

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS CRA

2018

Este documento contiene el informe de gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2018.

Presidente de la República de Colombia

Iván Duque Márquez

Miembros de la Comisión

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Jonathan Malagón González

Viceministro de Agua y Saneamiento Básico

José Luis Acero Vergel

Ministro de Salud y Protección Social

Juan Pablo Uribe Restrepo

Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Ricardo José Lozano Picón

Directora del Departamento Nacional de Planeación

Gloria Amparo Alonso Másmela

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Natasha Avendaño García

Expertos Comisionados

Germán Eduardo Osorio Cifuentes - Director Ejecutivo

Jaime Humberto Mesa Buitrago - Experto Comisionado

Javier Moreno Méndez - Experto Comisionado

Fernando Vargas Mesías – Experto Comisionado

Unidad Administrativa Especial

Lida Ruiz Vásquez - Subdirectora de Regulación

Talma Elvira Furnieles Galván - Subdirectora Administrativa y Financiera

Luisa Fernanda Trujillo Manrique - Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
MARCO ESTRATÉGICO	7
1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	8
1.1. Agenda Regulatoria Indicativa	8
1.2. Agenda Regulatoria Indicativa Vigencia 2018	16
1.3. Actuaciones de Carácter Particular	22
2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL	32
2.1. Intercambio de Experiencias y Participación en Eventos Internacionales	32
2.2. Acuerdos de Cooperación Internacional	35
3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	39
3.1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	39
3.2. Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.....	39
3.3. Componente de Diálogo	45
3.4. Componente de Incentivos:	49
3.5. Servicio al Ciudadano	50
4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	52
4.1. Concurso de Méritos.....	52
4.2. Plan Piloto de Teletrabajo	53
5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA.....	54
5.1. Implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	54
5.2. Percepción Ciudadana sobre los Eventos de Participación Ciudadana	57

5.3.	Administración de Riesgos	63
5.4.	Estrategia Cero Papel	65
5.5.	Gestión Contractual	66
5.6.	Gestión Documental.....	71
6.	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	73
6.1.	Sistema de Gestión Documental ORFEO	73
6.2.	Base de Datos.....	73
6.3.	HELP DESK	73
6.4.	Seguridad Informática	74
6.5.	Sistema de Antivirus MCAFEE.....	74
6.6.	Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica.....	74
6.7.	Correo Electrónico en la Nube.....	75
6.8.	Racionalización de Uso de los Recursos	75
6.9.	Servicios de Intercambio de Información.....	76
6.10.	Atención al Ciudadano -ORFEO, CCUS, NORMATIVIDAD y PSE.....	76
6.11.	Gobierno Digital.....	77
7.	GESTIÓN PRESUPUESTAL.....	79
7.1.	Aprobación Presupuestal 2017.....	79
7.2.	Presupuesto de Funcionamiento 2017	79
7.3.	Presupuesto de Inversión 2017	80
7.4.	Proyectos de Inversión.....	80
7.5.	Ejecución Presupuestal 2017.....	81
7.6.	Ejecución de Presupuesto de Funcionamiento 2017	81
7.7.	Comportamiento Histórico de la Ejecución Presupuestal	82

7.8. Vigencias Futuras.....	83
7.9. Reservas Presupuestales y Cuentas por Pagar.....	84
7.10. Ejecución Presupuestal 2018.....	84
7.11. Ejecución de Presupuesto de Funcionamiento 2018	85
7.12. Comportamiento histórico de la Ejecución Presupuestal	86
7.13. Gestión Financiera y Contable.....	87
8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO	96
8.1. Informe de la Unidad de Control Interno de la UAE-CRA.....	96

INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA presenta a todos los ciudadanos su informe de rendición de cuentas, el cual, se enmarca en el documento Conpes 3654 de 2010 *“Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”*, la Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”* y Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.

