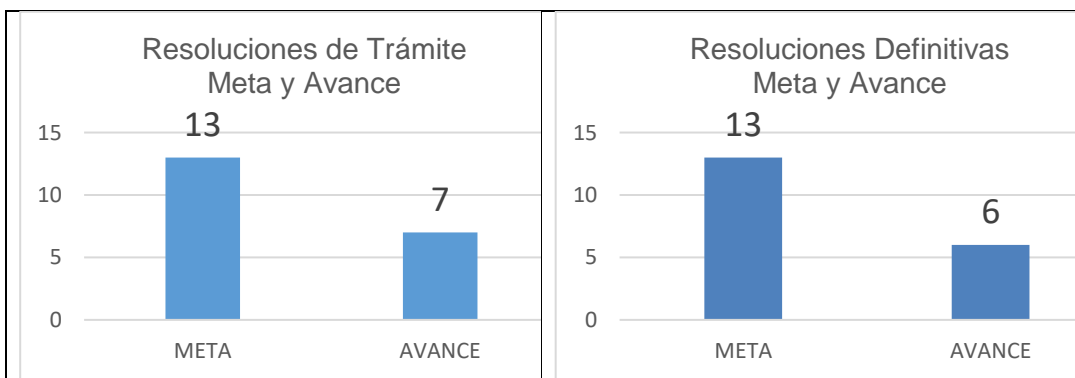
La finalidad de este procedimiento era que las empresas prestadoras que cuentan con más de 5000 suscriptores contaran con una medida de carácter transitoria y expedita para corregir los errores de cálculo que se presentaran con la aplicación de las nuevas metodologías tarifarias contenidas en la Resolución CRA 688 de 20147 y Resolución CRA 720 de 2015, teniendo en cuenta los ajustes que podían derivarse de las observaciones realizadas por la CRA a los estudios de costos remitidos para concepto y del proceso de cargue tarifario al nuevo aplicativo desarrollados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

A partir de las solicitudes recibidas por parte las empresas prestadoras, la Comisión decidió estudiar la posibilidad de ampliar el plazo, y como resultado de dicho estudio, expidió la resolución definitiva que modifica el término y lo amplía hasta el 29 de diciembre de 2017¹².

- **Derogatoria y modificación de algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 151 de 001, CRA 422 de 2007, CRA 271 de 2003, CRA 396 de 2006**

Con el fin de armonizar los procedimientos de las actuaciones administrativas como son la modificación de costos y los convenios de facturación conjunta a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo (CPACA), la CRA está analizando los criterios para adelantar el trámite de las actuaciones administrativas particulares al interior de la entidad y de esta forma expedir las modificaciones regulatorias a las que haya lugar.

Con el fin de determinar los avances alcanzados en el desarrollo de los proyectos anteriormente descritos, el seguimiento se desarrolla sobre los productos y resultados esperados. En este contexto, la Agenda Regulatoria 2017, prevé la expedición de 14 Resoluciones de Trámite y 13 Resoluciones Definitivas, con el siguiente avance:



¹² Resolución Definitiva 810 de 2017

1.1.3 Estudios paralelos

La Comisión planteó para el año 2017, el desarrollo de estudios que complementan los proyectos regulatorios enunciados anteriormente. Estos estudios se enmarcan dentro de las funciones de la entidad y permiten establecer la base, si así se considera, para expedir regulaciones posteriores. De esta manera, se encuentran en desarrollo los siguientes estudios sobre el sector:

a. Consumo Suntuario.

El objetivo de este estudio es revisar el cobro del cargo por unidad de consumo suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente y ahorro del agua a través de una señal regulatoria. Este proyecto está siendo desarrollado con metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) y cuenta con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación. Como resultado del trabajo se han identificado tres posibles alternativas, que serán evaluadas en el cuarto trimestre del año.

Las alternativas consideradas en este estudio son:

Alternativa	Descripción
No Regular	Dejar al mercado sin intervención
Regular	a. Crear indicador de gestión asociado a campañas educativas b. Incentivos Económicos A partir de un consumo máximo establecer un valor adicional por m ³ facturado.

Fuente: Elaboración CRA

La incorporación de la metodología AIN en los estudios y proyectos regulatorios de la CRA es una herramienta que pretende ayudar en el cumplimiento del objetivo del Gobierno Nacional de mejora normativa, en cuanto que permite a que la regulación sea eficaz, es decir, cumpla con los objetivos planteados, y sea eficiente, de tal modo que produzca los mayores beneficios a los menores costos.

Para los ciudadanos se convierte en una forma de garantizar que la normatividad expedida tenga varios factores: no imponga cargas innecesarias; no obstaculice las actividades económicas; no afecte la competitividad ni desincentive la innovación; y no reduzca la competencia y proteja los consumidores y el interés público.

b. Cambio climático y requerimiento de medidas regulatorias.

Este estudio revisa las medidas regulatorias que contribuyan a incorporar estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático y análisis de instrumentos que faciliten la internalización de costos ambientales.

c. Esquemas de prestación binacional en el sector de agua potable y saneamiento básico

De acuerdo con lo señalado en el documento CONPES 3805 de 2014, la Comisión realizará la revisión normativa y la evaluación de la pertinencia de expedir una regulación particular para los esquemas de prestación binacionales en el sector.

d. Sistemas de extracción, captura activa y pasiva para el manejo de gases

Su fin es realizar un estudio para identificar los costos de los sistemas de extracción, captura activa y pasiva para tratamiento de gases, como insumo para expedir la regulación que permita el reconocimiento de estos costos dentro de las tarifas del servicio público de aseo, en cumplimiento del plan de acción definido en el Documento CONPES 3874 de 2016: Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos.

e. Monitoreo Aplicación al Consumo Básico

Con este estudio se realiza seguimiento a la aplicación de la Resolución CRA 750 de 2016, analizando la modificación de los rangos de consumo básico en Colombia, el cual busca estudiar el efecto de la medida por piso térmico y estrato, comparar los efectos derivados de la aplicación de la medida respecto del impacto máximo esperado cuando se termine la progresividad de la decisión regulatoria y comparar el consumo de los suscriptores de estrato 1, 2 y 3 frente al consumo de los suscriptores de estrato 4, 5 y 6.

La incorporación de este estudio es la forma como la CRA les hace seguimiento a las señales regulatorias y sus efectos en el mercado, es este caso, a los usuarios residenciales.

A 30 de septiembre de 2017 se ha presentado el primer informe y está previsto presentar un segundo informe de monitoreo en el último trimestre de 2017.

1.2 Gestión Jurídica

En relación con la gestión que desarrolla la CRA en materia jurídica, esta incluye la elaboración de conceptos, asesoría en aspectos regulatorios de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la atención de actuaciones particulares de los prestadores de servicios públicos del sector, y la representación judicial y extrajudicial de la entidad. Los resultados de la gestión para el período de reporte, se presentan a continuación.

1.2.1 Actuaciones Administrativas

En el periodo de análisis del presente informe se recibieron 31 solicitudes relacionadas con las actividades de la unidad y se finalizaron un total de 13 actuaciones administrativas con los cuales la oficina asesora jurídica contribuye a la adecuada prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo a su regulación. El siguiente cuadro presenta las actuaciones finalizadas por área temática:

Temática	Número de Actuaciones
Acuerdos de Barrido	1
Estudio de condiciones para áreas de Servicio Exclusivo – ASE	3
Facturación Conjunta	2
Modificación de costos Res. CRA 271 de 2003	3
Puntaje DEA	2
Valoración de Activos Parágrafo 2 art 35 Resolución CRA 287 de 2004	4
Total	15

El siguiente cuadro presenta las actuaciones en trámite para el primero de octubre de 2017 discriminadas por área temática:

Temática	No. de actuaciones
Acuerdo de Barrido	4
ASE	1
DEA	1
Modificación de costos Res. CRA 271 de 2003	9
Modificación del CTR	3

a. Acuerdos de Barrido:

Entendido como el servicio por el cual la entidad establece los kilómetros de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que deberá garantizar cada prestador de la actividad de recolección y transporte en un área de influencia determinado (municipio o distrito). Esto cuando los prestadores no hayan podido ponerse de acuerdo al seguir el procedimiento establecido por la Comisión.

En el periodo de estudio, de cinco (5) solicitudes se finalizaron un total de una (1) actuación administrativa, quedando activas cuatro (4), por medio de la resolución se organiza la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas para los ciudadanos de dicho municipio.

b. Estudio de condiciones para áreas de Servicio Exclusivo - ASE

Por medio del cual la entidad verifica los motivos que presenta una entidad territorial para incluir cláusulas de exclusividad en los contratos que se suscriban para la prestación del servicio público de aseo. La entidad realiza la evaluación de estas cláusulas y del esquema propuesto con el fin de revisar: (1) si se extiende la cobertura del servicio a los usuarios de menores ingresos, (2) si el esquema propuesto es viable y financieramente sostenible y (3) si se cumple con los estándares de calidad en la prestación del servicio. Durante el periodo de análisis, se recibieron tres (3) solicitudes de actuaciones administrativas de los cuales se finalizaron dos (2), uno en los que la entidad dio viabilidad al esquema por el cumplimiento de dichos criterios y uno desistido por el solicitante.

c. Facturación Conjunta

Por medio del cual la entidad a través de un acto administrativo, fija las condiciones que debe regir el servicio de facturación entre dos prestadores, dado que, cumplido los plazos y trámites señalados en la resolución para establecer un acuerdo, no firmaron convenio y es necesario asegurar el cobro de los servicios, en especial los que no se pueden suspender.

Se recibieron y finalizaron dos (2) actuaciones administrativas de facturación conjunta con los cuales, facilitando el recaudo, la Entidad contribuye a la sostenibilidad de las empresas.

d. Aceptación valoración de activos

En vigencia de la resolución CRA 287 de 2004, las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que a 31 de diciembre de 2013 atendían menos de 5.000 suscriptores, podían presentar a la comisión su propia valoración de activos para que la Comisión disponga acerca de su aceptación. (parágrafo 2 del artículo

35 de la Resolución).

Con la expedición de la Resolución CRA 688 de 2014 (la cual aplica a partir del primero (1) de julio de 2015), modificada por la Resolución 735 de 2015, este trámite fue remplazado de forma que la valoración de los activos se realiza de acuerdo con los métodos establecidos en el artículo 15 y el anexo VI de las resoluciones antes mencionadas, quedando a disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos para su vigilancia y control.

Se recibieron y finalizaron tres (3) actuaciones administrativas sobre valoración de activos, que permiten a los prestadores incluir dicho valor en las tarifas a cobrar por la prestación de los servicios.

e. Modificación de las formulas tarifarias y/o costos económicos de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo

Por medio de estas actuaciones administrativas, se permite al prestador modificar las formulas tarifarias y/o el costo económico de referencia de los servicios públicos, por que presentan graves errores en su cálculo que lesionan injustamente los intereses de los usuarios o del prestador; por caso fortuito o fuerza mayor que comprometen en forma grave la capacidad financiera de la persona prestadora para continuar prestando los servicios.

De 12 solicitudes recibidas, se finalizaron tres (3) quedando nueve (9) solicitudes en trámite.

f. Calculo de Puntaje DEA

Trámite a través del cual los prestadores de acueducto y alcantarillado solicitan a la entidad calcular el puntaje de eficiencia que pueden incluir en el cálculo de las tarifas de los servicios. De acuerdo con lo establecido en la resolución 287 de 2004.

Se recibieron 3 solicitudes y se finalizaron 2 actuaciones administrativas en las cuales la entidad contribuye a la prestación eficiente del servicio por parte de los prestadores.

1.2.2 Contratos de Condiciones Uniformes - CCU

Es el trámite a través del cual las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo informan a la entidad, las cláusulas que se apartan del modelo de contrato de condiciones uniformes establecido mediante resolución, con el fin que la entidad emita concepto acerca de la legalidad de las mismas para su aplicación a la prestación de los servicios con sus usuarios. De esta forma, la Oficina Asesora Jurídica de la entidad impide la inclusión de cláusulas abusivas que promuevan monopolios o posición dominante en los contratos con los ciudadanos y limiten la libertad de escogencia de prestador o la imposición de cargas adicionales a los ciudadanos.

Durante el periodo de análisis se atendieron un total de 391 solicitudes de estudio de contratos de condiciones uniformes, de los cuales se otorgaron 39 conceptos de legalidad y se realizaron 352 observaciones.

1.2.3 Sesiones de Comisión

En el periodo de análisis, octubre de 2016 a septiembre de 2017, se realizaron 27 sesiones de la CRA. En estas sesiones la Comisión cumple con las funciones establecidas mediante el Decreto 2282 de 2007 y los objetivos y tareas de la entidad, tales como la revisión de los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a su consideración, el establecer los criterios y directrices para la elaboración y respuesta de requerimientos de los

prestadores y usuarios, así como la determinación y seguimiento de la agenda regulatoria anual.

1.2.4 Comités de Expertos

En el periodo de análisis, octubre de 2016 a septiembre de 2017, se celebraron 105 comités de expertos, 94 ordinarios y 11 extraordinarios. En las que los expertos comisionados deciden sobre los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a la Comisión, determinan criterios y directrices para la elaboración de conceptos que emite la entidad y desarrollan la agenda regulatoria para un periodo determinado.

1.2.5 Jurisdicción de Cobro Coactivo

De conformidad con la Ley 1066 de 2006, el cobro coactivo de la Unidad Administrativa Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico UAE-CRA, desarrollada por la Oficina Asesora Jurídica de esta entidad, tiene como finalidad recuperar los dineros que no han sido pagados a la entidad, como consecuencia de obligaciones claras, expresas y exigibles, tales como las contribuciones. Es de resaltar, que esta actividad se adelanta en observancia de principios, garantías y procedimientos establecidos en la Ley, específicamente el Estatuto Tributario.

Con el fin de dar claridad sobre el proceso de esta actividad, a continuación, presentamos las siguientes definiciones:

Mandamientos de pago: En el cual se ordena el pago a favor de la Unidad Especial Administrativa AE-CRA de una suma de dinero.

Auto de indagación de bienes: A través el cual, se buscan los bienes en cabeza del deudor de la CRA con el objeto de determinar con cuales puede pagar o garantizar el pago de su obligación.

Resolución de terminación por pago total: por medio de la cual se decreta la terminación del proceso de cobro coactivo dado que se ha logrado el pago total de la obligación que existía con la CRA.

Resolución que ordena seguir adelante con la ejecución: Acto administrativo que tiene como objetivo hacer efectivos los bienes embargados al deudor, ya que en el desarrollo de un proceso de cobro coactivo no prosperaron las excepciones presentadas o no se pagó la obligación.

En el periodo comprendido entre el primero 1 de octubre de 2016 hasta el treinta 30 septiembre de 2017, la Oficina Asesora Jurídica recibió de la Subdirección Administrativa y Financiera seis (6) expedientes con la finalidad de adelantar la función de cobro coactivo, discriminados de la siguiente manera:

MEMORANDO REMITIDOS POR PARTE DE LA SAF A LA OAJ	
No de Memorando	Contenido
20173010002653 de 2 de junio de 2017	La SAF hace entrega a la OAJ 3 expedientes correspondientes a: * Empresas Publicas A.A.A de Yaguará S.A. E.S.P * Empresa Turbo Limpio S.A E.S.P

MEMORANDO REMITIDOS POR PARTE DE LA SAF A LA OAJ	
No de Memorando	Contenido
	* Empresa de Servicios de Aseo de Valledupar S.A. E.S.P - ASEOUPAR S.A. E.S.P
20173010002663 de 5 de junio de 2017	Aguas de Urabá S.A. E.S.P
20173010003753 de 8 de agosto de 2017	Municipio de Chachagüí.
2017010003853 de 11 de agosto de 2017	Oficina de Servicios Públicos de municipio de Ubaque

A través de estos memorandos, se inicia el análisis de los procesos de cobro a los prestadores, con el fin de lograr el pago de los recursos que permiten la sostenibilidad de la entidad. En ejercicio de dicha función la Oficina Asesora Jurídica impulsó 10 procesos de cobro coactivo con las siguientes actuaciones:

Actuaciones	Número
Resolución que ordena mandamiento de pago	6
Auto de indagación de bienes	4
Resolución de terminación por pago total	2
Resolución que ordena seguir adelante con la ejecución	2
Total	14

1.2.6 Defensa Judicial

En materia de defensa judicial, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico realizó la vigilancia de 42 procesos judiciales, en su mayoría fueron acciones de tutela (28,58%) y acciones de nulidad y acciones populares (23,80). De estos procesos judiciales, la CRA obtuvo 11 fallos favorables y atendió 13 nuevas demandas. A continuación, presentamos los siguientes resultados de la gestión:

Procesos Judiciales Vigilados		
Vigencia Octubre 2016/ septiembre 2017		
Clase de proceso	Oct 2016/Sept 2017	(%) Participación
Tutelas	12	28,58%
Acción popular	10	23,80%
Nulidad y restablecimiento	9	21,42%
Penal	1	2,39%
Acción de grupo	4	9,52%
Nulidad simple	5	11,90%
Reparación directa	1	2,39%
TOTAL	42	100%

Periodo	Fallos favorables a la CRA	Procesos nuevos atendidos
Vigencia de Oct 2016 - sept 2017	11	13

El propósito y resultado de los procesos judiciales atendidos por la entidad son variables toda vez que ingresan nuevos procesos y culminan otros. Tenemos un nivel de litigiosidad y condena bajo, lo que nos permite afirmar que la seguridad jurídica de nuestros actos y actuaciones, es fuerte. Por último, con corte a 30 de septiembre de 2017 se vigilaron un total de 34 procesos judiciales de los cuales se encuentran 32 activos

1.2.7 Comités de Conciliación

En el año 2016 de octubre a diciembre se celebraron seis (6) sesiones ordinarias de comités de conciliación. A continuación, se presentan los temas tratados en dichos comités.

Comités de Conciliación Ordinarios	
Fecha	T
27 de octubre de 2016	- Informe avance en la formulación de la política de prevención del daño antijurídico, vigencia 2017. -Informe de la expedición por parte de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del estado –ANDJE- de la Circular 07 de 19 de octubre de 2016, por medio de la cual se imparten lineamientos de prevención y defensa jurídica en materia de medidas cautelares (embargos) contra recursos.
31 de noviembre de 2016	Informe procesos judiciales noviembre de 2016.
21 de noviembre de 2016	Autorizan el envío del borrador de la política de prevención del daño antijurídico vigencia 2017, a la ANDJE para retroalimentación, se dan por enterados del contenido de las circulares 08 y 09 de 2016 expedidas por la ANDJE. Recomiendan que para efectos del cálculo de la provisión contable en noviembre se tomen los lineamientos de la Resolución 353 del 01 de noviembre de 2016 de la ANDJE, y en la primera sesión de diciembre de
28 de noviembre de 2016	El Comité de Conciliación y Defensa Judicial se da por informados de las novedades presentadas en el mes de noviembre de 2016 en la vigilancia de procesos judiciales. Informe de remisión del borrador de la política de prevención del daño antijurídico, vigencia 2017 a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, para la retroalimentación correspondiente.
12 de diciembre de 2016 de	Informe de formato diligenciado sobre encuesta ciclo defensa, circular 08 de 2016 ANDJE. Informe paralelo sobre contingencias judiciales antes y después de la circular 09 de 2016.