La rendición de cuentas es un mecanismo que permite a la administración contribuir con los procesos de transparencia, mejoramiento de la gestión y construcción de la cultura pública a la que se deben las entidades en beneficio y satisfacción de las necesidades de sus ciudadanos. En este sentido, el presente documento describe los proyectos, estudios y demás actividades realizadas por la CRA para el periodo comprendido entre el 1° de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2018 y tiene como objetivo, dar a conocer a los ciudadanos, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y demás grupos de interés, el trabajo realizado por la entidad en materia regulatoria, administrativa y presupuestal durante el periodo en mención.

Para la realización de este informe, la entidad consolidó la información sobre la gestión adelantada por cada una de las dependencias en lo relacionado con las acciones, metas y objetivos cumplidos en el marco de las 16 Políticas de Desarrollo Administrativo, establecidas en el Decreto 1499 de 2017, que fija los lineamientos para la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión definido en el Decreto 2482 de 2012.

El presente informe se divide en las siguientes 6 (seis) secciones, a lo largo de las cuales, se describen los resultados obtenidos de la gestión institucional:

- ✓ Gestión misional y de gobierno
- ✓ Transparencia, participación y servicio al ciudadano
- ✓ Gestión del talento humano
- ✓ Eficiencia administrativa
- ✓ Gestión financiera
- ✓ Soportes transversales

Marco Estratégico

Misión

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

Visión

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

Objetivos estratégicos

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

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

Con base en este ordenamiento estratégico, a continuación, se presentan los logros y avances alcanzados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2018, frente a las metas y objetivos de la entidad.

1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

1.1. Agenda Regulatoria Indicativa

La Agenda Regulatoria Indicativa del año 2017 en su versión 06 está conformada por dieciséis (16) proyectos regulatorios, de los cuales, siete (7) desarrollaron normatividad para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, seis (6) para el servicio público de aseo y tres (3) sobre otros temas regulatorios.

A continuación, se presenta la Agenda Regulatoria Indicativa 2017 y el avance logrado a 31 de diciembre de 2017:

Tabla 1. Agenda Regulatoria Indicativa - Vigencia 2017

No.	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
Servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado			
1	Metodología DEA	Establecer las variables para el cálculo de los puntajes de Eficiencia Comparativa, que son necesarios para que las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, calculen el Costo Medio de Administración (CMA) y el Costo Medio de Operación (CMO), según lo definido en el nuevo marco tarifario de dichos servicios públicos para grandes prestadores.	Resolución Definitiva de cálculo del DEA agendada en sesión de Comisión.
2	Marco Tarifario A y A de pequeños.	Expedir un marco tarifario para el cálculo de las tarifas de los pequeños prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, profundizando las señales de eficiencia, calidad y economía. Así mismo, se tendrán en cuenta los aspectos incluidos en la reglamentación de esquemas diferenciales urbanos y rurales.	Expedición de la Resolución CRA 825 de 2017, "Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan".

No.	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
3	APP Acueducto y Alcantarillado.	Señalar los estándares de servicio, su gradualidad y las demás medidas regulatorias que permitan la aplicabilidad y operatividad de las Asociaciones Público Privadas – APP para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1508 de 2012 y sus decretos reglamentarios.	Expedición de la Resolución CRA 789 de 2017 <i>“Por la cual se señalan los estándares de servicio, su gradualidad y se determinan medidas regulatorias que permitan la aplicabilidad y operatividad de las Asociaciones Público Privadas – APP, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y sus actividades complementarias, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1508 de 2012 y sus decretos reglamentarios”</i> .
4	Mercados Regionales. Revisión de las Resoluciones CRA 628 y 633 de 2013.	Actualizar el esquema de mercados regionales para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, señalado en las Resoluciones CRA 628 y 633 de 2013, para armonizarlo con lo dispuesto en el nuevo marco tarifario de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenidos en la Resolución CRA 688 de 2014, el marco tarifario de pequeños prestadores y las normas referentes a los esquemas diferenciales. Considerando que la metodología tarifaria para grandes prestadores cambió, y con ella la forma de calcular costos, el establecimiento de metas de servicio y eficiencia, el reglamento de calidad y descuentos, el tratamiento de las inversiones, entre otros, es necesario adaptar el esquema de mercados regionales existente a estas nuevas disposiciones y que de este modo sean comparables.	Expedición de la Resolución CRA 821 de 2017 <i>“Por la cual se define el concepto de mercado regional, se establecen las condiciones para declararlo y la forma de verificarlas, de conformidad con lo previsto en el artículo 126 de la Ley 1450 de 2011”</i> .

No.	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
5	Tarifa con medición de Vertimientos	<p>Definir la metodología para el cobro del servicio público domiciliario de alcantarillado en los casos en que exista medición de los vertimientos.</p> <p>En razón a que la tecnología actualmente permite la medición de los vertimientos y que existen casos en los que se amerita una medición y facturación del servicio público domiciliario de alcantarillado por la diferencia de volúmenes respecto a lo establecido regulatoriamente, surge la necesidad de desarrollar una metodología que permita la facturación del servicio público domiciliario de alcantarillado basada en la medición de vertimientos.</p>	<p>Expedición de la Resolución CRA 800 de 2017 <i>“Por la cual se establece la opción de medición de vertimientos en el servicio público domiciliario de alcantarillado”</i>.</p>
6	Calidad y Descuentos (ajuste fórmula).	<p>Marco de acueducto y alcantarillado grandes prestadores. Índice de continuidad. Modificación del artículo 89 de la Resolución CRA 688 de 2014, en cuanto al indicador de continuidad en la prestación del servicio de acueducto.</p> <p>Modificar el artículo 89 de la Resolución CRA 688 de 2014, en lo referente al índice de Continuidad para todo el sistema y por ruta de lectura.</p>	<p>Expedición de la Resolución CRA 798 de 2017, <i>“Por la cual se modifican el parágrafo 4 del artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, el artículo 89 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 26 de la Resolución CRA 735 de 2015 y el artículo 103 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 34 de la Resolución CRA 735 de 2015”</i>.</p>

No.	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
7	Modificación Régimen de Calidad y Descuentos.	Revisión integral del régimen de calidad y descuentos en respuesta a las inquietudes planteadas por ANDESCO y prestadores para incorporar los ajustes a que hubiere lugar.	Expedición de la Resolución CRA 823 de 2017 <i>“Por la cual se modifica y adiciona parcialmente el régimen de calidad y descuentos establecido mediante el TÍTULO VII de la Resolución CRA 688 de 2014”</i> .
Servicio público de aseo			
8	Áreas de Servicio Exclusivo.	Definir los criterios, parámetros y metodologías con arreglo a los cuales se verificará la existencia de las condiciones previas para otorgar una o varias áreas de servicio exclusivo, los lineamientos generales y condiciones para que la entidad concedente pueda incluir cláusulas que tengan por objeto el otorgamiento de áreas de servicio exclusivo en los contratos respectivos y la metodología para que las entidades territoriales determinen y demuestren la viabilidad técnica, financiera, económica y social del área o áreas de servicio exclusivo a otorgar.	Expedición de la Resolución CRA 811 de 2017 <i>“Por la cual se hace público el proyecto de resolución “Por la cual se establecen las condiciones para verificar la existencia de los motivos que permiten la inclusión de áreas de servicio exclusivo y se definen los lineamientos generales y las condiciones a las cuales deben someterse los contratos de prestación del servicio público de aseo. Se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”</i> .
9	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.	Determinar el porcentaje de los recursos del recaudo del servicio público de aseo que se deberá reservar para las provisiones de inversiones requeridas en los planes de fortalecimiento empresarial, en desarrollo del artículo 2.3.2.5.3.5 del Decreto 1077 de 2015, adicionado por el Decreto 596 de 2016 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.	Expedición de la Resolución CRA 788 de 2017 <i>“Por la cual se define el porcentaje de los recursos del recaudo del servicio público de aseo correspondiente a la provisión de inversiones de la actividad de aprovechamiento, en el marco de lo previsto en el artículo 2.3.2.5.3.5 del Decreto 1077 de 2015 modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016.”</i>