En el año 2017 se han celebrado 18 sesiones ordinarias. A continuación, se presentan los temas tratados en dichos comités:

**Comités de Conciliación Ordinarios
Vigencia**

Fecha	Tema tratado
26 de enero 2017	- Informe de aprobación por parte de la ANDJE de la política de prevención del daño antijurídico 2017 de la CRA y sus documentos anexos, en especial el plan de acción que define cada una de las actividades previstas para la presente vigencia.
30 de enero 2017	- Informe de procesos judiciales de enero de 2017.
24 de febrero de 2017	- El Comité de Conciliación y Defensa Judicial se dan por informados del informe de gestión del Comité en el segundo semestre de 2016 y autorizan el envío a la ANDJE.
27 de febrero de 2017	- Se dan por informados del informe de procesos judiciales del mes de febrero de 2017.
21 de marzo de 2017	- Adoptan el reglamento del comité de conciliación y Defensa judicial de la CRA, con los ajustes propuestos en la presente sesión, con la presente acta.
31 de marzo de 2017	- Se dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de marzo de 2017, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.
21 de abril de 2017	- Adoptan el reglamento del comité de conciliación y Defensa judicial de la CRA, con los ajustes propuestos en la presente sesión, con la presente acta.
26 de abril de 2017	- Se dan por informados de las novedades acaecidas durante el mes de abril de 2017 en vigilancia de procesos judiciales.
25 de mayo de 2017	- El Comité de Conciliación y Defensa Judicial priorizan a efectos de trabajar las directrices de conciliación las siguientes causas y subcausas
31 de mayo de 2017	- Se dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de mayo de 2017, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.
23 de junio de 2017	- Aprueban la designación a la funcionaria Clara Maritza Ibarra Flórez, quien ejercerá la Secretaría Técnica del Comité de Conciliación y defensa judicial de la CRA, durante el periodo de vacaciones de la doctora Maryluz Muñoz.
30 de junio de 2017	- Dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de junio de 2017, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.
11 de julio de 2017	- Informe de gestión de comité de conciliación primer semestre 2017
31 de julio de 2017	- Se dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de julio de 2017, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.
22 de agosto de 2017	- Se aprueba el envío de las directrices de conciliación con los ajustes efectuados a la ANDJE y que se presentaron en la presente sesión.
31 de agosto de 2017	- Se dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de agosto de 2017, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.

**Comités de Conciliación Ordinarios
Vigencia**

22 de septiembre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados de la aprobación de las directrices No. 1 y 2 por parte de la ANDJE y solicitan incluir en el normograma de calidad y socializar con los apoderados. Con respecto a las directrices No. 3 y 4 aprueban la propuesta presentada para atender las observaciones formuladas y el envío a la ANDJE. <p>Se dan por enterados del informe de seguimiento del primer semestre al plan de acción de políticas de prevención del daño antijurídico 2017, presentado por el asesor con funciones de control interno y de las actividades que se encuentran pendientes a cargo de cada una de las oficinas.</p> <p>Solicitan a la Subdirección Administrativa y Financiera revisar las actividades preventivas necesarias para mitigar los riesgos relacionados con conducción de vehículos y contrato realidad y designan el equipo que trabajara en la formulación de la política de prevención 2018.</p>
28 de septiembre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de procesos judiciales de septiembre de 2017

A través de estos comités, se informa a la entidad de las actuaciones judiciales en las cuales participa y ésta establece los lineamientos para la atención de los mismos. Durante este periodo, el Comité de Conciliación y Defensa judicial de la UE-CRA centró sus esfuerzos en la ejecución de políticas de prevención del daño antijurídico, minimizando con ello los riesgos de condenas que deben asumir todos los colombianos. Igualmente, ha diseñado los instrumentos necesarios para agilizar su gestión y ser eficaz en el desarrollo de sus funciones y en este sentido, su mayor logro durante este periodo ha sido la atención de las directrices de conciliación que se han venido cumpliendo durante el desarrollo de sus responsabilidades.

1.3 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

1.3.1 Seguridad Informática

Como parte del proceso de mejora y actualización de los elementos orientados a garantizar la seguridad de la información, durante el año 2017 se viene desarrollando la revisión de la documentación en temas como la declaración de aplicabilidad, las políticas, los procedimientos, los planes de tratamiento, el manual de seguridad de información y el plan de comunicaciones, que son los referentes del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información- SGSI, basado en la norma técnica NTC-ISO-IEC 27001:2013.

En cuanto al modelo de seguridad y privacidad de la información, se ha realizado el diagnóstico con la herramienta proporcionada por MINTIC y se espera a 31 de diciembre de 2017 alcanzar el 80% de avance en la implementación de dicho modelo.

Se realizaron las actualizaciones de los sistemas operativos de los servidores de la intranet, GLPI, Contrato de Condiciones Uniformes-CCU y normatividad, para garantizar así las actualizaciones ofrecidas para estas versiones.

Igualmente, se realizaron diversas pruebas de vulnerabilidades de las diferentes plataformas, con el objetivo de identificar los riesgos asociados a seguridad informática y generar acciones de control que permitan mitigarlos, con lo cual ha sido posible ejercer acciones de control sobre las vulnerabilidades detectadas.

Finalmente, durante el período de reporte, se renovaron los certificados SSL que se aplicarán en los canales de atención de los usuarios ofrecidos mediante sitios web, con el fin garantizar la autenticidad de las diferentes páginas web a las cuales se accede desde la plataforma de la CRA.

1.3.1.1 Consola de Antivirus EPO-McAfee

Se llevó a cabo la actualización de la solución de seguridad perimetral, con base en la herramienta de McAfee, la cual se instaló sobre la nueva versión del sistema operativo Windows 2012 R2.

1.3.1.2 Adquisición Servicio de Firewall

En el año 2016 se adquirió el servicio de Firewall con el fin de proteger la información ante potenciales ataques que puedan darse desde el internet. Adicional a lo anterior, este sistema de protección mantiene la confidencialidad, integralidad y disponibilidad de la información, al aplicarse las políticas de seguridad definidas.

1.3.2 Infraestructura Tecnológica

1.3.2.1 Adquisición de soporte de infraestructura HP Foundation y Dataprotector

Se adquirió el servicio de soporte de la plataforma informática, tanto a nivel de programas como de equipos (granja de servidores, unidades de almacenamiento y sistema de back up por librería LTO). Este servicio de asistencia garantiza el normal funcionamiento de la plataforma computacional de la entidad y está disponible 7x24x365.

1.3.2.2 Sistema de Virtualización ORACLE VM

A partir del contexto de alta disponibilidad, facilidad en la administración, eficiencia energética y buen uso del presupuesto (mismo fabricante de las Bases de Datos), se realizó la actualización de la consola de administración de la versión Oracle VM 3.3.2 a la versión Oracle VM 3.4.4 y de Oracle Linux 6.4 a Oracle Linux 6.9 facilitando labores de mantenimiento que permiten administrar 10 servidores virtuales con posibilidad de crecimiento (hasta lo que permita la capacidad del hardware) entre ellos los servidores de bases de datos ORACLE.

1.3.2.3 Fortalecimiento de la plataforma tecnológica

Para el año 2017 se desarrolló el plan de fortalecimiento de la plataforma tecnológica con el fin mejorar sus niveles de capacidad, disponibilidad y seguridad, lo que ha permitido mejorar la productividad de los procesos de negocio, con la adquisición de una nueva granja de servidores, almacenamiento y switches de borde.

Como efecto directo de la aplicación de esta estrategia, se ha mantenido el soporte técnico con los fabricantes, y el mejoramiento de la capacidad de almacenamiento para el servicio de correo basado en la nube. Asimismo, se ha alcanzado una mayor disponibilidad de la infraestructura tecnológica para asegurar la ejecución adecuada de los procesos misionales de la entidad con las actividades ejecutadas, así:

- Los requerimientos realizados por los usuarios relacionados con el sistema de información SINFONIA de la CRA y SUI de la Superservicios se resolvieron a satisfacción.
- Se realizó el diagnóstico a las bases de datos Oracle y se hicieron recomendaciones que se deben tener en cuenta para optimizar su funcionamiento.
- Se realizó el análisis al almacenamiento utilizado por las bases de datos Oracle y se definieron las actividades necesarias para hacer la migración de los datos al sistema ASM (*Oracle Automatic Storage Management*)
- Las fallas presentadas en los servidores se solucionaron oportunamente.
- Se realizaron actividades de administración y monitoreo a las bases de datos Oracle y la comunicación con el SUI para mantener la operación del servicio y la disponibilidad de los datos al interior de la Entidad.

1.3.3 Correo Electrónico en la Nube

Para el año 2017 se renovó el correo electrónico basado en la nube, lo cual genera los siguientes beneficios:

- Mejoramiento de capacidad de envío y de recepción en documentos adjuntos.
- Compartir documentos de trabajo en la nube.
- Apoyo al plan de recuperación ante desastres, con el fin de contar con infraestructura de tecnología de punta y mantener la ejecución de las actividades de la CRA, minimizando el impacto de contingencias que puedan ocurrir a las instalaciones de la Entidad.
- Estándares de seguridad de la información en la nube.
- Bajo costo en renovación de infraestructura y manutención de la misma, con tecnología de punta.
- Correo electrónico con capacidad para almacenar 100 GB de información por Usuario.

1.3.4 Racionalización de uso de los recursos

El Mejoramiento continuo del sistema de impresión ha permitido racionalizar el uso de los recursos respecto a costos de papel, tóner de las diferentes áreas de la entidad. El tema de racionalización de recursos también se puede ver reflejado en la virtualización de servidores y en el servicio de correo en la nube.

1.3.5 Servicios de Intercambio de Información

Para el año 2017 se renovó el servicio dedicado de internet y se incrementó el ancho de banda de 24 Mbps a 25 Mbps para mejorar y garantizar la comunicación de la entidad a través de la recepción y envío de correos desde su dominio (@cra.gov.co), navegación en Internet desde su red local y disponibilidad de los diferentes servicios ofrecidos.

1.3.6 Videoconferencia

En el año 2017 se adquirió el sistema de videoconferencia el cual se constituirá en el mecanismo de inclusión y participación social, que se irá estableciendo progresivamente como una fuente democrática relevante, que facilitará el diálogo entre la sociedad civil y la Comisión. Es decir, se convertirá así, en un espacio de deliberación democrática donde los prestadores, usuarios, entes de control, veedores y ciudadanía en general podrán exponer sus consultas, visiones y dudas. Obteniendo de manera instantánea una retroalimentación por parte de la entidad.

La participación, por consiguiente, le permitirá a la CRA conocer y ampliar la opinión de las personas, implementando para dichos efectos los espacios y canales de consulta, invitando a la ciudadanía a participar de manera informada y pluralista.

1.4 Cooperación Internacional

En el año 2016, se diseñó una estrategia de cooperación internacional, orientada a fortalecer los objetivos institucionales de la Comisión. En el año 2017 se inició el desarrollo de dicha estrategia, con los siguientes resultados:

1.4.1 Mejoramiento de Capacidades de los Servidores de la CRA.

Con el fin de posicionar a la CRA en el escenario internacional y fortalecer las capacidades de los servidores públicos, la entidad participó en los siguientes cursos, ofrecidos por cooperantes internacionales:

Nombre del Curso	País/Entidad Oferente
Gestión de proyectos de desarrollo (curso virtual)	BID
Water and sewage management policy for sustainable development	Corea del Sur
Training Course on Water Supply and Waste Water Treatment Technology for Developing Countries	China
Capacity Building on Waterworks and Sewage Management Policy	Japón

Nombre del Curso	País/Entidad Oferente
for Sustainable Development	
Seminario en Administración pública para Funcionarios Latinoamericanos de 2017	China
Innovación de Políticas Públicas en Servicios Urbanos	España
Calidad de las Aguas, 7ª edición (Curso Virtual)	España
Balance hídrico para el planeamiento de los recursos hídricos, 2ª edición	España
Curso Internacional Prospectiva para el Desarrollo en América Latina y el Caribe: Enfoques, escuelas y aplicaciones	España

1.4.2 Asistencia Técnica

Con el fin de avanzar en la identificación de aliados estratégicos, la CRA participó en la convocatoria de la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina), para la financiación del diseño metodológico de evaluación de políticas públicas. El proyecto presentado a la CAF fue seleccionado entre 85 postulaciones, y en la actualidad se encuentra en ejecución el diseño de la metodología de evaluación de impacto del Régimen de Calidad y Descuentos, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

De otra parte, la CRA la venido fortaleciendo alianzas para el desarrollo de capacidades y en este contexto, se encuentra en proceso de formulación, un documento de acuerdo con la Fundación Getulio Vargas de Brasil, universidad que de dentro de sus líneas de educación incluye la formación de reguladores.

De otra parte, la CRA participó en eventos internacionales, dentro de los cuales se destacan la Asamblea de ADERASA (Asociación de Reguladores de la América), FIAR (Foro Iberoamericano de Regulación) y en el Foro de Regulación de Brasil.

2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA pone a disposición de la ciudadanía y demás agentes interesados del sector (empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; entidades públicas, gobiernos municipales, departamentales y nacional, comités de desarrollo y control social, academia, veedurías ciudadanas, entre otros), el Informe de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, correspondiente al periodo (octubre 01 de 2016 - septiembre 30 de 2017). Este documento reúne los mecanismos, recursos y actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas adelantados por la Comisión durante dicho periodo.

“La participación ciudadana busca que los gobiernos se democraticen, mediante mecanismos de participación ciudadana como: la información, consulta y participación activa”¹³, con los cuales se busca una transformación social mediante las siguientes estrategias:

- Políticas públicas de mayor calidad.
- Legitimidad de las instituciones.
- Ciudadanía activa.

En concordancia con los anteriores planteamientos, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, en el “Manual de la OCDE sobre información, consulta y participación en la elaboración de políticas públicas (Gramberger, 2001), deja de manifiesto que fortalecer las relaciones con la ciudadanía, es una manera de establecer políticas y tomar decisiones de una manera innovadora.

Teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004: “Por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación.” La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, define anualmente una estrategia de participación ciudadana, documento que busca 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.

En correspondencia con lo antepuesto, los procesos de rendición de cuentas permiten a la ciudadanía conocer los resultados de la gestión de las entidades públicas, y presentar a las mismas, los temas sobre los cuales se encuentre interesada. Esto, permite ejercer de mejor manera su derecho de la participación a través de los diferentes mecanismos de control social.

Adicionalmente, la Rendición de Cuentas implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en los que las autoridades de la Administración Pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de su gestión.

En el marco de las instrucciones dadas por el DAFP y el DNP en su Manual Único de Rendición de Cuentas y los aspectos y contenidos relevantes que la entidad debe

¹³ Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo*, “Origen, espacio y niveles de participación ciudadana”,

comunicar, la CRA presenta ante la ciudadanía el informe en materia de presupuesto, resultados de la gestión, metas e indicadores, informes a organismos de control, contratación, acciones de mejoramiento, entre otras.



Con el propósito de fortalecer la relación bidireccional entre la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y su público objetivo, la entidad ha diseñado y ejecutado diferentes espacios de diálogo e información, acercando a los ciudadanos a la información que la CRA produce, lo que le ha permitido que la gestión institucional se oriente a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, en los temas misionales de la entidad.

A continuación, se describen los mecanismos desarrollados por la CRA para dar cumplimiento a los tres (3) componentes del proceso de rendición cuentas planteados por el DAFP y el DNP.

2.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN

2.1.1 Acciones de Información

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

ACTIVIDAD PROPUESTA	ACTIVIDAD DESARROLLADA
Presentar y publicar la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2016 y 2017	Documento publicado en http://bit.ly/29uh4LK Documento publicado en http://bit.ly/2xkOPvm
Elaborar documento de Caracterización de Usuarios de la CRA	En la vigencia 2016, la CRA realizaron dos (2) caracterizaciones de usuarios: 1. Define las características de los usuarios que prestan el servicio de acueducto y alcantarillado en Colombia. 2. Identificar a los usuarios de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA en el departamento del Cauca, con el fin de vincularlos al proceso de Rendición de Cuentas sectorial que se llevará a cabo en su departamento. 3. En la vigencia 2017, la CRA ha realizado una (1) caracterización de usuarios, la cual define las características de los usuarios que prestan el servicio de acueducto y alcantarillado en Colombia. La caracterización se encuentra en: http://bit.ly/2xVIZB5
Actualización de la página Web y sus redes sociales con información clara, relevante, veraz y oportuna	Actividad de carácter permanente, la cual puede verificar en: - Página Web: www.cra.gov.co - Facebook: Comisión de Regulación CRA - Twitter: @cracolombia - YouTube: Crapsbcol
Publicación de boletines o comunicados de prensa con información relevante de la entidad	La Comisión publicó en su página Web más de 80 artículos, expidió 5 boletines de prensa y 3 columnas en medios del Director Ejecutivo
Brindar entrevistas a diversos medios de comunicación (prensa, radio, televisión y medios alternativos)	El Director Ejecutivo, en su calidad de vocero de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, atendió las inquietudes de diversos medios de comunicación, quienes quisieron profundizar sobre diversos temas regulatorios. Ver cuadro anexo.
Elaborar y diseñar piezas comunicativas para dar a conocer programas y proyectos de la entidad	Elaboración de ocho (8) videos didácticos y ocho (8) tutoriales que permitan la implementación de los nuevos marcos tarifarios. Dicha información puede ser consultada en: http://bit.ly/2jQ2q5y
Publicación de Informes de Gestión	Durante la vigencia del presente informe, la CRA en cumplimiento de sus funciones, publicó en su portal Web los informes de gestión: - Informe de Seguimiento al Plan de Mejoramiento - Informe Definitivo de Seguimiento al Sistema de Información y Gestión el Empleo Público SIGEP 2016 - Informe de Auditoría a Contribuciones I - Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción

ACTIVIDAD PROPUESTA	ACTIVIDAD DESARROLLADA
	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Seguimiento Agenda Regulatoria - Informe Definitivo de Auditoría a PQRSD - Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público - Índice de información Clasificada y Reservada - Informe de seguimiento a la Ley de Transparencia - Informe Rendición de Cuentas Sectorial (MVCT-FNA_CRA, entre otros. <p>Dichos informes pueden ser consultados en: http://bit.ly/2jyM3qv</p>
<p>Publicación de Datos Abiertos</p>	<p>Durante la vigencia del presente informe, la CRA publicó seis (6) catálogos de datos abiertos. Nuestros datos abiertos pueden consultarse en: http://bit.ly/2kmPEfA</p>
<p>Publicación de información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014</p>	<p>La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, creó en su página Web, el micrositio de Transparencia en donde se encuentran publicada toda la información requerida. http://bit.ly/2jsrGiM</p>
<p>Actualización de la página Web y sus redes sociales con información clara, relevante, veraz y oportuna</p>	<p>Actividad de carácter permanente, la cual puede verificar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página Web: www.cra.gov.co - Facebook: Comisión de Regulación CRA - Twitter: @cracolombia - YouTube: Crapsbcol

a. **Entrevistas**



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

ENTREVISTAS		
PRENSA	RADIO	TELEVISIÓN
El Colombiano	Blu Verde	Arriba Bogotá – City TV.
El Espectador	Blu Radio	Cable Noticias.tv
El Nuevo Siglo	Caracol Básica Nacional	Caracol Noticias
El Tiempo	Caracol Radio	CM& La Noticia
Portafolio	RCN Radio Nacional	Noticias RCN
Vanguardia Liberal	Radio Santa Fe	Programa Urna de Cristal
Revista Dinero	Señal Radio Colombia	
La República	Radio EPM	
	La W Radio	

b. Datos Abiertos



Durante la vigencia 2016, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA publicó en el Portal de Datos Abiertos del Gobierno Nacional cuatro (4) catálogos de datos abiertos, con el fin de que éstos puedan ser usados por cualquier persona para desarrollar aplicaciones o servicios de valor agregado, hacer análisis e investigación, ejercer labores de control o para cualquier tipo de actividad comercial o no comercial.

Los datos abiertos hacen parte de la información pública y representan un gran potencial para el desarrollo de procesos de Gobierno Abierto, en la medida en que permiten reutilizar información de diversas fuentes, sin restricciones de uso y en formatos de fácil lectura y análisis, de tal manera que se habilitan nuevas formas de tomar decisiones, de resolver problemas públicos, de entender determinados comportamientos y hasta generar valor, no solo social, sino económico a través de la innovación. Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, en el mes de septiembre de 2016, le preguntamos a la ciudadanía, a través de una encuesta virtual <http://bit.ly/2d7Clxc> ¿qué datos de nuestra entidad te gustaría ver publicados en nuestra sección de datos abiertos?


PUBLICACIÓN DATOS ABIERTOS	
Tema	Fecha de Publicación
Listado de Resoluciones CRA 2016 . Este listado se incluye para permitir a los usuarios consultar cómo avanza la regulación de carácter general y particular de la Comisión en el año 2016	Actualizaciones del 04 de octubre de 2016 y 01 de noviembre de 2016
Publicaciones . Es un índice con acceso a todas las publicaciones realizadas por la Comisión. En particular se creó luego de una solicitud expresada por los ciudadanos a través de una encuesta para conocer sus necesidades de información	16 de septiembre de 2016

[Nuestros datos abiertos](#) se encuentran publicados en el Portal Datos Abiertos Colombia. Hace referencia a la información que se recibe, transforma y produce la CRA en el cumplimiento de sus funciones.

c. Videos

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA durante el año 2016, produjo seis (6) videos pedagógicos, con el fin de proporcionar a la ciudadanía una herramienta clara y sencilla que les permita entender la regulación en servicios públicos de

agua potable y saneamiento básico. Los videos pueden ser reproducidos libremente a través de nuestra página web y redes sociales.

	<p>Los temas desarrollados son:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ¿Cómo se factura acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia?▪ Conoce el nuevo consumo básico de agua en Colombia▪ Nuevo marco del servicio público de aseo en Colombia▪ Aprovechamiento de residuos en Colombia▪ Nuevo marco de Acueducto y Alcantarillado en Colombia▪ Consumo Básico
---	---

Los videos podrán ser consultados en <http://bit.ly/2fkB5o3>

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA durante lo corrido del año 2017, produjo dos (2) videos pedagógicos, con el fin de proporcionar a la ciudadanía una herramienta clara y sencilla que les permita entender la regulación en servicios públicos de agua potable y saneamiento básico. Los videos pueden ser reproducidos libremente a través de nuestra página web y redes sociales.



Los temas desarrollados son:

Resolución CRA 779 de 2016: Provisión de Inversiones

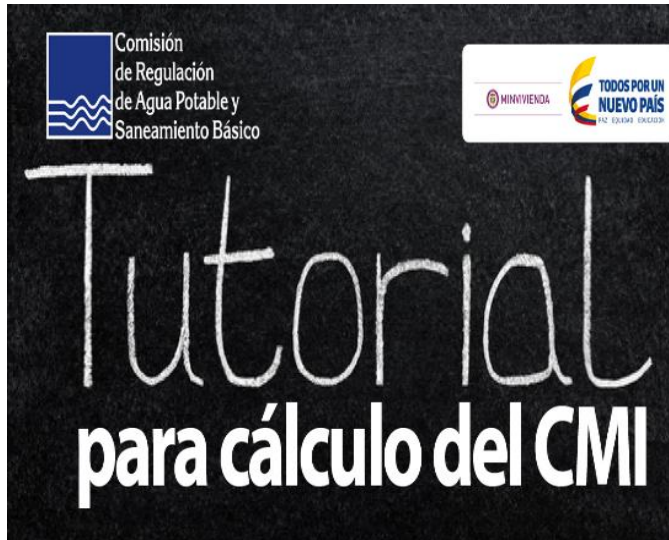
Resolución CRA 778 de 2016: Regula la provisión de inversiones que deben hacer las organizaciones de recicladores

Los videos podrán ser consultados en:



Remuneración por concepto de aprovechamiento <http://bit.ly/2ysGEgD>
Resolución CRA 788 de 2017 <http://bit.ly/2fO4rMK>

Tutoriales



Adicionalmente, y pensando en facilitar la implementación de los nuevos marcos tarifarios, la Entidad desarrollo unos tutoriales en video, sobre las siguientes temáticas:

- Tutorial para calcular la Base de Capital Regulada del año Base - BCR_0
- Tutorial para calcular el Costo CCS y Costo CBL
- Tutorial para calcular el costo de Limpieza Urbana
- Tutorial para calcular Costo CRT y Costo CEG
- Tutorial para realizar la Actualización de Costos
- Tutorial para calcular TRBL, TRLU, TRRA y TRA
- Tutorial para calcular la tarifa final por suscriptor
- Tutorial para calcular el Costo Medio de Inversión CMI

Es importante aclarar que todos los datos presentados en los tutoriales son solo ejemplos y las fórmulas utilizadas para calcular las tarifas se obtienen de la Resolución CRA 688 de 2014 y 720 de 2015; las variables de cálculo no representan a ningún prestador del servicio público de acueducto en particular.

Los tutoriales podrán ser consultados en <http://bit.ly/1WuMDDz>

d. Transparencia y Acceso a la Información Pública



Con el fin de lograr que la ciudadanía pueda acceder de manera ágil y fácil a la información y en cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública" y del Decreto 1013 de 2015, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, creó en su página Web, el micro-sitio de Transparencia en donde se encuentran publicada toda la información requerida los informes de gestión y demás información de interés colectivo, los cuales pueden ser consultado en el siguiente link: <http://bit.ly/2ijTUIS>.

Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.

COMPONENTE DE DIÁLOGO:

Son el elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la entidad, después de entregar información, da explicaciones, justificaciones y/o responde las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo.

2.1.2 Acciones de Diálogo

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

ACTIVIDAD PROPUESTA	ACTIVIDAD DESARROLLADA
Realizar un Foro Virtual sobre un tema de actualidad y relevancia para el sector Vivienda. En dicho foro concurrirán las tres entidades del sector y se permitirá la interacción simultánea con la ciudadanía y grupos de interés	Actividad desarrollada a través de la plataforma Urna de Cristal el día 20 de octubre de 2016. http://bit.ly/2iYLI1h Y para la vigencia 2017, el Foro Virtual se realizó el 28 de septiembre de 2017 http://bit.ly/2yJ73GU
Participar en Ferias de Servicio al Ciudadano , organizadas por el DNP	Durante el año 2016, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico participó en cuatro (4) ferias de atención al ciudadano. Y durante lo corrido del 2017, la CRA ha participado en cuatro (4) ferias de atención al ciudadano
Realizar Jornadas de Participación Ciudadana	Ver cuadro en la subsección Jornadas de Participación Ciudadana
Realizar Jornadas de Divulgación	Ver cuadro en la subsección Jornadas de Divulgación
Realizar consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Rendición de Cuentas, mediante la implementación de una encuesta virtual.	La encuesta fue publicada en la página web de la CRA: http://bit.ly/2iBcpIK
Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Se realizaron dos (2) Jornadas: Una Sectorial en Santander de Quilichao, y Cauca el 8 de octubre de 2016 Con transmisión por Canal Institucional el 12 de diciembre de 2016.
Realizar talleres en los cuales se desarrolle las temáticas de las resoluciones de carácter general expedidas por la CRA	Ver cuadro en la subsección <u>Talleres</u>
Continuar con la implementación del CHAT como mecanismo para transmitir información, atender solicitudes y generar una interacción simultánea en tiempo real con el ciudadano.	Todos los martes, de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. se habilitó el Chat.
Realizar reuniones o entrevistas con ciudadanos interesados en conocer sobre temas específicos de la Entidad.	Ver cuadro en la subsección <u>Entrevista</u>
Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de compartir el quehacer de la Comisión.	Ver cuadro en la subsección <u>Eventos Sectoriales</u>

a. Ferias de Atención al Ciudadano

Durante la vigencia del presente informe, la CRA participó en las siguientes Ferias de Atención al Ciudadano.

Municipio	Fecha
Santander de Quilichao, Cauca	8 de octubre de 2016
Sincé, Sucre	26 de noviembre de 2016
El Carmen de Bolívar	25 de marzo de 2017
Ipiales, Nariño	22 de abril de 2017
La Dorada	13 de mayo de 2017
Santa Rosa de Cabal	29 de julio de 2017

Santa Rosa de Cabal



La Dorada



Ipiales



Carmen de Bolívar



b. Jornadas de Participación Ciudadana

Para el periodo evaluado, las jornadas de participación ciudadana fueron:

TEMA	FECHA	CIUDAD	No. PARTICIPANTES
Resolución 760 de 2016	Julio 27 de 2016	Bogotá	16
Resolución CRA 764 y 765 de 2016	Septiembre 29 de 2016	Bogotá	82
Resolución CRA 764, 765 y 769 de 2016	Octubre 13 de 2016	Barranquilla	21
Resolución CRA 765 de 2016 -	Octubre 18 de 2016	Bogotá	9
Resoluciones CRA 765, 769 y 771 de 2016.	Octubre 25 de 2016	Bucaramanga	84
Resolución CRA 771 de 2016 y Discusión de la Resolución CRA 764 de 2016	Octubre 26 de 2016	Bogotá - ANDESCO	22
Resolución CRA 771 y 774 de 2016	Noviembre 11 de 2016	Cali	70
Resolución CRA 774 de 2016	Diciembre 19 de 2016	Bogotá	13
Resolución CRA 791 de 2017	Mayo 5 de 2017	Bogotá	31
Resolución 786 de 2016	Junio 30 de 2017	Cartagena	50



PARTICIPACION CIUDADANA
Barranquilla, Octubre 25 de 2016



PARTICIPACION CIUDADANA
Medellín, Octubre 21 de 2016



PARTICIPACION CIUDADANA
Bogotá, Mayo 5 de 2017



PARTICIPACION CIUDADANA
Cartagena, Junio 30 de 2017

c. Jornadas de Divulgación

Durante la vigencia del presente informe, se realizaron dos jornadas de divulgación que buscaban dar a conocer la propuesta regulatoria de medición de vertimientos y el marco para grandes prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

FECHA	EVENTO	CIUDAD
Agosto 22 de 2016	Congreso ANDESCO- Divulgación Entrega a Terceros y Vertimientos	Cartagena
Septiembre 22 y 23 de 2016	Asistentes al III Congreso de Medición y Sistemas de Telemetría: "Decisiones de Hoy para el Futuro". Presentación Nuevo Marco Tarifario de AA y Resolución CRA 765 de 2016	Cartagena
Mayo 31 de 2017	Presentación Perspectivas Marco Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Cartagena
Mayo 31 de 2017	Conversatorio Perspectivas Marco Aseo para pequeños prestadores	Cartagena
Junio 15 de 2017	Socialización Régimen Calidad y Descuentos y Mercados Regionales.	Bogotá
Junio 28 de 2017	Encuentro Operadores de América Latina- (Marco el Congreso de ANDESCO	Cartagena
Junio 30 de 2017	Taller: Excepciones al procedimiento de modificación de costos económicos de referencia Res. CRA No. 783/2016 y trámites ante la CRA- Res. CRA 271 de 2003	Cartagena

Julio 06 de 2017	Jornada de Rendición de Cuentas en el marco del Congreso de Vocales de Control en Confevocoltics	Bucaramanga
Julio 10 de 2017	Segundo Conversatorio con Acueductos Rurales	Bogotá
Julio 11 de 2017	Congreso Seguridad Hídrica y Economía Circular	Bogotá
Julio 14 de 2017	Reunión con Aguas Kapital para realizar seguimiento a la medida de Consumo Básico	Cúcuta
Agosto 18 de 2017	Reunión Asociación de Recicladores de Bogotá	Bogotá
Septiembre 5 de 2017	Capacitación sobre cómo funciona y cómo se calculan las tarifas de A y A en el país al Grupo de Análisis Estratégico de la Dirección Investigaciones Financieras de la Fiscalía	Bogotá
Septiembre 8 de 2017	Análisis interinstitucional (Superservicios, DNP, Minvivienda, MinAmbiente y CRA) de propuestas para construcción de líneas conceptuales del Nuevo Marco Tarifario de aseo pequeños	Bogotá
Septiembre 13 de 2017	Debate Control Político "Política Nacional para la gestión integral de residuos sólidos en la Cámara de	Bogotá

Septiembre 14 de 2017	Panel de expertos: Gerencia adecuada de la prestación de servicios públicos. Expocundinamarca	Chía
Septiembre 22 de 2017	Asoresiduos - Componente fundamental en la gestión integral de residuos sólidos y la economía circular	Bogotá

Talleres

Durante la vigencia del presente informe, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA realizó los siguientes talleres

Actividad	Público	Tema	Fecha	Cuidad
<i>Taller Presencial</i>	<i>Convocatoria Empresas Prestadoras</i>	<i>Construcción del Marco de Aseo para Pequeños Prestadores</i>	<i>Septiembre 21 de 2016</i>	<i>Medellín</i>
Taller Pequeños Prestadores	Convocatoria Abierta	Construcción del Marco de Aseo para Pequeños Prestadores	Octubre 13 de 2016	Barranquilla
Taller Pequeños Prestadores	Convocatoria Abierta	Construcción del Marco de Aseo para Pequeños Prestadores	Octubre 21 de 2016	Medellín
Taller Pequeños Prestadores	Convocatoria Abierta	Construcción del Marco de Aseo para Pequeños Prestadores	Octubre 25 de 2016	Bucaramanga
Taller Pequeños Prestadores	Convocatoria Abierta	Construcción del Marco de Aseo para Pequeños Prestadores	Noviembre 11 de 2016	Cali
Taller Pequeños Prestadores	Convocatoria Abierta	Construcción del Marco de Aseo para	Diciembre 12 de 2016	Bogotá

		Pequeños Prestadores		
Taller Regional para la construcción y aplicación de la regulación de pequeños prestadores	Convocatoria Abierta	Construcción del Marco de Aseo para Pequeños Prestadores	Marzo 2 de 2017	Quibdó
Taller Recicladores	Convocatoria Abierta	Taller Regional para organizaciones de Recicladores	Abril 27 de 2017	Barranquilla
Taller Recicladores	Convocatoria Abierta	Taller Regional para organizaciones de Recicladores	Mayo 4 de 2017	Bogotá
Taller Regional Recicladores	Convocatoria Abierta	Taller Regional para recicladores de oficio a nivel nacional. Alianza MVCT y CEMPRE	Mayo 18 de 2017	Pereira
Taller Regional Recicladores	Convocatoria Abierta	Taller Regional para recicladores de oficio a nivel nacional. Alianza MVCT y CEMPRE	Mayo 23 de 2017	Cali
Taller Regional Recicladores	Convocatoria Abierta	Taller Regional para recicladores de oficio	Junio 8 de 2017	Medellín



Taller Construcción Metodología Tarifaria de Aseo para Pequeños Prestadores. Bucaramanga, Octubre 25 de 2016



Taller Construcción Metodología Tarifaria de Aseo para Pequeños Prestadores. Cali, Noviembre 11 de 2016



Taller Regional Recicladores de Oficio Alianza con MVCT y CEMPRE Pereira, Mayo 18 de 2017



Taller Recicladores de Bogotá Implementación de Resolución CRA 788 – Provisión de Inversiones

d. Participación en Eventos Sectoriales

A continuación, se listan los eventos donde la CRA participó institucionalmente durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2016 y el 30 de septiembre de 2017.

Fecha	Evento	Ciudad
06 de octubre de 2016	X Congreso Jurídico de Servicios Públicos: Papel del Servicio Publico en Colombia en el Marco del Posconflicto. Universidad Externado de Colombia	Bogotá
14 de octubre de 2016	Cumbre Mundial de Líderes Locales y Regionales	Bogotá

14 de octubre de 2016	Acompañamiento en la discusión de Competencias Laborales trabajadores Acueductos Rurales - SENA	Bogotá
19 de diciembre de 2017	Acompañamiento en la discusión de la situación en Popayán. Problemática del Servicio de Aseo en Popayán y del Plan Sanitario los Dioceses	
26 de abril de 2017	XVII Congreso Internacional en Gestión Integral d Residuos y Perspectivas Ambientales	Armenia
17 de mayo de 2017	Debate de Control Político, en Comisión Sexta Cámara de Representantes	Bogotá
25 y 26 de mayo de 2017	Congreso Fundación Casa del Vocal	Popayán
31 de mayo, 1 y 2 de junio de 2017	Congreso ACODAL	Cartagena
28, 29 y 30 de junio de 2017	Congreso ANDESCO	Cartagena
Junio 8 de 2017	1er. Encuentro Nacional sobre estructura tarifaria del aprovechamiento para municipios pequeños	Bucaramanga
Junio 20 de 2017	Modelo de Gestión del Servicio de Acueducto y Alcantarillado en Santa Marta	Santa Marta
Junio 23 de 2017	Feria de Propiedad Horizontal en Barranquilla Conferencia: Sostenibilidad y Servicios Públicos Domiciliarios	Barranquilla
Julio 10 de 2017	Segundo conversatorio con acueductos veredales.	Bogotá
Julio 11 de 2017	Congreso de Seguridad Hídrica y Economía Circular	Bogotá
Julio 14 de 2017	Encuentro con AguasKapital- Seguimiento aplicación medida de Consumo Básico	Cúcuta



Exporesiduos
Medellín, Octubre 19, 20 y 21 de 2016



Foro: Oportunidades y Retos Estratégicos que presenta la cadena de valor de los SP en el marco de los ecosistemas digitales Bogotá, Octubre 14 de 2016

Congreso Fundación Casa del Vocal, Popayán



Congreso Acodal, Cartagena



RENDICION DE CUENTAS

a. Rendición de Cuentas Sectorial

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA estuvo presente en la rendición de cuentas del Sector Vivienda, en el municipio de Santander de Quilichao, realizada en el marco de la Feria de Atención de Servicio al Ciudadano, el 08 de octubre de 2016.



Durante el evento hubo gran participación ciudadana. La Ministra de Vivienda, el Director Ejecutivo de la CRA y el Jefe de Planeación del FNA respondieron a cada una de las preguntas que los caucanos les presentaron.

El informe de la Jornada de Rendición de Cuentas Sectorial, puede ser consultado en <http://bit.ly/2j24V4L>

b. Rendición de Cuentas CRA

El lunes 12 de diciembre de 2016, entre las 8:30 y las 10:00 am, la Comisión presentó la jornada de rendición de cuentas a la ciudadanía para las vigencias 2015 – 2016 (a corte de 30 de septiembre), a través del canal institucional Señal Colombia.

El video puede ser consultado a través de nuestro canal de YouTube: <http://bit.ly/2iaidwS>



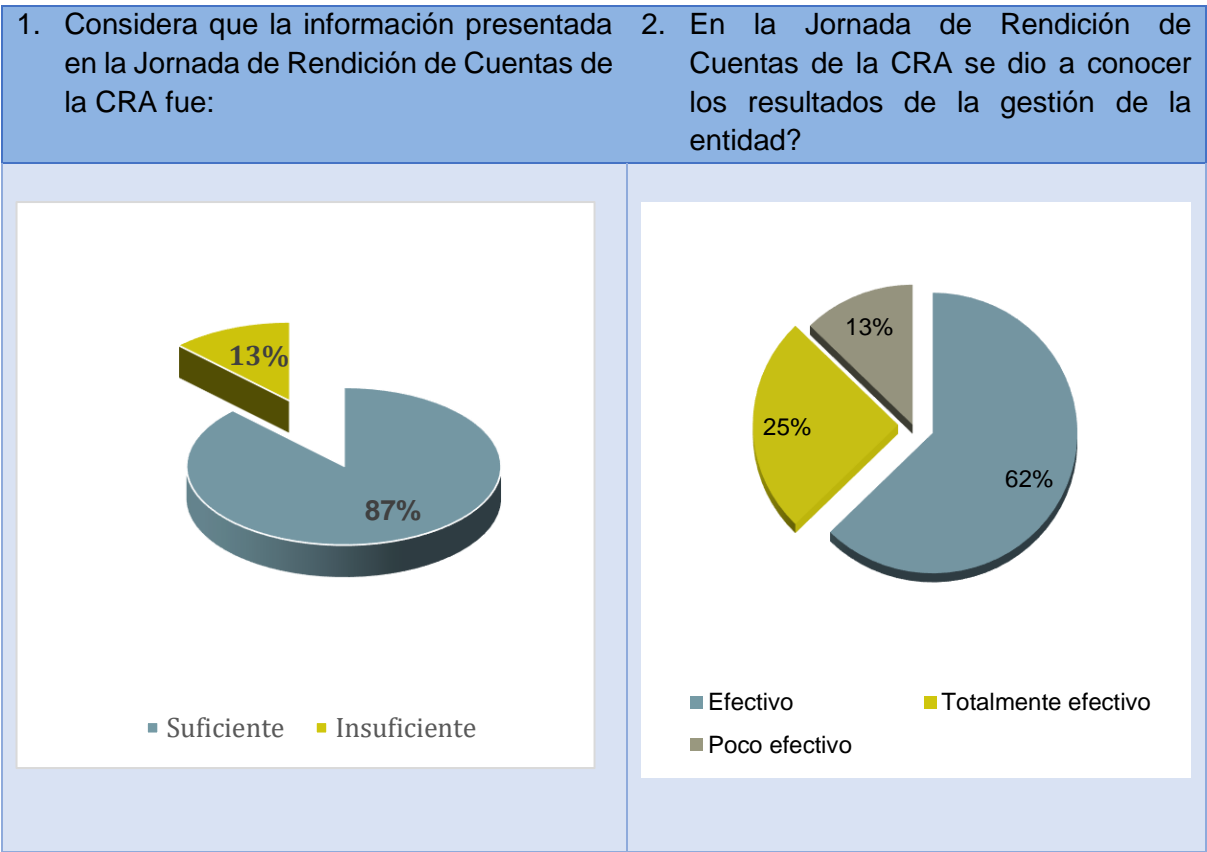
Dentro de esta Jornada y con el fin de abrir espacios de diálogo con los usuarios, la CRA incentivó la participación ciudadana, mediante la entrega de un formulario para que la ciudadanía pudiera presentar sus dudas e interrogantes sobre la gestión institucional. En total se recibieron once (11) inquietudes, las cuales fueron contestadas por el Director Ejecutivo de la entidad.

c. Encuesta de Satisfacción Jornada de Rendición de Cuentas

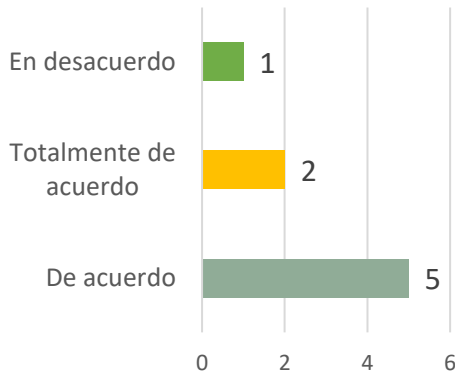


Con el propósito de mejorar los procesos de Jornada de Rendición de Cuentas, se solicitó a los ciudadanos dejar conocer su opinión a través del diligenciamiento de encuestas. En total se recibieron ocho (8) encuestas y los resultados fueron los siguientes:

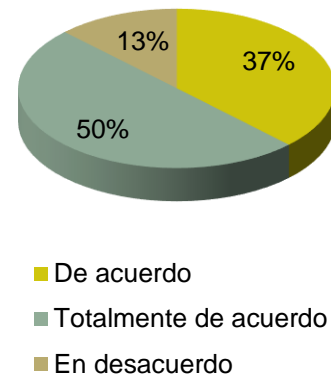
La ciudadanía sugirió que, para próximas rendiciones, éstas se hagan con presencia de público y en directo para poder interactuar con las directivas de la Comisión. Adicionalmente, recomendaron hablar sobre tarifas y subsidios a los servicios públicos, por regiones o municipios.