No.	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
10	<p>Desarrollo del artículo 72 de la Resolución CRA 720 de 2015 y se adiciona la cláusula 10 del Anexo N° 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 4 de la Resolución CRA 223 de 2002 (Competencia).</p>	<p>Definir la regulación que promueva la competencia en el mercado para el servicio público de aseo y el cumplimiento de los criterios de continuidad, calidad, cobertura y precio, obteniendo economías de escala comprobables, asegurando la participación de los usuarios, permitiendo la prestación universal del servicio y garantizando la salubridad pública y el medio ambiente sano.</p>	<p>Expedición de la Resolución CRA 815 de 2017 <i>“Por la cual se hace público el proyecto de resolución “Por la cual se desarrolla el artículo 72 de la Resolución CRA 720 de 2015, se adiciona un numeral a las cláusulas 6, 9 y 10 y se modifican las cláusulas 25 y 26 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.</i></p>
11	<p>Modificación artículo 71 de la Resolución CRA 720 de 2015.</p>	<p>Establecer una alternativa para que los prestadores de los servicios públicos domiciliarios del segundo segmento (Entre 5.000 y 100.000 usuarios), puedan desarrollar y adoptar un plan de ajuste tarifario, una vez haya finalizado la fase de progresividad, prevista en el artículo 71 de la Resolución 720 de 2015.</p>	<p>Expedición de la Resolución CRA 822 de 2017, <i>“Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 71 de la Resolución CRA 720 de 2015”.</i> <i>“Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones.”</i></p>

No.	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
12	Modificación del artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015.	Corrección de un error formal de carácter de digitación del artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015.	Expedición de la Resolución CRA 807 de 2017 <i>“Por la cual se corrige un error formal de carácter de digitación del artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015, “Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”.</i>
13	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.	Ajustar para compatibilidad con la Resolución CRA 720 de 2015 en cuanto a la disposición final y el aprovechamiento de residuos sólidos para zonas urbanas de municipios con menos de 5000 suscriptores.	Expedición de la Resolución CRA 806 de 2017, <i>“Por la cual se presenta el proyecto de resolución” “Por la cual se modifica y adiciona parcialmente la Resolución CRA 351 de 2005 y se modifican parcialmente las Resoluciones CRA 352 de 2005 y CRA 482 de 2009”.</i>
Otros proyectos regulatorios			

No.	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
14	Procedimiento único para modificación de fórmulas tarifarias y/o costos económicos de referencia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.	Realizar la revisión de la Resolución CRA 271 de 2003 respecto del procedimiento para el trámite de las modificaciones de carácter particular de las fórmulas tarifarias de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a la luz de la expedición de los nuevos marcos tarifarios y de otras disposiciones regulatorias.	Expedición de la Resolución CRA 820 de 2017 <i>“Por la cual se modifican los artículos 1.3.7.7 de la Resolución CRA 151 de 2001, 5.2.1.6 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificado por el artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003, se derogan los artículos 5.2.1.7, 5.2.1.8, 5.2.1.9, 5.2.1.12 y 5.2.1.13 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificados por el artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003, se modifica el artículo 1.3.22.3 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificado por el artículo 2 de la Resolución CRA 422 de 2007; y se derogan los artículos 5.5.1.3, 5.5.1.4, 5.5.1.5, 5.5.1.6 y 5.5.1.7 de la Resolución CRA 151 de 2001, modificados por los artículos 1, 2, 3, 4 y 5 de la Resolución CRA 396 de 2006”</i>
15	Ampliación del plazo de la Resolución CRA 783 de 2016.	Ampliar el plazo previsto en el artículo 39 de la Resolución CRA 783 de 2016, con el fin de que los prestadores puedan efectuar las modificaciones de los estudios de costos y reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dicha información, teniendo en cuenta los tiempos de implementación del nuevo Sistema De Reporte de Costos y Tarifas – SURICATA.	Expedición de la Resolución de Trámite CRA 799 de 2017 <i>“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por la cual se modifica y adiciona la Resolución CRA 783 de 2016”, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”</i> . Expedición de Resolución definitiva CRA 810 de 2017 <i>“Por la cual se modifica y adiciona el Resolución CRA 783 de 2016”</i>