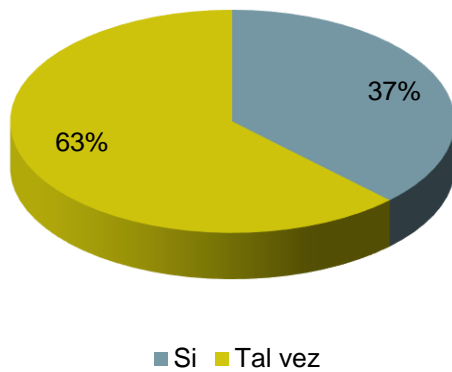
3. Considera usted que los ciudadanos tuvieron suficientes canales de participación en la Jornada de Rendición de Cuentas CRA?



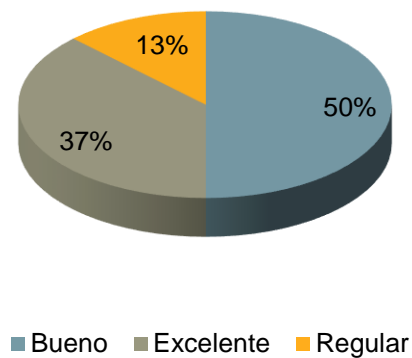
4. El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de la CRA fue claro?



5. Participaría en una nueva Jornada de Rendición de Cuentas



6. En general, ¿cómo clasifica el ejercicio de Rendición de Cuentas de la CRA, presentado el 12 de diciembre de 2016?



Durante lo corrido del 2017, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – realizó una Jornada de Rendición Cuentas en el marco del Congreso de Confevocolitics, en la ciudad de

Bucaramanga, entre el 5 y el 8 de julio de 2017.

En este evento se contó con la participación de los Vocales de Control, que presenciaron el balance institucional presentado por el Director Ejecutivo de la CRA, doctor Javier Moreno Méndez y posteriormente presentaron sus inquietudes, las cuales fueron resueltas.



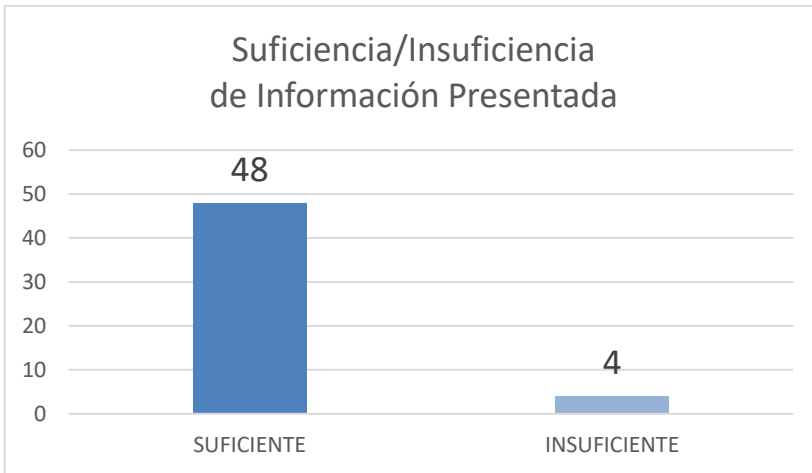
- Evaluación Jornada de Rendición de Cuentas

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

Los resultados de dicha encuesta son los siguientes:

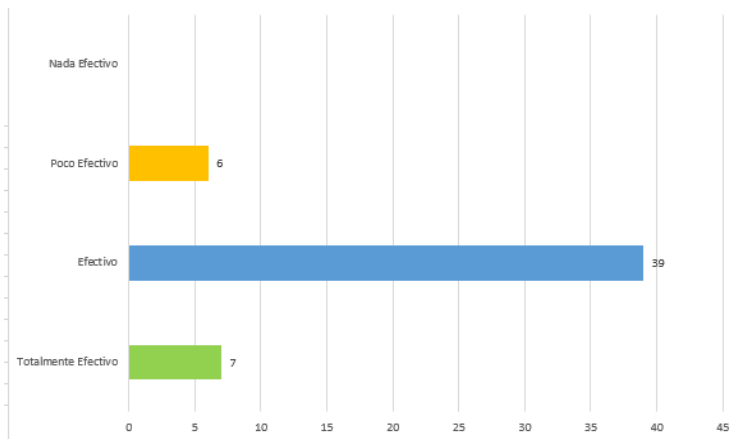
PREGUNTAS

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



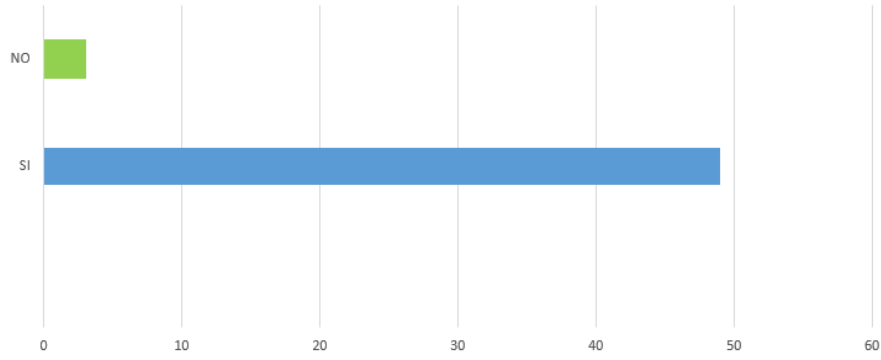
El 92% de las personas que diligenciaron la encuesta, consideran que la información brindada fue suficiente.

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

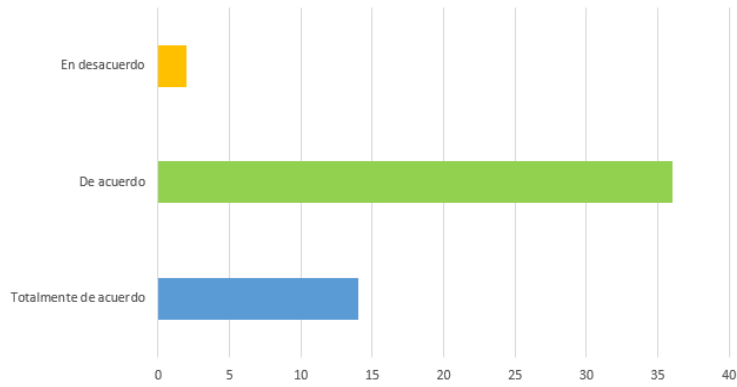


El 88% de los encuestados consideran los ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía como un mecanismo efectivo para poder ejercer un control sobre la gestión de la entidad.

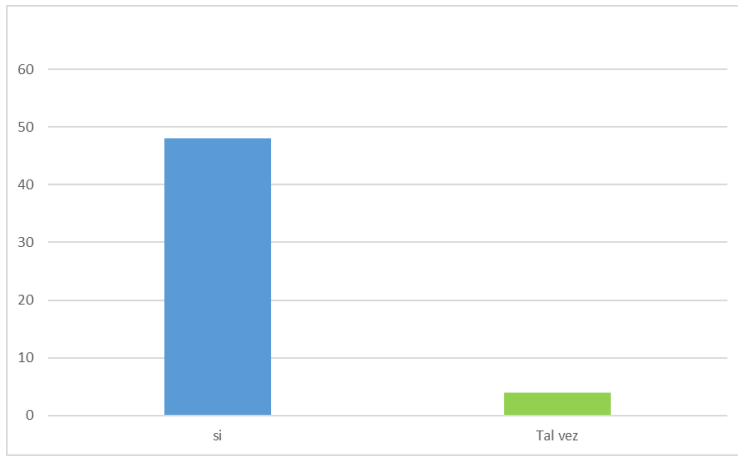
- c. ¿En la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA se dieron a conocer los resultados de la gestión de la entidad?



d. ¿El Leguaje utilizado en la RC de la CRA fue claro?

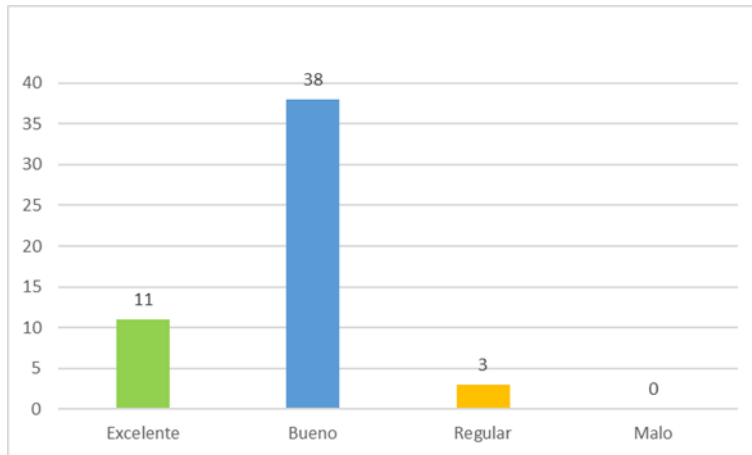


e. ¿Participaría en una nueva Jornada de RC de la CRA?



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

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



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

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

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

g. Sugerencias y comentarios

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

COMPONENTE DE INCENTIVOS

Los incentivos se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas, tanto para servidores públicos como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de adelantar acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos. Es importante recordar que los incentivos han sido definidos por el DAFP y el DNP como mecanismos orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

De los mecanismos sugeridos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA adoptó para el año 2016 la realización de las siguientes acciones:

- Capacitar a los funcionarios de la CRA sobre los mecanismos e importancia de la Rendición de Cuentas
- Realizar consulta a los ciudadanos sobre su satisfacción frente al proceso de rendición de cuentas Según Agenda de Eventos de Participación y Divulgación de la CRA
- Consultar de manera virtual a los ciudadanos sobre su satisfacción acerca de los servicios ofrecidos por la CRA.

1. Capacitación en Rendición de Cuentas

Durante la vigencia 2016, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico ha participado en diversas actividades académicas convocadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a continuación, se listan estas

Fecha	Ciudad	Evento
18 de febrero de 2016	Bogotá	Primer encuentro Transversal del Servicio al Ciudadano – DAFP
15 de julio de 2016	Bogotá	Herramientas para promover la participación ciudadana y la Rendición de Cuentas en la Gestión Pública. DAFP
31 de agosto de 2016	Bogotá	Día Nacional de Rendición de Cuentas. Pontificia Universidad Javeriana

Los resultados acerca de la percepción que tienen los ciudadanos, acerca de nuestra gestión, pueden ser revisados en el capítulo sobre eficiencia administrativa y/o en el Informe Evaluación a la Estrategia de Rendición de Cuentas.

2. Foro virtual sectorial



El Ministerio de Vivienda, la CRA y el Fondo Nacional del Ahorro, conscientes de la importancia de acercarse a sus usuarios, generaron un espacio para resolver los sus dudas e inquietudes sobre programas, proyectos, financiación de vivienda, agua potable, alcantarillado y aseo.

El Foro se realizó a través de Urna Cristal el día 28 de septiembre. Adicionalmente, la ciudadanía pudo remitir sus preguntas e inquietudes a través de un formulario virtual, creado para dicho efecto.

Algunas de las preguntas, fueron respondidas en el foro y las restantes están siendo contestadas por cada una de las entidades participantes.



3. Juego “Quien quiere ser formalizado”

Como incentivo para lograr la participación activa de los usuarios y conocer el nivel de recordación de los conceptos emitidos por la entidad en las diferentes jornadas, la CRA diseñó el concurso “Quien quiere ser formalizado”, el cual tuvo gran acogida entre los asistentes.

Se trata de un juego pregunta-respuesta, que consta de 7 puntos, en donde los participantes demuestran sus conocimientos y participan por un incentivo (agenda, calendario o cuaderno).



4. Construcción Colectiva de Agenda Regulatoria Indicativa

Generación de espacios que se conciben como escenarios de socialización, que pretenden recoger información de los diferentes actores del sector y convertirlo en Conocimiento que permita a la CRA consolidar su labor regulatoria y contribuir a la sostenibilidad y crecimiento del sector. El objetivo es generar conocimiento multidimensional a partir de las diferentes experiencias y visiones que se compartirán en un espacio estructurado bajo un esquema pedagógico y didáctico que permitan explotar el aprendizaje colectivo y participativo.

Con el fin de construir la Agenda Regulatoria Indicativa -2018
La CRA ha generado los siguientes escenarios

Construcción Agenda Regulatoria- Funcionarios CRA - octubre 5 y 6 de 2017.

Usuarios Internos: Teniendo en cuenta que la CRA cuenta con profesionales de muchísimas áreas y de formaciones distintas, se debe aprovechar el conocimiento de estos ya sea para la realización de actividades específicas, o como críticos o evaluadores de los procesos regulatorios a debatir en el 2018



Usuarios Externos (Gremios): Actores externos como los gremios que agrupan a las principales empresas prestadoras de los servicios públicos en el país, son una fuente de información, visión y experiencia de la que se nutren la CRA, para la formulación de su Agenda Regulatoria Indicativa.

5. **Ejercicio de Innovación abierta:** La CRA, mediante un formulario virtual, promueve un ejercicio de colaboración e innovación abierta con el ciudadano, entidades, industria TI y emprendedores para resolver para construir con el apoyo de los ciudadanos la Agenda Regulatoria Indicativa CRA para el 2018.



La encuesta se encuentra disponible en la página web y redes sociales de la CRA, en el siguiente link:
<http://bit.ly/2hY4dag>

6. Transmisión en Línea de Evento:

Utilizando la estrategia **Facebook Live**, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, les ha permitido a los usuarios compartir experiencias y perspectivas en tiempo real.



Un ejemplo de ello, se vivió en el marco de la participación ciudadana de la Resolución CRA 783 de 2017. El video ha sido reproducido por 44 seguidores.

7. Video Conferencia

Con el fin de apoyar a municipios y entidades que requieren capacitarse en la normatividad expedida por la CRA; pero a la cual no es posible llegar de manera presencia, la CRA ha generado una estrategia virtual.

Es así como la entidad pudo participar del Simposio de Servicios Públicos del Municipio de Dagua (Valle), con una exposición sobre el Proyecto del Nuevo Marco Tarifario del Servicio Público de Acueducto, para pequeños prestadores, dictada por el Experto Comisionado Jaime Humberto Mesa Buitrago.

3. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

3.1 GESTIÓN DE CALIDAD

La alta dirección de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA se propuso para la vigencia 2017 tres (3) retos con respecto a la calidad: el primero de ellos, ajustar el mapa de procesos en el marco de la planeación estratégica, el segundo, dar cumplimiento al ciclo de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009, y finalmente, actualizar y obtener la certificación de su Sistema en los requisitos de la versión 2015 de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001.

Para dar cumplimiento a estos tres (3) retos, la Oficina Asesora de Planeación y TIC, con el apoyo de la dirección ejecutiva coordinó el proceso para la elaboración y la ejecución del plan de trabajo. Este último, se elaboró con base en el diagnóstico realizado en diciembre de 2016 para verificar el cumplimiento de los requisitos de la reciente versión 2015. Así, la entidad organizó un grupo interdisciplinario, el cual, comprometido con las metas para el sistema, participó, analizó y ejecutó las acciones derivadas de las jornadas de capacitación, las reuniones, los talleres y los Comités Institucionales de Desarrollo Administrativo.

La modificación del mapa de procesos (el primer reto) responde a uno de los objetivos estratégicos de la entidad: *“Fortalecer la gestión institucional para enfrentar los retos del sector”*, bajo esta declaración, y comprometida con la optimización de su modelo de operación por procesos, la CRA realizó cambios en su mapa de procesos para hacer más eficiente su gestión y brindar de esta manera, mejores servicios a los usuarios.

El ajuste realizado al mapa fue producto de los resultados obtenidos en la consultoría de estudio de cargas realizada en la vigencia 2016. En esta consultoría se recomendó a la entidad, revisar los procesos vigentes –en ese momento- para diferenciar aquellas operaciones que correspondían a la misión, de aquellas que representaban labores transversales de apoyo. De igual manera, el documento invitó a la CRA a evaluar la oportunidad de implementar, un proceso para centralizar las actividades de atención desarrolladas de cara al ciudadano. Por lo anterior, y después de evaluar la documentación, de revisar los objetivos y de analizar la normatividad correspondiente, la entidad decidió que el proceso de Gestión Regulatoria y Jurídica se separara en dos procesos distintos: por un lado, un proceso misional denominado Gestión Regulatoria orientado a atender y desarrollar proyectos en el marco misional de la CRA, y por otro lado, un proceso de apoyo denominado Gestión Jurídica para ejercer el cobro coactivo, la defensa judicial y el apoyo jurídico a las demás dependencias.

El nuevo mapa de procesos se presentó y aprobó en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo N°8 del 1 de agosto de 2017, en esta sesión el director ejecutivo y los jefes de las dependencias aprobaron la propuesta de modificación, pasando de diez (10) a doce (12) procesos tal y como se muestra a continuación:

Figura 1. Mapa de procesos anterior

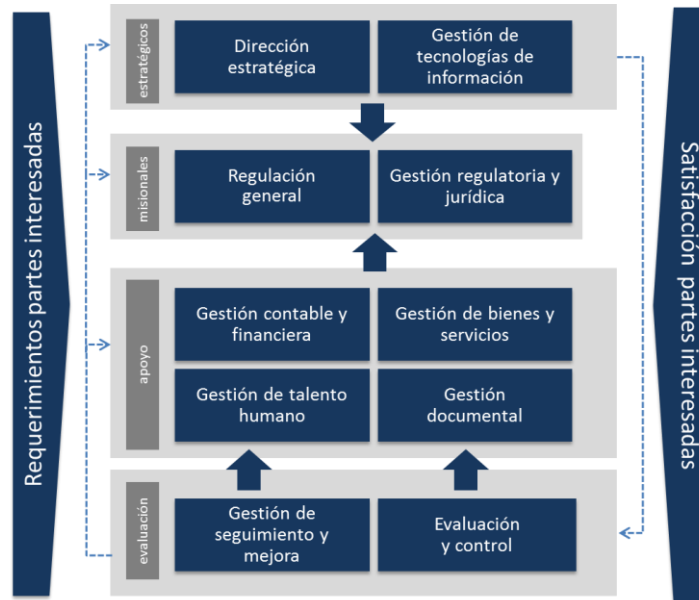
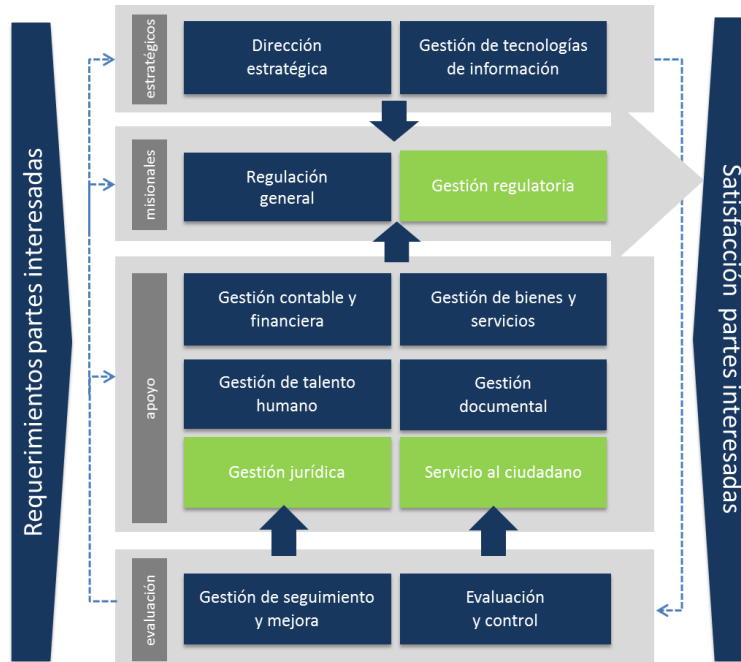


Figura 2. Nuevo mapa de procesos



Asimismo, y en el marco del compromiso institucional por mejorar cada vez más la relación con los ciudadanos, la entidad decidió formular e implementar un proceso denominado Servicio al Ciudadano liderado por la Subdirección Administrativa y Financiera. Este proceso tiene como objetivo ofrecer y entregar a los usuarios de la CRA una experiencia de servicio orientada a resolver y facilitar la atención de peticiones, quejas, recursos, solicitudes y denuncias, con calidad, oportunidad y efectividad. Para lograrlo, la CRA invirtió recursos para robustecer el Sistema de

Gestión Documental ORFEO, el cual cuenta con un módulo de PQRDS para la atención al ciudadano, el cual, mejorará de forma significativa el seguimiento y la evaluación sobre la atención que brinda la CRA a través de sus cuatro (4) canales de atención (telefónico, presencial, virtual y correspondencia) facilitando además con ello, la obtención de datos estadísticos para el análisis de la información y la formulación de las oportunidades de mejora a las que haya lugar. Con todo lo anterior, se dio cumplimiento al primer reto institucional en materia de calidad.

Para dar cumplimiento al ciclo de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 (segundo reto) y a la actualización del Sistema en los requisitos de la versión 2015 de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001 (tercer reto), los líderes de proceso designaron profesionales de todas las áreas para conformar el grupo de trabajo responsable de los cambios y ajustes necesarios para el mantenimiento y actualización del sistema.

Estos profesionales fueron capacitados en la norma ISO 31000 Gestión del riesgo. Principios y Directrices y las normas NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos y NTC-ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. De esta manera, se trabajó durante seis (6) meses con un grupo interdisciplinario conformado por representantes de todos los procesos (12) de la entidad para actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad a los requisitos de la reciente versión de la NTC ISO 9001. Para ello, los profesionales designados con la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación y TIC –como responsable del sistema– revisaron, actualizaron, ajustaron y elaboraron la documentación necesaria para dar cumplimiento a los nuevos numerales de la versión 2015 de la norma NTC ISO 9001.

Dentro de las actividades programadas para cumplir con los retos en materia de calidad, la entidad modificó el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, revisó la política y modificó los objetivos del sistema. Todo lo anterior, se presentó y aprobó en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo N°8. A continuación, se presenta cada uno de los ítems que fueron aprobados durante la sesión y que sirvieron de marco para los ejercicios de auditoría:

- a. **Alcance del Sistema de Gestión de Calidad:** El Sistema de Gestión de Calidad modelo ISO 9001:2015 adoptado por la CRA dentro del Sistema Integrado de Gestión y Control, tiene como alcance la “Regulación general y Gestión regulatoria en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo”. Dadas las condiciones de los productos y procesos de la entidad, la CRA considera que los siguientes numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015 no aplican dentro del Sistema de Calidad, por lo tanto, se excluyen: 7.1.5. Recursos de seguimiento y de medición – 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones: Los servicios generados en la CRA no poseen características que deban ser validadas por instrumentos o equipos de seguimiento o medición.
- b. **Política de calidad:** *“En la CRA trabajamos para integrar a todos los agentes interesados (usuarios, operadores, autoridades sectoriales, entes de control) en el proceso de toma de decisiones regulatorias, prestando un servicio calificado y oportuno, orientado a satisfacer las necesidades sectoriales acorde con la normatividad del sector; a través de la adopción continua de opciones de mejora en el Sistema Integrado de Gestión y Control, la administración de los riesgos del Modelo de Operación por Procesos y la construcción de una Cultura Organizacional orientada a la excelencia”.*
- c. **Objetivos de calidad:** para la entidad los objetivos de calidad serán los mismos objetivos estratégicos así: 1). Promover a través de la regulación, las condiciones de mercado adecuadas para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, 2). Implementar estrategia de gestión misional que posicione a la CRA como referente regulatorio y 3). Fortalecer la gestión institucional para enfrentar los retos del sector.

Posteriormente, y, acorde con lo planificado en el plan de trabajo, en el mes de agosto se llevó a cabo la auditoría interna de calidad, en la cual, se auditaron la totalidad de los procesos de la entidad para verificar el cumplimiento de los requisitos de la reciente versión de la NTC ISO 9001. En esta auditoría se obtuvieron los siguientes resultados:

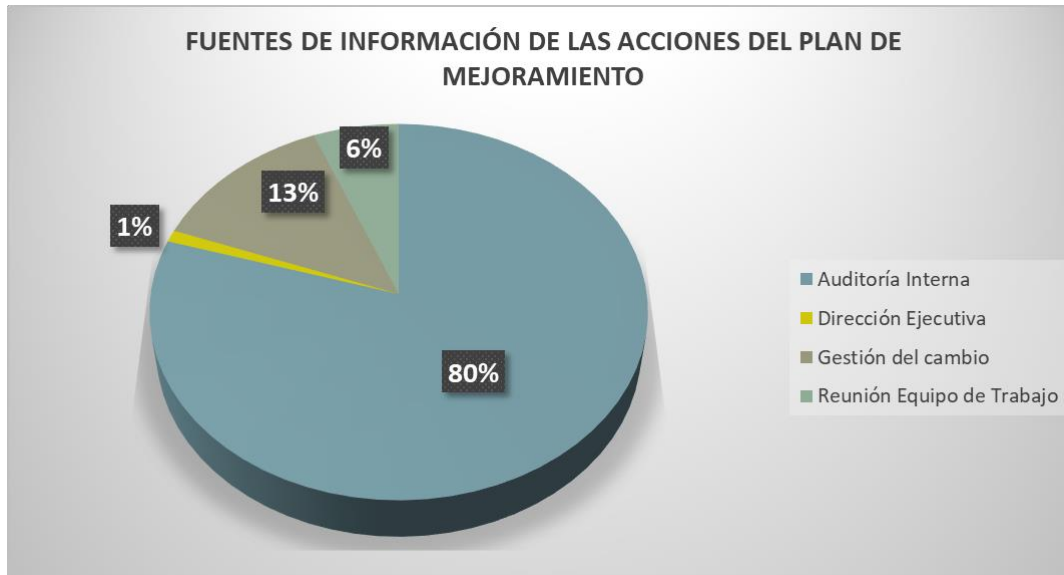
NOMBRE DEL PROCESO	NÚMERO DE HALLAZGOS	NÚMERO DE OPORTUNIDADES
1. Dirección estratégica	0	2
2. Gestión de Tecnologías de Información	1	3
3. Regulación general	4	4
4. Gestión regulatoria	1	3
5. Gestión de bienes y servicios	2	3
6. Gestión contable y financiera	1	2
7. Gestión de talento humano	5	4
8. Gestión jurídica	2	3
9. Gestión documental	5	4
10. Servicio al ciudadano	0	3
11. Gestión de seguimiento y mejora	2	4
12. Evaluación y control	2	4
TOTAL	25	39

De acuerdo con los resultados de la tabla, se observa que la auditoría interna evidenció un total de 25 hallazgos y 39 oportunidades de mejora distribuidos en todos los 12 procesos. Una vez obtenidos estos resultados, los líderes de proceso y sus equipos de trabajo realizaron el análisis de causas para cada uno de los hallazgos y formularon el plan de acción respectivo documentando las actividades necesarias para el cierre de los mismos. En el caso de las oportunidades de mejora, algunas se documentaron con plan de acción y otras se ejecutaron de manera inmediata desde algunos de los procesos de acuerdo con la complejidad de la acción y el impacto de la misma para el proceso.

A partir de la auditoría interna de calidad, los equipos de trabajo de todas las áreas iniciaron la ejecución de las actividades de los planes de acción propuestos para la mejora de sus procesos. El producto de este esfuerzo institucional, se vio reflejado en los resultados obtenidos en la auditoría externa de calidad realizada por Bureau Veritas en el mes de septiembre. En esta, fueron auditados: un (1) proceso estratégico: Dirección estratégica, tres (3) procesos de apoyo: Gestión de talento humano, Gestión de bienes y servicios y Gestión jurídica, y dos (2) procesos de evaluación: Gestión de seguimiento y mejora y Evaluación y Control, para un total de seis (6) procesos auditados. El resultado de la auditoría respondió de manera satisfactoria a los retos propuestos, obteniéndose un resultado muy positivo en la auditoría a los requisitos de la NTC GP 1000:2009 manteniéndose por ello, el certificado obtenido en la recertificación de 2016, y, logrando la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la versión 2015 de la norma NTC ISO 9001 con cero hallazgos para cada caso. Así, la entidad ejecutó acciones en la presente vigencia para anticiparse a la fecha de vencimiento de todas las certificaciones expedidas en ISO 9001:2008, las cuales serán válidas hasta el 15 de septiembre de 2018. Con este resultado, la CRA dio cumplimiento a los tres (3) retos propuestos en materia de calidad.

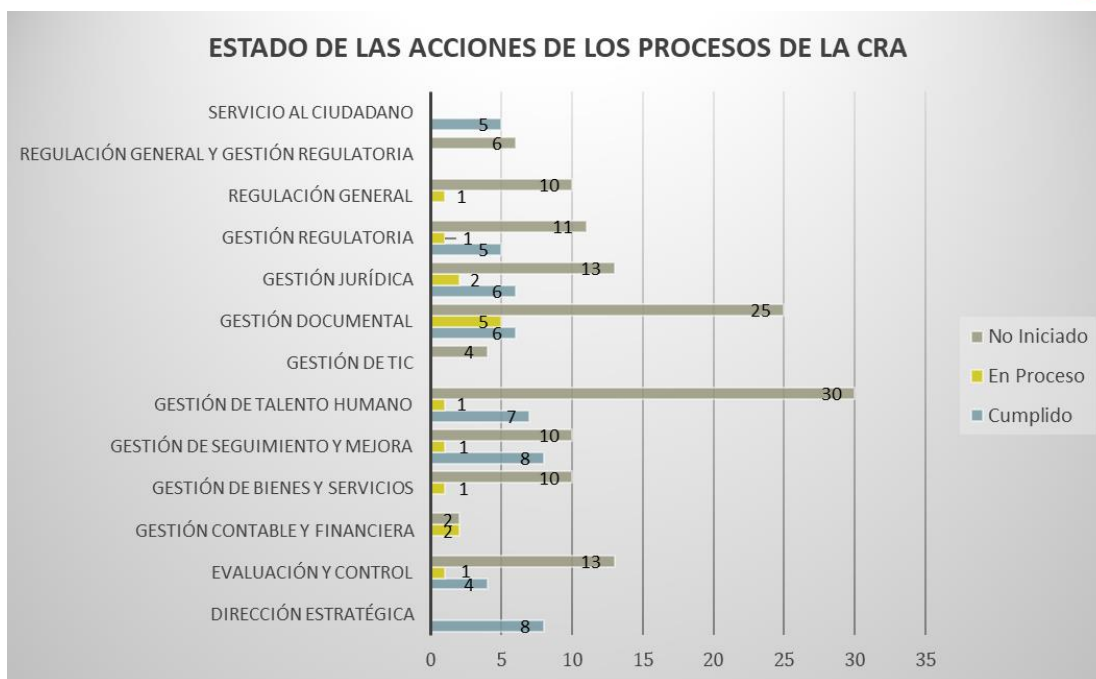
Dentro de los temas importantes de calidad, la entidad se ha comprometido con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, para ello, se documentan todas aquellas acciones que puedan

servir para mejorar el modelo de operación por procesos de la entidad. Las fuentes de información a partir de las cuales la entidad identifica sus oportunidades de mejora se presentan a continuación:



Como se puede observar en el gráfico anterior, la CRA obtiene la mayor parte de información de retroalimentación para su SGC de las auditorías que se realizan de manera interna y externa (80%), seguida de los procesos de gestión del cambio (13%) que se adelantan en el marco del cumplimiento de los requisitos de la versión 2015 de la NTC ISO 9001, le sigue las reuniones que desarrollan los equipos de trabajo, en las cuales, se identifican oportunidades para optimizar los procesos y finalmente se encuentran los requerimientos que surgen del análisis desarrollado por la Dirección Ejecutiva.

A 30 de septiembre de 2017, el plan de mejoramiento de la entidad cuenta con un total de 198 actividades distribuidas en todos los procesos. Este plan es objeto de seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación y TIC, que presenta los avances de manera trimestral en el Comité Institucional de desarrollo Administrativo. A continuación, se presenta el estado de avance de las actividades de todas las dependencias:



3.2 Eficiencia administrativa y “cero papel”.

El Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 visualiza a las TIC's como la herramienta para consolidar un gobierno más eficiente y transparente. En esta medida, el Gobierno Nacional continúa adoptando las TIC's con el fin de empoderar a los colombianos de dichos instrumentos, y a su vez, prestarles mejores servicios, bajo un esquema basado en alianzas con el sector privado. Para lograr esto se optimizará la gestión de TI en el sector público¹⁴. Por lo anterior, debe saberse que la estrategia Cero Papel además de los impactos en pro del medio ambiente, tiene por objeto incrementar la eficiencia administrativa a través de herramientas que las TIC ofrece, y lograr una mayor y mejor interacción con los ciudadanos.

La entidad cuenta con una guía de eficiencia administrativa y “cero papel”, en la cual, se encuentran documentados buenas prácticas administrativas para la reducción del consumo del papel. Además, y como una de las estrategias para generar conciencia al interior de la entidad sobre la responsabilidad social y ambiental de contribuir con la clasificación y manejo responsable de los residuos, la CRA utiliza los puntos ecológicos para la clasificación de los desechos, los cuales, están dispuestas en varios puntos de la entidad. Lo anterior, con la finalidad de concientizar a los servidores sobre el reciclaje, el reúso, el aprovechamiento y la adecuada presentación de los residuos aprovechables de acuerdo con lo descrito en el Decreto 596 de 2016 “por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones”

Durante el mes de enero y alineados con la estrategia Cero Papel, la Oficina Asesora de Planeación y TIC con el apoyo del equipo de Tecnologías de la Información y la Subdirección Administrativa y Financiera cumplió con el seguimiento al cumplimiento de la estrategia interna sobre eficiencia administrativa y “cero papel”. En los informes de seguimiento la entidad verifica el consumo que las dependencias hacen de los

¹⁴ Bases Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Departamento Nacional de Planeación (DNP)

recursos sugeridos por la Guía del Archivo General de la Nación (AGN) que son: resmas de papel, pos-it, tóner de impresoras, sobres de manila, libretas e impresiones.

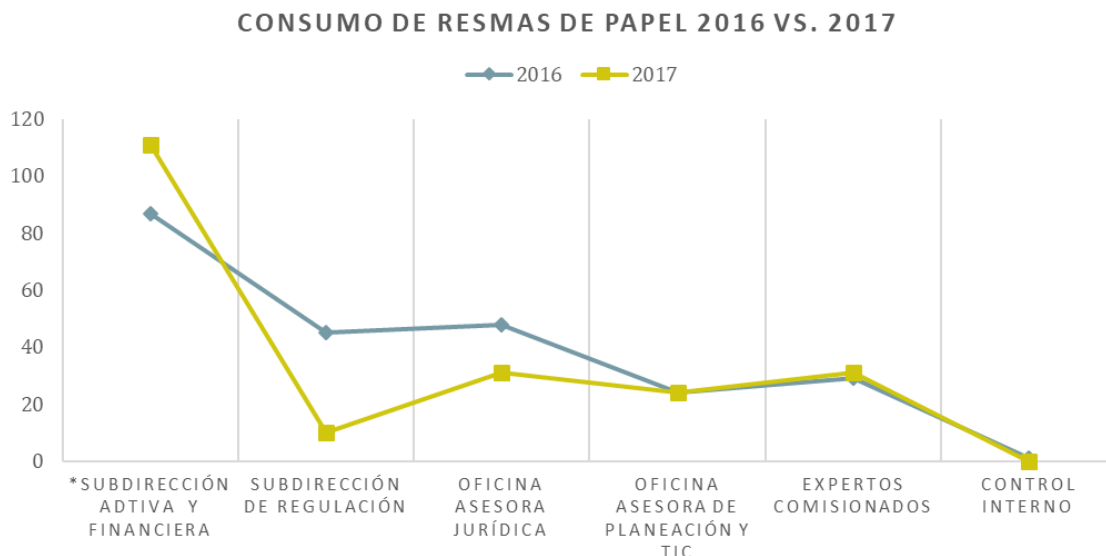
El informe presenta el seguimiento a la estrategia a partir de la información de tres (3) fuentes: en primer lugar, los reportes que el área de almacén le remite a la Oficina Asesora de Planeación y TIC sobre las solicitudes de los elementos de papelería (ej. resmas de papel, carpeta en yute, tóner de impresoras, sobres de manila, cajas de archivo, post-it, etc.) que utilizan mensualmente las oficinas, en segundo lugar, la información que suministra el equipo de tecnologías sobre el número de impresiones por cada usuario, y en tercer lugar, el reporte sobre el número de fotocopias de cada oficina que elabora la Subdirección Administrativa y Financiera.

A. Consumo resmas de papel

A continuación, se presentan los resultados de la estrategia de “cero papel” comparando 2016 Vs. 2017 en los meses que van de enero a septiembre para obtener la variación en cada ítem de la estrategia de una vigencia a otra:

	*Subdirección Activa y Financiera	Subdirección de Regulación	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora de Planeación y TIC	Expertos Comisionados	Control Interno	Total
2016	87	45	48	24	29	1	233
2017	111	10	31	24	31	0	207
Variación	27,59%	-77,78%	-35,42%	0,00%	6,90%	-100,00%	-11,16%
* Se le suman los consumos de correspondencia y de archivo que son transversales en la entidad pero pertenecen a esta dependencia.							