No.	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
16	Modificación del Artículo 1.3.7.7 y el literal f del artículo 1.3.7.8 de la Resolución CRA 151 de 2001, el artículo 1.3.22.3 del artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003, y se derogan los artículos 5.2.1.7, 5.2.1.8, 5.2.1.9, 5.2.1.12, y 5.2.1.13 y la Resolución CRA 396 de 2006.	Revisión y ajuste de la regulación, de acuerdo con lo establecido en el CPCA (Código de procedimiento administrativo de lo contencioso administrativo)	Expedición de la Resolución de trámite CRA 816 de 2017 <i>“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por la cual se modifica la Sección 5.2.1., del Capítulo 2, del Título V de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por el artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003, se modifican algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 287 de 2004, 688 de 2014, 759 de 2016, 800 de 2017, se deroga parcialmente la Resolución CRA 783 de 2016 modificada por la Resolución CRA 810 de 2017 y se dictan otras relacionadas con la aplicación de las metodologías tarifarias, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.</i>

Agenda Regulatoria Indicativa 2017, aprobada en Sesión de Comisión Extraordinaria No 9 del 21 de diciembre de 2016 y modificada mediante Sesiones de Comisión Ordinaria No. 229 y 230 del 29 de marzo y 21 de abril de 2017 respectivamente, Sesiones Extraordinarias No. 12 y 17 del 27 de junio de 2017, y 29 de agosto de 2017 respectivamente y Sesiones Ordinarias No. 231, 232, 234 y 235 del 15 y 28 de septiembre de 2017, 30 de noviembre de 2017 y 21 de diciembre de 2017, respectivamente.

En cuanto a los estudios paralelos la Agenda Regulatoria Indicativa del año 2017 quedó conformada por dos (2) estudios así:

- Cambio climático y requerimiento de medidas regulatorias.

Objetivo: revisión de 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.

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

Objetivo: 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.

1.2. Agenda Regulatoria Indicativa Vigencia 2018

Con corte 30 de septiembre de 2018, la Agenda Regulatoria Indicativa 2018 en su versión 04, está conformada por 19 proyectos regulatorios, de los cuales ocho (8) desarrollan normatividad para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, nueve (9) para el servicio público de aseo y dos (2) proyectos transversales.

A continuación se presenta el avance de la Agenda Regulatoria Vigencia 2018 a 30 de septiembre:

Tabla 2. Agenda Regulatoria Indicativa - Vigencia 2018

AGENDA REGULATORIA INDICATIVA - Vigencia 2018			
	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
Servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado			
1	Publicación de las variables necesarias para el cálculo del Puntaje de Eficiencia Comparativa con la metodología DEA.	Expedir la resolución definitiva para establecer las variables para el cálculo de los puntajes de Eficiencia Comparativa, que son necesarios para que las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, calculen el Costo Medio de Administración (CMA) y el Costo Medio de Operación (CMO), según lo definido en el nuevo marco tarifario de dichos servicios públicos para grandes prestadores.	Resolución definitiva CRA 830 del 27 de febrero de 2018.
2	Metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con un nivel de riesgo. Revisión de las Resoluciones CRA 201 de 2001 y CRA 315 de 2005.	Expedir las resoluciones de trámite y definitiva que incluya la revisión y actualización de los indicadores y las fórmulas contenidas en las Resoluciones CRA 201 de 2001 y 315 de 2005, por las cuales se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, que permitan evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y establecer la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo.	Documento de diagnóstico y línea conceptual del proyecto. Se está realizando seguimiento a las pruebas piloto. Trabajo coordinado con Ernst & Young para la revisión de los indicadores. Revisión interna de modificación de indicadores, según los comentarios obtenidos en las visitas de prueba piloto.