Así las cosas, en el siguiente gráfico se presentan los históricos de consumo de papel en la CRA:



³ Bases Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Departamento Nacional de Planeación (DNP)

Como se puede observar en la gráfica para la vigencia 2017, la entidad disminuyó el consumo de las resmas de papel con respecto al consumo del año inmediatamente anterior. Esta información deberá tenerse en cuenta dentro de las metas asociadas a la política de eficiencia administrativa y “cero papel”, en las cuales, la CRA está comprometida con la eficiente administración de los recursos de la entidad

B. Consumo de elementos de papelería

A continuación, se especifican los consumos que cada una de las oficinas hizo de los elementos asociados a la estrategia de enero a septiembre de 2016 y 2017:

CONSUMO DE ELEMENTOS DE PAPELERÍA 2016							
ELEMENTO	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Regulación	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Planeación y TIC	Control Interno	Expertos Comisionados	Consumo Total CRA
Papel	87	45	48	24	1	29	234
Post-it	24	5	23	10	0	11	73
Carpetas	500	0	6	15	0	27	548
Tóner	4	0	0	4	0	2	10
Sobres	3018	25	50	74	0	100	3267
Libretas	255	0	0	12	0	12	279
Impresiones	52209	11595	26941	14442	1345	28132	134664
CONSUMO DE ELEMENTOS DE PAPELERÍA 2017							
ELEMENTO	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Regulación	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Planeación y TIC	Control Interno	Expertos Comisionados	Consumo Total CRA
Papel	111	10	31	24	0	31	201
Post-it	12	24	23	24	3	18	104
Carpetas	300	0	0	0	0	10	310
Tóner	4	1	1	1	0	1	8
Sobres	3730	20	50	30	0	40	3870
Libretas	0	0	0	5	00	0	5
Impresiones	49093	6478	28966	51088	778	29810	166133

A continuación, se presentan la consolidación de la información sobre los resultados de los elementos asociados a la estrategia “Cero papel” y se comparan los datos obtenidos de una vigencia a otra para obtener la variación sobre el consumo durante el mismo período de tiempo de una vigencia a otra así:

A

VANCES ESTRATEGIA CERO PAPEL 2016 Vs 2017

ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA	AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACIÓN
Papel	234	207	-12%
Post-it	73	104	42%
Carpetas	548	310	-43%
Tóner	10	8	-20%
Sobres de manila	3267	3870	18%
Libretas	279	5	-98%
Impresiones	134.664	166.133	23%

Como se puede observar para la vigencia 2017 se ha disminuido el consumo elementos como lo son: resmas de papel, carpetas, tóner de impresoras y libretas con respecto a la vigencia anterior.

4. GESTIÓN CONTRACTUAL

4.1 Contratos

El área de contratos, pertenece a la Subdirección Administrativa y Financiera, conjuntamente presta apoyo en la etapa de planeación para la proyección y elaboración de los estudios previos que soportan las necesidades administrativas y misionales de la Entidad, en la etapa precontractual se adelantan los procesos de selección de contratistas.

En este sentido, elabora los pliegos de condiciones en los casos de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos, e invitación pública para el caso de la mínima cuantía, y demás documentos exigidos en la ley y que se requieran, en el período contractual tiene la competencia de orientar y revisar, las actuaciones que se deben surtir, durante eventos que surjan en la ejecución del contrato (adiciones, prorrogas, suspensiones, requerimientos, declaratorias etc.), y en la etapa post contractual, realizar la verificación desde el punto de vista jurídico de las actas de liquidación de los contratos, todo esto, observando la normatividad contenida en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, y 1082 de 2015 y demás decretos reglamentarios. En el periodo comprendido entre el primero de octubre de 2016 a treinta (30) de septiembre de 2017, se han celebrado ciento treinta y un (131) contratos, que se han desarrollado a través de procesos de selección; veinticuatro (24) correspondientes a agregación de demanda (compra por acuerdos marco y grandes superficies), y ciento siete (107) por Selección Abreviada de menor cuantía, Subasta Inversa Presencial, Procesos de menor cuantía, Concurso de Méritos y Contratación Directa, discriminados así:

Tipo de proceso	Cantidad
Proceso de compra por acuerdos marco y grandes superficies	24
Selección Abreviada de Menor cuantía	2
Subasta inversa Presencial	3
Procesos de menor Cuantía	15
Concurso de Méritos	3
Contratación Directa	84

4.2 Estado de informes a rendir o publicaciones

El área de contratos es la responsable de reportar ante la Contraloría General de la República la relación de contratos celebrados por la entidad en el SIRECI, de manera trimestral, de tal manera que para efectos del presente informe se señala que se rindieron en los informes requeridos.

Así mismo, es responsable de reportar al Sistema Electrónico de Contratación Pública- SECOP, <https://www.contratos.gov.co>; y la Tienda Virtual del Estado Colombiano, los procesos de selección y contratos adelantados y celebrados por la entidad. Se deja constancia que dichos reportes se realizaron de manera oportuna y permanente, tal y como se puede evidenciar en el mismo portal del SECOP y los informes de Control Interno de la CRA los cuales son mensuales. Todo lo anterior en aras del cumplimiento del principio de Publicidad.

De igual forma, se actualizaron por aspecto normativo y requerimientos de control interno los siguientes procedimientos durante la vigencia enunciada:

- RGE-FOR05 Formato Aprobación de Póliza V04
- RGE-FOR07 Formato Hoja de Ruta y Ficha de Verificación Personas Naturales V05
- RGE-FOR13 Formato Ingreso Contratistas V04
- RGE-FOR19 Formato Solicitud Certificaciones de Contratos V03
- RGE-FOR20 Formato Solicitud de Modificación de Contrato V03
- RGE-FOR22 Formato Estudios Previos Contrato Prestación de Servicios Profesionales V10
- RGE-FOR23 Formato Estudios Previos Contratación Directa - Único Proveedor V03
- RGE-FOR24 Formato Estudios Previos Mínima Cuantía V03
- RGE-FOR26 Formato Estudios Previos - Licitación V03
- RGE-FOR27 Formato Hoja de Ruta y Ficha de Verificación Personas Jurídicas V04
- RGE-FOR29 Formato Estudio de Conveniencia y Oportunidad Procedimiento de Menor Cuantía Selección V03
- RGE-FOR31 Formato Estudios Previos Concurso de Méritos - Sin precalificación V02
- RGE-FOR33 Formato Minuta Selección Abreviada - Subasta Inversa Presencial V02
- RGE-FOR36 Formato Informe de Actividades Seguimiento Supervisión e Interventoría V02
- RGE-FOR37 Formato Análisis del Sector Económico y de los Oferentes V01
- RGE-PRC04 Procedimiento Certificación de Contratistas V03
- RGE-PRC05 Procedimiento Elaboración de Estudios Previos V02
- RGE-PRC06 Procedimiento Aprobación de Garantías V01
- RGE-PRC07 Procedimiento Elaboración y Suscripción del Contrato V01
- RGE-PRC08 Procedimiento Concurso de Méritos V01
- RGE-PRC09 Procedimiento Contratación Directa V01
- RGE-PRC10 Procedimiento Convenios de Asociación V01
- RGE-PRC11 Procedimiento de Licitación V01
- RGE-PRC12 Procedimiento de Supervisión e Interventoría V01
- RGE-PRC13 Procedimiento de Liquidación de Contratos V01
- RGE-PRC14 Procedimiento de Selección Abreviada V01
- RGE-PRC15 Procedimiento de Mínima Cuantía V01
- RGE-MAN01 Manual de Contratación V04

4.3 Comités de Contratación.

De conformidad con lo previsto en el No. 17.8 del Manual de Contratación de la entidad, el área de contratos ha organizado y participado durante el periodo enunciado en cuarenta (47) comités de contratación.

4.4. Recaudo de contribuciones

Para el año 2016 durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre se recaudaron los siguientes valores:

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
79,970,735	136,365,357	275,693,971
193,718,500	307,664,332	429,859,349
273,689,235	444,029,689	705,553,320
TOTAL	1,423,272,244	

Para el año 2017 los ingresos esperados a recaudar por concepto de Contribuciones Especiales son de \$13.974 millones; a 31 de septiembre, el recaudo real ascendió a \$13.165 millones, es decir, se ha recaudado a esta fecha el 94% de lo proyectado como se observa a continuación:

BANCO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Davivienda	772,078,560	127,642,500	112,254,146	621,453,972	41,272,500	139,855,828	800,115,244	508,036,500	109,162,200
Bancolombia	4,761,828,612	258,694,545	163,679,294	1,299,434,850	338,065,609	359,643,658	511,541,207	1,561,294,521	679,435,500
TOTAL	5,533,907,172	386,337,045	275,933,440	1,920,888,822	379,338,109	499,499,486	1,311,656,451	2,069,331,021	788,597,700

Fuente: Extractos Bancarios

PROYECCION DE INGRESOS POR CONTRIBUCIONES 2017 (1)	13,974,425,000	100%
INGRESOS RECIBIDOS X CONTRIBUCIONES (2)	13,165,489,246	94%
CONTRIBUCIONES POR RECAUDAR VIGENCIA 2017 =(1)-(2)	808,935,754	6%

4.5 Diagnóstico sobre servicio al ciudadano.

A partir del interés de consolidar una Política Pública de Servicio al Ciudadano en la CRA, se han realizado importantes avances en cuanto la definición del Proceso de Servicio al Ciudadano, Procedimiento de PQRSD, Protocolo de Servicios al Ciudadano, actualizado a los nuevos retos institucionales, así como la pertinencia de nuevas herramientas como: instructivos, documentos de soporte, evaluaciones, encuestas e informes, que dan cuenta de la realidad de la entidad frente a los usuarios y ciudadanos en particular.

Es así como se ha diseñado un plan de acción con impacto a mediano plazo (aproximadamente un año), que reúna un trabajo direccionado a servidores públicos, fortalecimiento de los canales de servicio, coordinación y apoyo interinstitucional y levantamiento de información relevante para la toma de decisiones.

a. Servidores Públicos:

Se inicia con la contextualización de los temas de servicio al ciudadano, a partir de la línea general que, sobre el tema, adelanta el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Se sigue con una sensibilización para informar y dar herramientas a los servidores públicos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA-, sobre la importancia de los temas relacionados con servicio ciudadano y su impacto en la consolidación de una política pública, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un Nuevo País: Paz, Equidad, Desarrollo”, el Programa Nacional del Servicio Ciudadano, el Sistema Nacional del Servicio Ciudadano y la Presidencia de la República.

En este sentido, se espera contar con formación periódica, sobre los temas que impactan en el ejercicio de los servidores de la entidad, para adelantar el fortalecimiento de competencias y definición de cuadros funcionales de servicio, para el 2018.

b. Canales de Servicio

Se hace la identificación de las herramientas con las que cuenta la entidad para los ejercicios de atención y servicio a los ciudadanos. Una vez verificados los canales existentes, se entra a evaluar los requerimientos de cada uno, para acercarse a las necesidades reales de los usuarios.

Se realizan los ajustes en materia de disponibilidad tecnológica y se prepara una nueva versión de Orfeo para el registro permanente de todos los requerimientos ciudadanos. Se espera de esta manera, contar con información mucho más precisa sobre el tema.

Se realizan las reuniones con los operadores del canal telefónico, para analizar las posibilidades de actualizar los equipos con los que cuenta la entidad, definir las necesidades a mediano y largo plazo, así como evaluar las nuevas inversiones al respecto.

c. Información Estadística:

Con el propósito de mantener actualizadas las bases de datos, identificar la accesibilidad y los tiempos de respuesta de la entidad, así como los temas recurrentes, solicitudes puntuales y hacia qué grupos o usuarios se enfocan los esfuerzos de la CRA, se están realizando revisiones semanales del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Adicionalmente se cuenta con la herramienta de Control de Cliente Oculto y una comunicación y coordinación permanente con la Oficina de Planeación. Se hacen informes permanentes y se muestra la realidad institucional en cifras.

d. Coordinación Interinstitucional

Finalmente, los esfuerzos no se agotan en el trabajo interno. Se tiene de manera complementaria, una comunicación fluida y eficiente con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Se realizan las reuniones de coordinación de los temas de servicio al ciudadano, de conformidad con los intereses y lineamientos del Gobierno Nacional. En este orden de ideas, se espera definir agendas de trabajo conjunto para el 2018. Es de esta manera que el trabajo interinstitucional, se materializa en cada entidad interesada.

Todo lo anterior, tiene como propósito fundamental, ofrecer y entregar a los ciudadanos y usuarios de la CRA, naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere la satisfacción y memorabilidad positiva que les acerque cada vez más a la entidad y a la administración pública.

4.6 Plan piloto de teletrabajo.

El Plan Piloto de Teletrabajo se ha venido desarrollando con la Colaboración del Ministerio de las Tecnologías de la Información y el DAFP, para su implementación la entidad expidió la Resolución UAE – CRA No. 263 de 2017. La modalidad implementada es la suplementaria en la cual los colaboradores laboraran 2 días a la semana en su domicilio y tres en las instalaciones de la CRA. El proyecto contempla 6 etapas:

Etapa I. Planeación, diagnóstico, determinación y sensibilización.

Etapa II. Diligenciamiento de formulario, estudio de solicitudes y preselección de aspirantes.

Etapa III. Práctica de pruebas técnicas y selección de teletrabajadores

Etapa IV. Capacitación, acuerdo de voluntades, definición de indicadores de medición y aceptación.

Etapa V. Ejecución y seguimiento de la prueba piloto.

Etapa VI. Evaluación.

De estas se han desarrollado dos y estamos en trabajando en paralelo de las etapas III y IV, debido a que el análisis de cargos teletrabajables los jefes de área solo identificaron 5 cargos que podrían incluirse en el plan piloto. Las actividades previstas en estas etapas contarán con el apoyo de Colmena Seguros, como ARL de la entidad. Se espera que a finales de noviembre se hayan completado los entregables de la Etapa IV para iniciar la ejecución propiamente dicha.

4.7 Gestión documental.

El Archivo Central se encarga de implementar la metodología archivística, planeando y estableciendo procedimientos para garantizar el acceso a la información. Trabajando de manera conjunta con el área de TIC'S en la implementación del Sistema de Información ORFEO y todo lo relacionado con el manejo del documento electrónico y seguridad de la información. De igual forma el área de Gestión Documental debe elaborar los diferentes instrumentos archivísticos, actualizarlos e implementarlos al interior de la entidad con el fin de salvaguardar el acervo documental y desarrollar lo definido en el Programa de Gestión Documental y el PINAR.

En concordancia con las directrices del Archivo General de la Nación - AGN, el Archivo Central propugna por una adecuada apertura, organización, identificación, descripción y acceso al acervo documental de la Comisión, Administrando los expedientes físicos que componen los archivos inactivos y de gestión que reposan en las instalaciones de la Comisión, así como los que se encuentran en custodia de acuerdo al contrato existente con la firma SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. - 472.

En diciembre del año 2016 se aprobaron por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo los siguientes instrumentos archivísticos de la Comisión:

- El Cuadro de Clasificación Documental (CCD).
- La Tabla de Retención Documental (TRD).
- El Programa de Gestión Documental (PGD).
- Plan Institucional de Archivos de la Entidad (PINAR).
- El Inventario Documental.
- Un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos.
- Los bancos terminológicos de tipos, series y sub-series documentales
- Tablas de Control de Acceso para el establecimiento categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos.

Las Tablas de Retención Documental se enviaron en el mes de febrero del año 2017 al Archivo General de la Nación, las cuales fueron devueltas 90 días hábiles después con solicitud de ajustes para remitirlas nuevamente, 30 días después con el fin de continuar el trámite de convalidación.

Adicionalmente en la entidad se está elaborando el Programa de Documento Electrónico el cual hace parte del Programa de Gestión Documental el cual busca establecer lineamientos y directrices para el acceso, conservación y custodia de los documentos en soporte electrónico.

Otras actividades que se han realizado durante octubre de 2016 y septiembre de 2017 han sido:

- Se está alimentando el inventario de la documentación en Gestión del año 2017.
- Se comenzó a llevar el archivo de gestión de los contratos del año 2017 en el archivo central.
- Se trasladó al archivo central ubicado en las bodegas de 4-72 la documentación de los años, 2011 y 2012, la cual fue de 134 cajas X200.
- Se crearon 458 expedientes para empresas, contratistas y particulares, se excluyeron 637 orfeos de los expedientes iniciales, tanto en físico como virtual.
- Se atendieron las consultas de los usuarios internos y externos que llaman a solicitar información sobre radicados.

4.8 Gestión de Talento Humano (No. de capacitaciones realizadas y porcentaje de funcionarios beneficiados con capacitaciones).

Dentro de las actividades relacionadas con el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar y el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo se han realizado un total de 37 actividades de capacitación con un total de 445 horas y un cubrimiento del 95% de los servidores de la entidad, contando 77

con asistencia de todos los niveles jerárquicos.

4.8.1. Concurso de méritos (avances).

En la fase de planeación del concurso de méritos a adelantarse con la Comisión Nacional del Servicio Civil, se reportó en el SIMO la información correspondiente a; Propósito Principal, funciones, requisitos mínimos y salario de cada una de las cuarenta y ocho (48) vacantes definitivas con las que cuenta la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Así mismo, se certificó la OPEC de la entidad e igualmente se definió la estructura del proceso de selección.

4.8.2. Depuración de cuentas contables NIIF

Durante el segundo semestre de 2016, la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico CRA adelantó las actividades y el plan de acción necesario para la correcta implementación del nuevo Marco Normativo para entidades de gobierno expedido por la CGN de conformidad con la Resolución No. 533 de 2015.

En el año 2016 y teniendo como referente la Resolución 533 de 2015 se firma el contrato de consultoría No. 083 de 2016 con la empresa PARKER RANDALL quienes con radicado CRA 20163210071992 entregan como parte de sus obligaciones un informe con el resultado del diagnóstico contable y financiero, el cual de acuerdo a las normas que le son aplicables a la CRA dan la recomendación de análisis y depuración de algunas subcuentas que componen el estado financiero a fin de determinar los saldos iniciales a enero 1 de 2018.

En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo “IDA” No. 2 celebrado el 22/12/2016 se presenta y aprueba el Manual de Políticas Contables.

Mediante la Resolución 693 del 06/12/2016, la CGN modifica el cronograma de aplicación del Marco Normativo, ampliando el período de preparación obligatoria hasta el 31 de diciembre de 2017 y su primer período de aplicación a partir de enero 1 de 2018.

4.8.3 Depuración Contable

La Resolución 693 de 2016 de la CGN establece que dentro del plan de acción se debe considerar que, al 1 de enero de 2018, las entidades determinaran los saldos iniciales de los activos, pasivos, patrimonio y cuentas de orden, de acuerdo con los criterios del nuevo marco normativo para cargarlos a los sistemas de información y así dar inicio al primer período de aplicación.

Teniendo en cuenta lo anterior se han realizado las siguientes actividades:

- La CRA crea el comité de cartera a través de la resolución 150 de 18/04/2017 atendiendo lo dispuesto en el Decreto 445 del 16/03/2017 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito público. Al 30 de septiembre de 2017 se han realizado cuatro (4) comités y se han expedido las resoluciones 258, 358 y 583 para una depuración de cartera de imposible recaudo por \$266.9 millones. Se encuentra pendiente de aprobación el acta del comité que fue realizado el 31 de agosto de 2017 por un valor de \$109.4 millones.
- Con el contrato No. 072 de 2017 del 06/07/2017 la CRA celebra contratación de un profesional especializado con el objeto de prestar sus servicios profesionales en asuntos relacionados con la depuración contable necesaria para la implementación de las NICSP. Producto de esta contratación se han analizado las cifras que componen las subcuentas de “Impresos y Publicaciones”; “libros y Publicaciones de investigación y consulta”; “otros deudores”; “otros acreedores”; “superávit por donación y “otras cuentas deudoras de control”.
- En lo corrido del 2017 se han realizado tres (3) “Comités de Mejoramiento y sostenibilidad de la

calidad de la información contable”. El acta del comité del 31/082017 se encuentra en revisión el para su aprobación.

- Se registraron en el aplicativo SIIF ajustes contables por \$367.4 millones que afectan las cuentas de orden.
- Con los radicados CRA No: 201735000048081 y 201735000048461 se elevaron consultas a la Contaduría General de la Nación a fin de contar con conceptos precisos para adelantar la depuración contable.

4.9 Estados financieros de las últimas dos vigencias.

Los Estados Contables de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA revelan razonablemente la situación financiera de la Entidad, en el entendido que las cifras muestran el valor de cada una de las operaciones financieras y los hechos económicos que han permitido desarrollar las funciones de cometido estatal de la Entidad.

Las transacciones económicas adelantadas por la entidad entre el 01 de octubre de 2016 y el 30 de septiembre de 2017 se registraron en el Sistema Integrado de Información Financiera-SIIF Nación conforme a la normativa señalada en el Régimen de Contabilidad Pública, expedido por la Contaduría General de la Nación.

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

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

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

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

En materia contable en lo relacionado con los procesos judiciales, la CRA realiza los registros en provisión contable y/o cuentas de orden teniendo como soporte el “informe procesos judiciales para contingencias judiciales” presentado mensualmente por la Oficina Asesora Jurídica de conformidad con la Resolución 353 de 2016 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

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

Transmisión a través del “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” de la información Financiera, Económica, Social y Ambiental respecto a los saldos, movimientos, operaciones recíprocas y notas de carácter general y específico del último trimestre de 2016 y lo correspondiente al primer y segundo trimestre de la vigencia 2017 conforme a las fechas de corte y presentación establecidas por la Contaduría General de la Nación.

Reporte oportuno del Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” con corte al 30 de noviembre de 2016 y mayo 31 de 2017.

Mediante la Resolución CRA 785 del 7 de febrero de 2017 se designa como Director Ejecutivo a partir del 8 de febrero de 2017 al experto comisionado Javier Orlando Moreno Méndez, tomando posesión el 8 de febrero de 2017 mediante acta No. 012 ante el despacho de la Ministra de Vivienda, Ciudad y

Territorio. En observancia del numeral 2.2.5 “Certificación de la información con corte a 31 de diciembre de 2016” del instructivo 002 del 21/12/2016 expedido por la Contaduría General de la Nación, el envío de la información del último trimestre de 2016 a través del CHIP lo realizó el nuevo Director Ejecutivo Javier Orlando Moreno Méndez, información que fue transmitida en oportunidad el 15 de febrero de 2017.

Presentación oportuna en las fechas establecidas por la DIAN de las declaraciones tributarias correspondiente a las retenciones en la fuente practicadas a título de renta en el período comprendido de octubre de 2016 a octubre 31 de 2017 inclusive.

Presentación oportuna en las fechas establecidas por la Secretaria de Hacienda Distrital de las declaraciones tributarias correspondientes a las retenciones practicadas a título de ICA en el período comprendido del sexto bimestre de 2016 al cuarto bimestre del 2017 inclusive.

Presentación oportuna de la información exógena DIAN del año gravable 2016 conforme al Calendario Tributario de la DIAN.

Elaboración de las conciliaciones bancarias de octubre de 2016 a septiembre de 2017.

Contabilización de los ingresos por concepto de contribuciones.

Contabilización mensual de las depreciaciones, amortizaciones y actualización de provisiones laborales y de contingencias judiciales correspondiente hasta septiembre de 2017.

Publicación de los estados contables básicos, en la página web de la Entidad con corte a diciembre 31 de 2016 y primer y segundo trimestre de 2017. También se publicaron en formato Excel los balances de prueba mensuales de la vigencia 2016 hasta junio 30 de 2017. Lo correspondiente al tercer trimestre de 2017 se encuentra en elaboración con fecha oportuna de presentación a la CGN para el 31/10/2017.

Durante el 2016 y lo corrido del 2017 se han atendido los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados.

- Servidores Públicos:

Se inicia con la contextualización de los temas de servicio al ciudadano, a partir de la línea general que, sobre el tema, adelanta el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Se sigue con una sensibilización para informar y dar herramientas a los servidores públicos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA-, sobre la importancia de los temas relacionados con servicio ciudadano y su impacto en la consolidación de una política pública, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un Nuevo País: Paz, Equidad, Desarrollo”, el Programa Nacional del Servicio Ciudadano, el Sistema Nacional del Servicio Ciudadano y la Presidencia de la República.

En este sentido, se espera contar con formación periódica, sobre los temas que impactan en el ejercicio de los servidores de la entidad, para adelantar el fortalecimiento de competencias y definición de cuadros funcionales de servicio, para el 2018.

- Canales de Servicio

Se realizan los ajustes en materia de disponibilidad tecnológica y se prepara una nueva versión de Orfeo para el registro permanente de todos los requerimientos ciudadanos. Se espera de esta manera, contar con información mucho más precisa sobre el tema.

Se realizan las reuniones con los operadores del canal telefónico, para analizar las posibilidades de

actualizar los equipos con los que cuenta la entidad, definir las necesidades a mediano y largo plazo, así como evaluar las nuevas inversiones al respecto.

- Información Estadística:

Con el propósito de mantener actualizadas las bases de datos, identificar la accesibilidad y los tiempos de respuesta de la entidad, así como los temas recurrentes, solicitudes puntuales y hacia qué grupos o usuarios se enfocan los esfuerzos de la CRA, se están realizando revisiones semanales del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Adicionalmente, se cuenta con la herramienta de Control de Cliente Oculto y una comunicación y coordinación permanente con la Oficina de Planeación. Se hacen informes permanentes y se muestra la realidad institucional en cifras.

- Coordinación Interinstitucional

Finalmente, los esfuerzos no se agotan en el trabajo interno. Se tiene de manera complementaria, una comunicación fluida y eficiente con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Se realizan las reuniones de coordinación de los temas de servicio al ciudadano, de conformidad con los intereses y lineamientos del Gobierno Nacional. En este orden de ideas, se espera definir agendas de trabajo conjunto para el 2018. Es de esta manera que el trabajo interinstitucional, se materializa en cada entidad interesada.

Todo lo anterior, tiene como propósito fundamental, ofrecer y entregar a los ciudadanos y usuarios de la CRA, naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere la satisfacción y memorabilidad positiva que les acerque cada vez más a la entidad y a la administración pública.

Así mismo, es responsable de reportar al Sistema Electrónico de Contratación Pública- SECOP, <https://www.contratos.gov.co>; los procesos de selección y contratos adelantados y celebrados por la entidad. Se deja constancia que dichos reportes se realizaron de manera oportuna y permanente, tal y como se puede evidenciar en el mismo portal del SECOP y los informes de Control Interno de la CRA los cuales son mensuales. Todo lo anterior en aras del cumplimiento del principio de Publicidad.

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA RENDICIÓN



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

FECHA DE GENERACIÓN: 15/01/2016
HORA DE GENERACIÓN: 14:57:44
CONSECUTIVO: 27932015-12-31

DATOS SUJETO DE CONTROL

RAZÓN SOCIAL: UNIDAD AMINISTRATIVA ESPECIAL COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO - CRA -

NIT:008300002126

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:JULIO CESAR AGUILERA WILCHES

PERIODO DE RENDICIÓN

PERIODO:TRIMESTRAL

FECHA DE CORTE: 2015-12-31

MODALIDADES Y RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL		
Tipo	Nombre	Fecha
Formato electrónico	423 - F5.1:CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSICIONES REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)	2016/01/15 14:57:24
Formato electrónico	424 - F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL-CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)	2016/01/15 14:57:24
Formato electrónico	425 - F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)	NO ENVIADO
Formato electrónico	426 - F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)	2016/01/15 14:57:24
Formato electrónico	427 - F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	2016/01/15 14:57:24

La Contraloría General de la República confirma el recibo de la información presentada por el Sujeto de Control Fiscal UNIDAD AMINISTRATIVA ESPECIAL COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO - CRA -, NIT 008300002126, en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI –, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para tal efecto ha establecido la Contraloría General de la República.

4.10 Creación y actualización procedimientos y formatos sistema integrado de gestión de calidad

De igual forma, se actualizaron por aspecto normativo los siguientes procedimientos durante la vigencia enunciada 2015, estos fueron:

- RGE-FOR05 Formato Aprobación de Póliza V04
- RGE-FOR07 Formato Hoja de Ruta y Ficha de Verificación Personas Naturales V05
- RGE-FOR13 Formato Ingreso Contratistas V04
- RGE-FOR19 Formato Solicitud Certificaciones de Contratos V03
- RGE-FOR20 Formato Solicitud de Modificación de Contrato V03
- RGE-FOR22 Formato Estudios Previos Contrato Prestación de Servicios Profesionales V10
- RGE-FOR23 Formato Estudios Previos Contratación Directa - Único Proveedor V03
- RGE-FOR24 Formato Estudios Previos Mínima Cuantía V03
- RGE-FOR26 Formato Estudios Previos - Licitación V03
- RGE-FOR27 Formato Hoja de Ruta y Ficha de Verificación Personas Jurídicas V04
- RGE-FOR29 Formato Estudio de Conveniencia y Oportunidad Procedimiento de Menor Cuantía Selección V03
- RGE-FOR31 Formato Estudios Previos Concurso de Méritos - Sin precalificación V02
- RGE-FOR33 Formato Minuta Selección Abreviada - Subasta Inversa Presencial V02
- RGE-FOR36 Formato Informe de Actividades Seguimiento Supervisión e Interventoría V02
- RGE-FOR37 Formato Análisis del Sector Económico y de los Oferentes V01
- RGE-PRC04 Procedimiento Certificación de Contratistas V03
- RGE-PRC05 Procedimiento Elaboración de Estudios Previos V02
- RGE-PRC06 Procedimiento Aprobación de Garantías V01
- RGE-PRC07 Procedimiento Elaboración y Suscripción del Contrato V01
- RGE-PRC08 Procedimiento Concurso de Méritos V01
- RGE-PRC09 Procedimiento Contratación Directa V01
- RGE-PRC10 Procedimiento Convenios de Asociación V01
- RGE-PRC11 Procedimiento de Licitación V01
- RGE-PRC12 Procedimiento de Supervisión e Interventoría V01
- RGE-PRC13 Procedimiento de Liquidación de Contratos V01
- RGE-PRC14 Procedimiento de Selección Abreviada V01
- RGE-PRC15 Procedimiento de Mínima Cuantía V01
- RGE-MAN01 Manual de Contratación V04

4.11 Comités de Contratación

De conformidad con lo previsto en el No. 17.8 del Manual de Contratación de la entidad, el área de contratos ha participado durante el periodo enunciado en cuarenta y dos (42) comités de contratación.

4.12 Políticas de prevención del daño antijurídico

El área de contratos participó de la elaboración y del seguimiento a las políticas de prevención del daño antijurídico (SEG-POL03 Política Prevención de Daños causados por la falta de Registro Presupuestal en los Contratos V01 con propuesta de cambios) en la elaboración de los procedimientos RGE-PRC07 Procedimiento Elaboración y Suscripción del Contrato V02, y FIN- PRC08 Procedimiento Registro Presupuestal V02.

5 GESTIÓN FINANCIERA

5.1. Presupuesto

5.1.1. Ejecución presupuestal 2016

El presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2016 fue de \$12.719,98 millones, de los cuales, \$9.505,45 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento equivalentes al 75% del monto total, y \$3.214,5 millones al presupuesto de inversión, es decir el 25%.

El presupuesto de funcionamiento se distribuyó en tres (3) grandes rubros así:

- Gastos de personal con una asignación de \$8.122,3 millones (85%),
- Gastos generales con una asignación de \$898,4 (10%) y
- Transferencias \$484,7 (5%).

Por su parte, el presupuesto de inversión se distribuyó en tres proyectos, identificados así:

- Sistema de Información con una asignación de \$615 millones (19%),
- Mejoramiento Institucional con una asignación de \$490 millones (15%), y
- Marco Regulatorio con una asignación de \$2.104,5 millones (66%).

El Gobierno Nacional el 21 de diciembre del 2016 expidió el Decreto 2088: *Por el cual se reducen las apropiaciones en el Presupuesto General de la Nación- PGN de 2016*; en lo referente a la CRA presento el siguiente detalle:

- Funcionamiento – Transferencia corrientes: \$466,52 millones
- Inversión: \$51,31 millones.

De este modo, el presupuesto final de la Entidad con corte a 31 diciembre de 2016 fue de \$12.202,15 millones, lo que representa una reducción del 4,1%.

La ejecución presupuestal de la Entidad alcanzó un 95,28% en compromisos (\$11.626,4 millones) y un 94,56% en obligaciones (\$11.538,8 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE		COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
FUNCIONAMIENTO	\$9.038.931.050	74,07%	\$8.567.193.158	94,78%	\$8.533.384.241	94,40%
Gastos de personal	\$8.122.344.610	66,56%	\$7.698.855.595	94,78%	\$7.698.855.595	94,78%
Gastos generales	\$898.388.440	7,36%	\$850.139.527	94,62%	\$816.330.610	90,86%
Transferencias	\$18.198.000	0,15%	\$18.198.036	100,00%	\$18.198.036	100,0%
INVERSIÓN	\$3.163.217.601	25,93%	\$3.059.047.658	96,70%	\$3.005.460.513	38,3%
Análisis , diseño, desarrollo e implantación del sistema de información soporte a la función reguladora de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico	\$615.000.000	5,04%	\$592.567.030	96,35%	\$592.567.030	96,35%
Mejoramiento institucional a través del fortalecimiento de la cultura de trabajo por procesos	\$484.000.000	3,96%	\$467.005.975	96,48%	\$467.005.975	96,48%
Análisis, diseño y desarrollo del marco regulatorio del sector de agua potable y saneamiento básico	\$2.064.217.6	16,93%	\$1.999.474.6	96,86%	\$1.945.887.5	94,27%
TOTAL	\$12.202.148.6	100%	\$11.626.240.8	95,28%	\$11.538.844.7	94,56%

Fuente: Ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2016

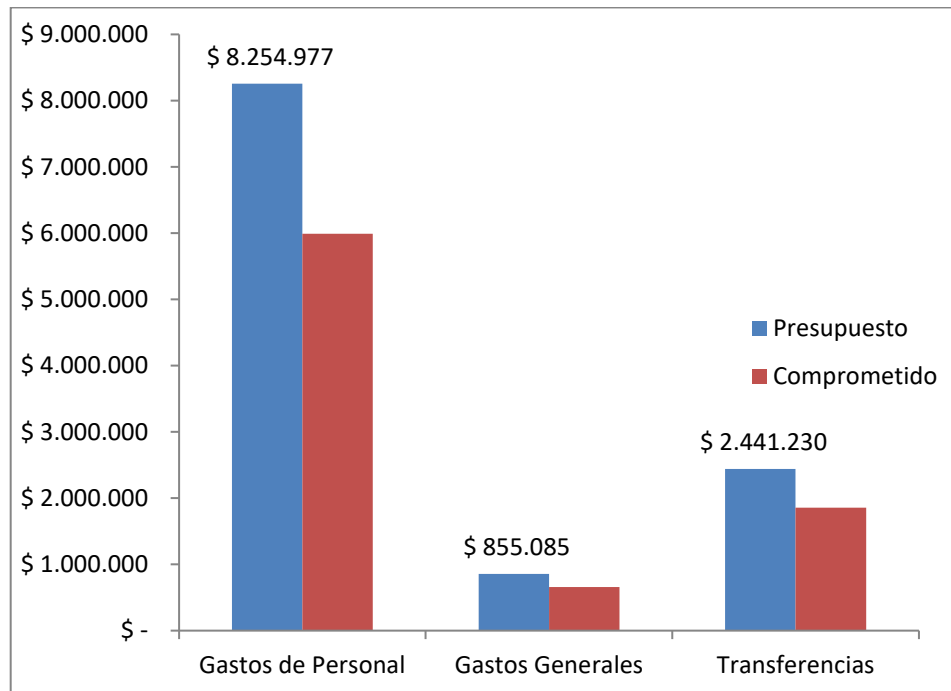
5.1.2. Ejecución Presupuestal 2017

Presupuesto de Funcionamiento

En cuanto a la ejecución presupuestal, a septiembre 30 de 2017, por línea presupuestal de funcionamiento se ha ejecutado el 70% correspondiente al pago de las obligaciones laborales adquiridas por la Entidad y los respectivos pagos patronales y aportes parafiscales derivados de la misma. De igual forma, se realizó el pago de las obligaciones de gastos incurridos por la entidad en función de su cometido estatal.

Ejecución presupuestal septiembre 2017

Miles de \$



Fuente: CRA

El presupuesto ejecutado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico CRA desde el 1 de enero de 2017 hasta el 30 de septiembre de 2017 se presenta a continuación:

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL FUNCIONAMIENTO			
Corte a 30 de septiembre de 2017			
Concepto	% Compromiso Apropriación	% Obligaciones Anonación	% Pagos
FUNCIONAMIENTO	70,38%	69,21%	69,19%
Gastos de Personal	72,59%	72,53%	72,53%
Gastos Generales	77,08 %	60,99%	60,74%
Transferencias	76,11%	76,11%	76,11%
INVERSIÓN	84,0%	50,0%	49,6%
TOTAL CRA	73,8%	64,4%	64,2%

Presupuesto de Inversión

Los proyectos de inversión establecidos en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, están orientados básicamente al cumplimiento de la misión o a apoyar el desarrollo de la misma.

Los proyectos de inversión definidos y registrados por la Comisión en la presente vigencia son tres:

- Análisis, diseño y desarrollo del marco regulatorio del sector de agua potable y saneamiento básico.**
Objetivo: Garantizar el cumplimiento del objetivo, que por ley le corresponde a la CRA, regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes.
- Análisis, diseño, desarrollo e implantación del sistema de información soporte a la función reguladora de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.**
Objetivo: Contar con sistemas de soporte y análisis de la información, que permitan a la Entidad disponer permanentemente de información completa, oportuna, confiable y actualizada de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Mejoramiento institucional a través del fortalecimiento de la cultura del trabajo por procesos.**
Objetivo: Fomentar la cultura del trabajo por procesos, el desarrollo personal, la responsabilidad y el compromiso de los miembros de la entidad, de manera que compartan la Misión, la Visión y los propósitos de la organización.

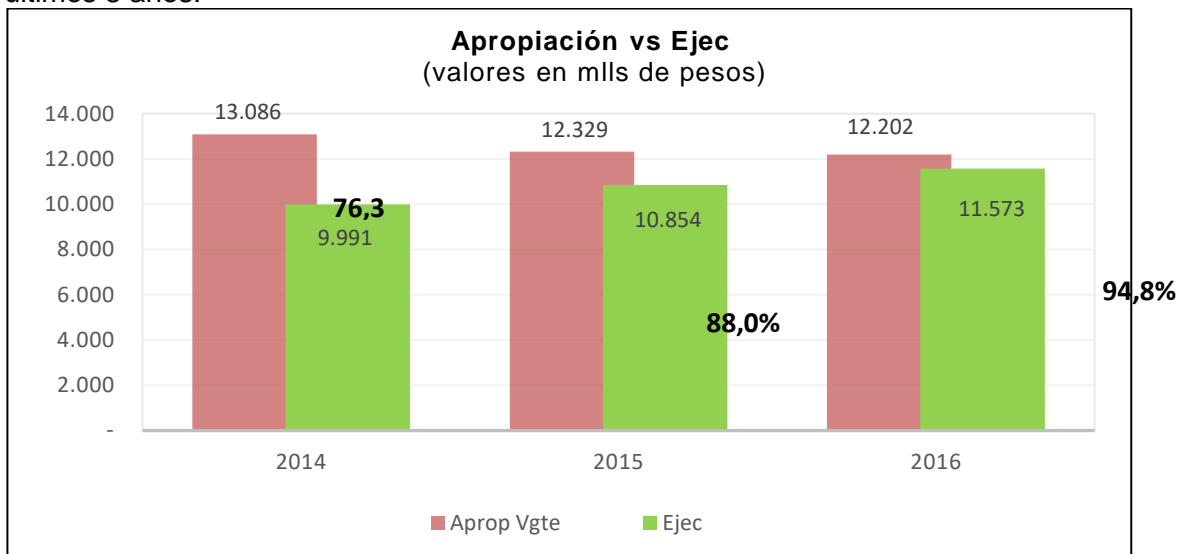
Ejecución presupuestal corte septiembre 2017

DESCRIPCION	APR. VIGENTE	COMPROMISO	%	OBLIGACION	%
ANALISIS , DISEÑO Y DESARROLLO DEL MARCO REGULATORIO DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	\$ 2.368.000.000	\$ 2.046.217.992	86%	\$ 1.326.889.570	56%
ANALISIS , DISEÑO, DESARROLLO E IMPLANTACION DEL SISTEMA DE INFORMACION SOPORTE A LA FUNCION REGULADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	\$ 931.000.000	\$ 665.015.340	71%	\$ 244.523.769	26%
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL A TRAVES DEL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE TRABAJO POR PROCESOS	\$ 711.000.000	\$ 656.967.395	92%	\$ 432.384.099	61%
INVERSIÓN	\$ 4.010.000.000	\$ 3.368.200.727	84%	\$ 2.003.797.438	50%

Principal concepto de gasto y metas de 2016

- Apoyo jurídico y técnico para la expedición de Resoluciones de regulación 100%
- Atención a la demanda 100%
- Estudios para la regulación del sector 2
- Eventos de divulgación y capacitación 4
- Sistemas de información y de Gestión de la Entidad 100%
- Estrategia de acuerdo a los estándares del Manual GEL vigente 100%
- Soluciones tecnológicas orientadas a mejorar la atención de los usuarios 100%
- Herramientas de planeación y seguimiento – implementadas

Adicionalmente en la vigencia 2016, la CRA alcanzó una ejecución total del 94,8% en obligaciones calculado sobre el total de los recursos de apropiación vigente de cada año, siendo ésta la más alta de los últimos 3 años.



6. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

6.1 Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad

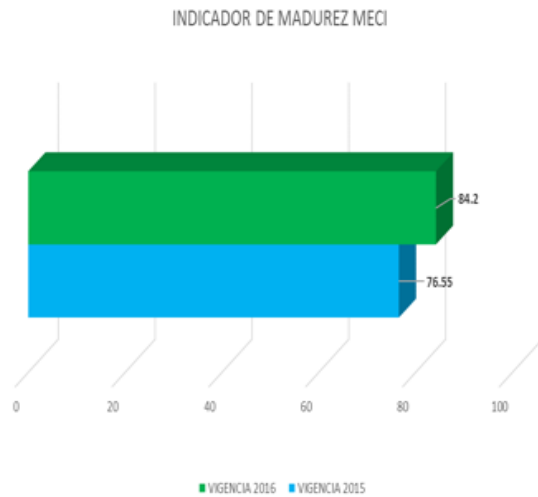
Para el periodo comprendido entre el 1º de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2017, el Grupo de trabajo de la Oficina de Control Interno evaluó el Sistema de Control Interno Institucional, de acuerdo al Programa Anual de Auditorías aprobado en el Comité de Coordinación del Sistema de Control interno para las vigencias 2016 y 2017, teniendo en cuenta como base la “Guía de Auditoría para Entidades Públicas” diseñado por el Departamento de la Función Pública, programación que incluyó un total de 31 actividades, distribuidas así:

	Programados	Ejecutados	% de ejecución
Auditorías de Gestión	8	8	100%
Auditoría de gestión al procedimiento de contratación	1	1	100%
Auditoría de gestión a la Atención al Usuario (PQR's).	2	2	100%
Auditoría de gestión al procedimiento de contribuciones.	1	1	100%
Seguimiento a la Agenda Regulatoria Indicativa 2016-2017.	2	2	100%
Auditoría de verificación al cumplimiento de los términos de las actuaciones disciplinarias.	1	1	100%
Auditoría a la liquidación de nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo del empleador.	1	1	100%
Informes de Ley	23	23	100%
Informe Ejecutivo Anual sobre MECI – Calidad.	1	1	100%
Informe de Control Interno Contable.	1	1	100%
Informe Trimestral de Austeridad y Eficiencia en el Gasto Público	4	4	100%
Seguimiento a los Planes de Mejoramiento de la Contraloría General de la República.	3	3	100%
Informe sobre verificación, recomendaciones, seguimiento y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de Derecho de Autor sobre software.	1	1	100%
Informe cuatrimestral pormenorizado del estado del control interno.	3	3	100%
Certificación sobre la actualización de la información litigiosa de la Entidad en el sistema E- kogui.	2	2	100%
Seguimiento al Plan de Acción Institucional	1	1	100%
Evaluación de Gestión por Dependencias.	1	1	100%
Seguimiento al plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.	3	3	100%
Seguimiento al cumplimiento de las obligaciones establecidas para los usuarios del SIIF Nación.	1	1	100%
Informe de seguimiento a la ejecución presupuestal.	2	2	100%
Total General	31	31	100%

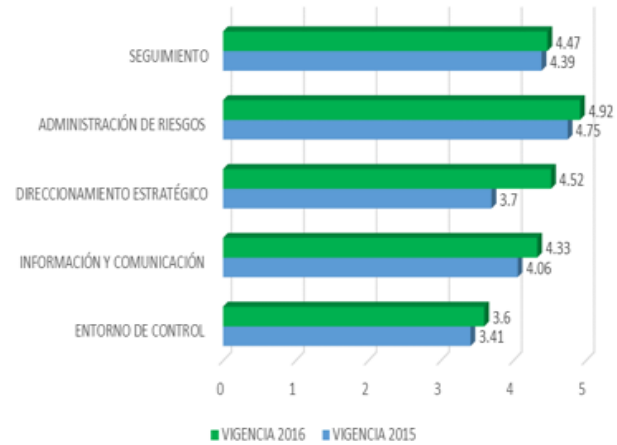
Como resultado de estas actividades y de las acciones implementadas por las áreas que conforman la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico se puede concluir que la Entidad cuenta con un Sistema de Control Interno acorde con los estándares establecidos en la regulación nacional.

6.2 Resultados del Informe Ejecutivo Anual (MECI) y del Informe de Control Interno Contable

Nivel de madurez MECI UAE CRA 2015 vs 2016



Calificaciones por factor del MECI 2015-2016



Calificaciones por factor del MECI 2015-2016 (por nivel de madurez)

	ENTORNO DE CONTROL	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	SEGUIMIENTO	INDICADOR DE MADUREZ MECI
Vigencia 2015	3.41 Intermedio	4.06 Satisfactorio	3.7 Satisfactorio	4.75 Satisfactorio	4.39 Satisfactorio	76.55 Satisfactorio
Vigencia 2016	3.6 Intermedio	4.33 Satisfactorio	4.52 Satisfactorio	4.92 Avanzado	4.47 Satisfactorio	84.2 Satisfactorio

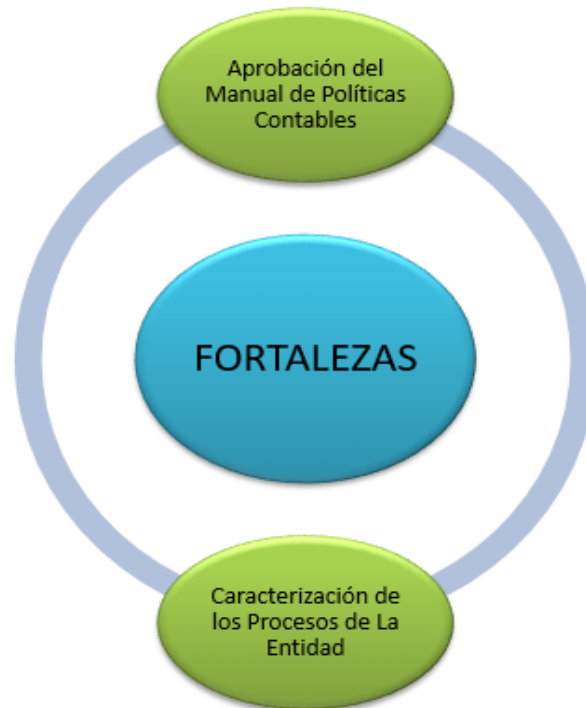
Evaluación del Control Interno Contable Cuadro de Resultados



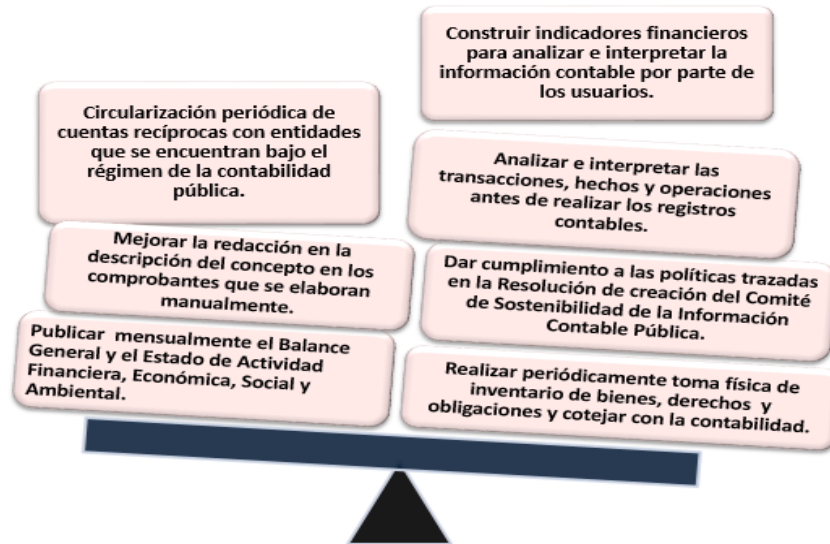
Evaluación del Control Interno Contable 2016



Evaluación del Control Interno Contable 2016



Evaluación del Control Interno Contable 2016 Oportunidades de Mejora



5.3 Fomento de la Cultura del Autocontrol

La Oficina de Control Interno conservando su independencia y objetividad en el ejercicio de sus funciones, ha implementado el fomento de la cultura de control a través de diapositivas publicadas en las carteleras y correos electrónicos de los funcionarios de la entidad, con lo que se busca sensibilizar a los funcionarios sobre el papel que deben desempeñar en el sistema de control interno de la institución. Las siguientes son las imágenes publicadas desde el 01 de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2017.





Igualmente con ocasión del día nacional de Lucha contra la Corrupción que se celebró el 18 de agosto, el Grupo de trabajo de la Oficina de Control Interno remitió por correo electrónico el día 14 de julio del presente año el link <https://goo.gl/jFZDHQ>, para que todos los servidores públicos de manera voluntaria, diligenciaran la suscripción del compromiso de “Integridad y Transparencia”.

5.4 Planes de Mejoramiento

Teniendo en cuenta los hallazgos encontrados por el Grupo de trabajo de Control interno en las auditorías de gestión realizadas dentro del periodo del presente informe, se han presentados los siguientes planes de mejoramiento por parte las oficinas auditadas, así:

a. Auditoría de verificación al cumplimiento de los términos de las actuaciones disciplinarias.

OBSERVACIONES SEGUIMIENTO PROCESOS DISCIPLINARIOS	DEPENDENCIA	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
			FECHA INICIO	FECHA FIN
NO SE DIO CUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS CONTENIDOS EN EL ARTÍCULO 150 LA LEY 734 DE 2002	Subdirección Administrativa y Financiera	Dar estricto cumplimiento al artículo 150 de la ley 734 de 2002	1 de agosto de 2017	31 de diciembre de 2017
El 20% de las indagaciones preliminares revisadas (1 de 5), superó el término establecido en el artículo 150 de la ley 734 de 2002 “ <i>Procedencia, fines y trámite de la indagación preliminar. (...) En los demás casos la indagación preliminar tendrá una duración de seis (6) meses y culminará con el archivo definitivo o auto de apertura</i> ”, (negritas fuera de texto) (ver anexo 1). Por lo anterior, se recomienda dar estricta aplicación a los términos perentorios contenidos en el artículo 150 de la Ley 734 de 2002, en aras de dar cumplimiento al principio de celeridad contenido en la ley.				
MODIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD N° 1 DEL PROCEDIMIENTO GTH-PRC13 INDAGACIÓN PRELIMINAR	Subdirección Administrativa y Financiera	Presentar modificación del procedimiento GTHPRC13 al Comité CDA	1 de septiembre de 2017	31 de diciembre de 2017
Se sugiere revisar la descripción de la actividad N° 1 que señala “Análisis de la queja o informe: Si la información suministrada amerita credibilidad, ordena la indagación preliminar de acuerdo a lo establecido en el artículo 150 de la Ley 734/2002. Si la información suministrada no amerita credibilidad ordena el archivo”, (negritas fuera de texto). La frase “amerita credibilidad” en concepto de este despacho no se encuentra descrita en la ley como base jurídica, requisito o condición para aperturar, archivar o abstenerse de ello, ya que el legislador describe puntualmente en su artículo 150 ibídem, los fines de la indagación preliminar así: “(...) La indagación preliminar tendrá como fines verificar la ocurrencia de la conducta, determinar si es constitutiva de falta disciplinaria o si se ha actuado al amparo de una causal de exclusión de la responsabilidad”. Igualmente su parágrafo señala que “Cuando la información o queja sea manifiestamente temeraria o se refiera a hechos				

disciplinariamente irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera absolutamente difusa, el funcionario de plano se inhibirá de iniciar actuación alguna” (negritas fuera de texto).			
MODIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD N° 6 DEL PROCEDIMIENTO GTH-PRC13 INDAGACIÓN PRELIMINAR			
Es conveniente revisar la actividad N° 6 “Evaluación de Pruebas” y su descripción que señala “Practica las pruebas de acuerdo con lo ordenado en el auto de apertura”, ya que las dos difieren en su concepto, toda vez que la primera hace alusión a las pruebas que son evaluadas por el despacho una vez sean practicadas, mientras que la segunda indica taxativamente la práctica de las pruebas decretadas por el mismo. Por lo anterior se recomienda revisar la conceptualización de la actividad y su descripción, en aras de no generar confusión alguna frente al desarrollo de la etapa probatoria dentro del procedimiento de la indagación preliminar.	Presentar modificación del procedimiento GTHPRC13 al Comité CDA	1 de septiembre de 2017	31 de diciembre de 2017
MODIFICACIÓN DEL CONTENIDO DE LA COLUMNA DENOMINADA “REGISTROS” DE LOS PROCEDIMIENTOS GTH-PRC 13 INDAGACIÓN PRELIMINAR Y GTH-PRC14 INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA			
Es conveniente revisar los registros identificados para cada una de las actividades incluidas en la columna “Registros” de los procedimientos de indagación preliminar e investigación disciplinaria, ya que para todas ellas se diligenció un único registro denominado “Expediente”, pese a que estas generan diferentes documentos. Por lo anterior, se recomienda ajustar dicha información de acuerdo a la actividad correspondiente.	Presentar modificación del procedimiento GTHPRC13 y 14 al Comité CDA	1 de septiembre de 2017	31 de diciembre de 2017
RECOMENDACIONES SOBRE EL RIESGO DE CORRUPCIÓN DEL ÁREA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			
Se recomienda modificar el control “Desarrollo de indagaciones preliminares en el marco de la ética y de la transparencia” del riesgo “Que se presente un caso de tráfico de influencias en la apertura o archivo de una investigación disciplinaria”, teniendo en cuenta que no mitiga integralmente el riesgo, ya que el mismo únicamente acoge las indagaciones preliminares excluyendo las demás etapas del proceso disciplinario, siendo conveniente formular un control o controles que contengan las etapas y términos previstos en la Ley 734 de 2002 y los criterios incluidos en los procedimientos de GTH-PRC13 indagación preliminar y GTH-PRC14 investigación disciplinaria; adicionalmente, es conveniente establecer un control relacionado con la conservación de la información contenida en los expedientes a fin de evitar su pérdida, destrucción y/o inclusión de documentos de carácter probatorio a favor o en contra del disciplinado.	Plantear nuevos riesgos en el mapa de riesgos de corrupción	1 de agosto de 2017	31 de diciembre de 2017
RECOMENDACIONES DE POSIBLES RIESGOS EN MATERIA DISCIPLINARIA			
Al verificar los riesgos en materia disciplinaria, no se evidenciaron riesgos relacionados con la pérdida o destrucción de los expedientes o material probatorio, por lo que se recomienda incluirlos el mapa de riesgos de gestión de la entidad. Igualmente, deben identificarse y valorarse los controles existentes o previstos para la conservación de la información contenida en los expedientes, con el propósito de evitar su pérdida y/o destrucción.			

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

OBSERVACIONES AUDITORÍA A LA LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y DEMÁS PAGOS ORIGINADOS EN LA RELACION LABORAL A CARGO DEL EMPLEADOR	DEPENDENCIA	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
			FECHA INICIO	FECHA FIN
RETENCIÓN EN LA FUENTE	Subdirección Administrativa y Financiera			
Informar a los empleados el resultado del porcentaje de retención en la fuente calculado durante el semestre, con el propósito que cada uno de los servidores elija el procedimiento (1 o 2), que más se ajuste a sus necesidades financieras (elección que se realizará únicamente en el mes de diciembre de cada año).		Se acordó con la Dra. Luz Mary Peñaranda y la tesorera Miryam Orjuela realizar una reunión en las fechas próximas a los cambios de normatividad a fin de que los funcionario conozcan que procedimiento sería mejor aplicar según sea el caso este asesoramiento será llevado a cabo por la tesorera.	15 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2017
Confrontar las retenciones en la fuente que genera el aplicativo "Pimisys", con los porcentajes calculados para el semestre, con el fin de verificar la exactitud de las operaciones que realiza el sistema y su adecuada parametrización, y al mismo tiempo evitar que se practiquen retenciones a funcionarios que no les aplica la norma.		En la primera semana de julio de 2017 con motivo del ajuste de procedimiento para el cálculo del segundo semestre se realizó junto con el Ingeniero Carlos Pérez de Pimisys una revisión y ajuste de todos los funcionarios en cuanto a procedimiento, se actualizo la información aportada por cada funcionario para deducción de retención y se realizaron comparaciones con la tesorera a fin que coincidiera la información del sistema tal como lo calcula la tesorera quedando verificado cada uno de los porcentajes.	4 de julio de 2017	31 de diciembre de 2017
APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL				

OBSERVACIONES AUDITORÍA A LA LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y DEMÁS PAGOS ORIGINADOS EN LA RELACION LABORAL A CARGO DEL EMPLEADOR	DEPENDENCIA	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
<p>Verificar las bases gravables de cada uno de los funcionarios antes de realizar la liquidación de los aportes al sistema de seguridad social integral, con el fin de evitar que se realicen mayores o menores aportes que puedan favorecer o desfavorecer a cada uno de los empleados, determinando las causas que dieron origen a las diferencias evidenciadas y así evitar futuras inconsistencias; igualmente se deben realizar las gestiones necesarias para su corrección y ajuste.</p>		<p>Se realizara una revisión más precisa a la nómina con el fin de minimizar errores que se presentan al generar el primer archivo con los respectivos cambios que se van dando en el proceso.</p>	<p>4 de julio de 2017</p>	<p>31 de diciembre de 2017</p>
<p>PRIMA DE NAVIDAD, PRIMA TÉCNICA, PRESTACIONES SOCIALES Y VACACIONES</p>				
<p>Verificar los mayores y/o menores valores liquidados y pagados, para efectos de determinar las causas que originaron tales diferencias, procediendo igualmente a realizar las gestiones necesarias para su corrección y ajuste.</p>		<p>Con ocasión del pago de retroactivo se realizó el pago de los valores menores pagados, con el fin de que subsanar el error de liquidación. Se realizar una revisión del calendario que maneja el sistema para que tome los días tal y como se realiza el conteo en el calendario normal del año.</p>	<p>30 de junio de 2017</p>	<p>31 de diciembre de 2017</p>
<p>DESCUENTOS DE NÓMINA</p>				
<p>Consignar en debida oportunidad y dentro del mismo mes, los descuentos autorizados por cada uno de los funcionarios de la UAE-CRA en la nómina mensual, deducciones que hacen relación a los aportes voluntarios a pensión, AFC, libranzas y afiliaciones, todo esto con el propósito de evitar posibles pagos de intereses de mora, sanciones y demás obligaciones que el servidor haya podido contraer.</p>		<p>Se llevara una revisión de los pagos entregados a la persona que realiza las diligencias de los bancos y los pagos de la entidad.</p>	<p>30 de junio de 2017</p>	<p>31 de diciembre de 2017</p>
<p>MAPA DE RIESGOS</p>				
<p>Identificar y registrar dentro de los mapas de Riesgo de Gestión y/o de Corrupción de la UAE CRA, todos aquellos eventos con los cuales puedan verse afectados de manera significativa los procedimientos de liquidación, contabilización y pago de la nómina de la entidad, para efectos de implementar controles que mitiguen el impacto o la probabilidad de estas contingencias, que para el presente informe se evidenciaron en la liquidación de la nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo de la entidad.</p>		<p>Se sugiere incluir en el mapa de riesgos el proceso de gestión de la nómina</p>	<p>15 de agosto de 2017</p>	<p>31 de diciembre de 2017</p>

5.5 Seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción.

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, y al Mapa de Riesgos de Corrupción tercer cuatrimestre 2016: <http://cra.gov.co/apc-aa-files/39373235356530353036626665383236/seguiemiento-al-mapa-de-riesgos-de-corrupcin-tercer-cuatrimestre-de-2016-002-.pdf>

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, y al Mapa de Riesgos de Corrupción primer cuatrimestre 2017: <http://cra.gov.co/apc-aa-files/39373235356530353036626665383236/plan-anticorrupcin.pdf>

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano segundo cuatrimestre 2017: <http://cra.gov.co/apc-aa-files/39373235356530353036626665383236/seguiemiento-al-plan-anticorrupcin-y-de-atencin-al-ciudadano-segundo-cuatrimestre-2017.docx>

Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción segundo cuatrimestre de 2017: <http://cra.gov.co/apc-aa-files/39373235356530353036626665383236/seguiemiento-al-mapa-de-riesgos-de-corrupcin-segundo-cuatrimestre-de-2017.docx>