AGENDA REGULATORIA INDICATIVA - Vigencia 2018			
	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
3	Modificaciones y adiciones a la Resolución CRA 825 de 2017 que incluye la regulación de esquemas diferenciales.	Expedir las resoluciones de trámite y definitiva para modificar la Resolución CRA 825 de 2017, que contiene el nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores y adicionar la regulación de esquemas diferenciales rurales.	Resolución de trámite CRA 836 del 4 de mayo de 2018. Resolución definitiva CRA 844 del 30 de julio de 2018.
4	Modificación CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado.	Modificar los CCU para prestadores con hasta 5.000 usuarios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con las metodologías tarifarias.	Se llevó a comité de expertos del 5 de septiembre proyecto de resolución. Se consolidó diagnóstico y se agendó para Comité de Expertos el 28 de septiembre documento con alternativas regulatorias.
5	Medición de consumo para usuarios del servicio público de alcantarillado que cuenten con fuentes alternas de abastecimiento de agua potable.	Revisión de las disposiciones vigentes frente a la medición de consumo para usuarios del servicio público de alcantarillado, que cuenten con fuentes alternas de abastecimiento de agua potable, para determinar si se requieren y deben desarrollar medidas regulatorias adicionales.	Se procesó información del SISBEN entregada por el DNP sobre mecanismos de acceso al servicio de acueducto, incluyendo fuentes alternas. Se solicitó a la SSPD información sobre soluciones particulares de acceso a agua potable registradas en el formato de estratificación y cobertura.
6	Opción tarifaria de pago anticipado.	Revisión general de la regulación existente para determinar la pertinencia de introducir modificaciones para promover la medida.	Se solicitó información a la SSPD para identificar prestadores que aplican la opción de pago anticipado. Se diseñó encuesta a prestadores que aplican la medida, prestadores que no aplican y a EPM, con el fin de elaborar el diagnóstico.

AGENDA REGULATORIA INDICATIVA - Vigencia 2018			
	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
7	Medidas regulatorias asociadas a inversiones ambientales que puedan ser incluidas en tarifas.	Desarrollar el análisis que permita determinar posibles medidas regulatorias que puedan ser financiadas vía tarifa para la protección de fuentes de abastecimiento.	Se consolidó diagnóstico, se reestructuró árbol de problemas, objetivos y alternativas. Se realizaron reuniones con el Instituto de Estocolmo para determinar apoyo al proyecto y se realizó reunión con EAAB para probar instrumento de captura de información.
8	Regulación frente a tarifas por actividad del servicio – tratamiento de vertimientos.	Analizar medidas regulatorias generales para efecto de establecer costos de referencia, para promover la prestación regional de la actividad de tratamiento de aguas residuales y la desintegración vertical.	Se realizaron reuniones de planeación del proyecto con el grupo de trabajo y el líder. Se solicitó información a SSPD sobre sistemas de tratamiento de agua residual existentes.
Servicio público de aseo			
9	Nuevo Marco Tarifario para el Servicio Público de Aseo Aplicable a Pequeños Prestadores.	Expedir las resoluciones de trámite y definitiva del marco tarifario del servicio público de aseo para promover el mejoramiento continuo de la prestación del servicio, estableciendo señales de eficiencia económica como: calidad del servicio mediante la definición de estándares, suficiencia financiera de los prestadores con costos eficientes, fortalecimiento del aprovechamiento y estructuración de las herramientas que propendan por la regionalización y determinación de costos diferenciales con base en las condiciones especiales de estos mercados.	Resolución de trámite CRA 831 de 27 de febrero 2018.
10	<i>“Por la cual se desarrolla el artículo 72 de la Resolución CRA 720 de 2015, se adiciona un numeral a las cláusulas 6, 9 y 10, se modifican las cláusulas 25 y 26 y se adiciona un inciso a la cláusula 27 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016”.</i>	Expedir resolución definitiva con reglas que promuevan aspectos relacionados con la competencia en el mercado para el servicio público de aseo.	Resolución definitiva CRA 845 del 30 de julio de 2018.

AGENDA REGULATORIA INDICATIVA - Vigencia 2018			
	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
11	Modificación y adición parcial de la Resolución CRA 351 de 2005 y modificación parcial de las Resoluciones CRA 352 de 2005 y CRA 482 de 2009.	Expedir resolución definitiva en concordancia con la Resolución CRA 720 de 2015, en cuanto a la disposición final y el aprovechamiento de residuos sólidos para zonas urbanas de municipios con menos de 5.000 suscriptores.	Resolución definitiva CRA 832 del 27 de febrero 2018.
12	Modificación de la Resolución CRA 709 de 2015.	Realizar la revisión de la Resolución CRA 709 de 2015, con el fin de determinar la pertinencia de actualizar, modificar y ajustar dicha disposición regulatoria acorde con la nueva normatividad aplicable.	Se presentó el documento de Análisis de Impacto Normativo en Comité de Expertos, se solicitaron ajustes y se aprobó divulgación con grupos de interés.
13	Establecer condiciones para acuerdos de limpieza urbana y resolución de conflictos por esta actividad, del servicio público de aseo en área de confluencia.	Regular las condiciones generales de los acuerdos de limpieza urbana y las disposiciones para la resolución de controversias, suscitadas entre los prestadores del servicio público de aseo, que realicen esta actividad en un área de confluencia	Este proyecto se adelantará en el año 2019.
14	Asociaciones Público Privadas en el servicio de aseo.	Establecer las consideraciones normativas y las medidas regulatorias que permitan la configuración de alianzas público privadas en el servicio de aseo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1508 de 2012 y sus decretos reglamentarios.	Se hizo solicitud de información a banca multilateral sobre proyectos o estudios asociados de APP aseo en Colombia y otras partes del mundo. Se proyectó encuesta a prestadores de acueducto grandes y de aseo. Se realizó reunión con el grupo de APP-DNP para conocer los criterios de evaluación de los proyectos de APP de aseo.

AGENDA REGULATORIA INDICATIVA - Vigencia 2018			
	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
15	Analizar la inclusión de las medidas regulatorias para incorporar los costos ambientales y desarrollar los modelos que permitan la remuneración del aprovechamiento y el tratamiento acorde con los costos y el comportamiento de los mercados, en los nuevos marcos tarifarios.	Desarrollar el análisis de los factores que permitan la inclusión de costos ambientales y los modelos para la remuneración de la actividad de aprovechamiento y el tratamiento de residuos sólidos, con el fin de facilitar la inclusión de incentivos económicos a los que hace referencia el artículo 13 de la Resolución CRA 720 de 2015, creados con ocasión de los desarrollos normativos y de acuerdo con lo establecido en el documento CONPES 3874 de 2016.	Se realizó reunión con el coordinador del proyecto y se definieron los criterios a tener en cuenta para el desarrollo del diagnóstico, las fuentes de información a consultar y las entidades del gobierno nacional con quienes se deben establecer mesas de trabajo. Se definieron los casos de estudio a incluir dentro del diagnóstico.
16	Factor de productividad artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015.	Establecer el factor de productividad con el que se determina la actualización de los costos medios de referencia de las diferentes actividades del servicio público de aseo.	La SSPD envió la información el 6 de septiembre, la cual fue depurada y analizada. Se revisó la estructuración y aplicabilidad del modelo con el consultor, encontrando que era necesario realizar análisis adicionales a los inicialmente establecidos. Se está elaborando propuesta de resolución.
17	Modificación del régimen de calidad y descuento del servicio público de aseo de la Resolución CRA 720 de 2015.	Modificar los Títulos IV y V de la Resolución CRA 720 de 2015.	Se aprobó en Comité de Expertos la versión definitiva de la resolución y documentos de soporte para agendar reunión con asesores de Comisión.
Proyectos transversales			

AGENDA REGULATORIA INDICATIVA - Vigencia 2018			
	Proyecto Regulatorio	Objetivo	Avance
18	<i>“Por la cual se presenta el proyecto de resolución en el cual se modifica la Sección 5.2.1., del Capítulo 2, del Título V de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por el artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003, se modifican algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 287 de 2004, 688 de 2014, 759 de 2016, 800 de 2017, se deroga parcialmente la Resolución CRA 783 de 2016 modificada por la Resolución CRA 810 de 2017 y se dictan otras relacionadas con la aplicación de las metodologías tarifarias”, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.</i>	Expedir resolución definitiva para modificar la Resolución CRA 271 de 2003 y otras disposiciones regulatorias, respecto del procedimiento para el trámite de las modificaciones de carácter particular de las fórmulas tarifarias y/o del costo económico de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a la luz de la expedición de los nuevos marcos tarifarios y de otras disposiciones regulatorias.	Se revisaron las observaciones de la matriz de Participación Ciudadana de la Resolución CRA 816 de 2017. Así mismo, fueron incorporadas las observaciones de la matriz de participación. Se trabaja en la versión definitiva de la Resolución.
19	Definir la regulación de esquemas diferenciales urbanos, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1272 de 2017.	De acuerdo con las obligaciones derivadas del Decreto 1272 de 2017, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, deberá desarrollar la regulación requerida para estos esquemas diferenciales de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	En Comité de Expertos del 26 de septiembre se aprobó divulgación con grupos de interés.

1.2.1. Sesiones de Comisión y Comités de Expertos

1.2.1.1 Sesiones de Comisión

En lo corrido de la vigencia 2018 se han realizado 27 sesiones de Comisión, 11 ordinarias y 16 extraordinarias. En estas sesiones, la Comisión cumple con las funciones establecidas en el Decreto 2882 de 2007 y los objetivos y tareas de la entidad, tales como: i) la revisión de los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a su consideración, ii) establecer los criterios y directrices para la elaboración y respuesta de requerimientos de los prestadores y usuarios y, iii) el seguimiento y ajustes de la agenda regulatoria anual.

1.2.1.2 Comités de Expertos

Se han realizado 97 Comités de Expertos (79 ordinarios y 18 extraordinarios), en los que los Expertos Comisionados deciden sobre los proyectos y propuestas regulatorias que se presentan

a consideración de la Comisión, determinan criterios y directrices para la elaboración de conceptos que emite la Comisión y desarrollan la Agenda Regulatoria para un periodo determinado.

1.3. Actuaciones de Carácter Particular

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

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

Los resultados de la gestión para el período comprendido entre el 1° de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2018, se presentan a continuación:

1.3.1. Actuaciones Administrativas

En el periodo de análisis del presente informe se recibieron 21 solicitudes: siete (7) que venían en trámite y (14) nuevas, relacionadas con las actividades de la Unidad; finalizaron un total de 12 actuaciones administrativas con los cuales la Oficina Asesora Jurídica contribuyó a la adecuada prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo con su regulación. El siguiente cuadro presenta las actuaciones finalizadas por área temática:

Tabla 3. Actuaciones Administrativas Finalizadas

Temática	Número de Actuaciones
Acuerdos de Barrido	2
Facturación Conjunta	1
Modificación de costos Res. CRA 271 de 2003	3
Puntaje DEA	4
Solicitud de Modificación del Costo Económico de Referencia para el Componente de Disposición Final-CDF del Parque Ecológico Reciclante - Relleno Sanitario de Villavicencio bajo la causal de mutuo acuerdo.	1

Temática	Número de Actuaciones
Solicitud para la aprobación de la incorporación del Costo de Operación de Tratamiento de Aguas Residuales en el Costo Medio de Operación Particular Copal.	1
Total	12

El siguiente cuadro presenta las actuaciones en trámite al 30 de septiembre de 2018 discriminadas por área temática:

Tabla 4. Actuaciones Administrativas en Trámite

Temática	No. de actuaciones	ESTADO
DEA	7	Activas
Modificación de las fórmulas tarifarias y/o costos económicos de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	1	Activa
Solicitud de Interconexión de Acueducto.	1	Activa
Total Actuaciones	9	Activas

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

1.3.2. Contratos de Condiciones Uniformes - CCU

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

Durante el periodo de análisis se atendieron un total de 541 solicitudes de estudio de contratos de condiciones uniformes, de los cuales se otorgaron 91 conceptos de legalidad y se realizaron 450 observaciones.

1.3.3. Jurisdicción Coactiva

De conformidad con la Ley 1066 de 2006, la prerrogativa de adelantar procesos de cobro coactivo por la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento

Básico UAE-CRA, específicamente por la Oficina Asesora Jurídica, tiene como finalidad recuperar los dineros que no han sido pagados a la entidad, derivados de títulos ejecutivos contentivos de obligaciones claras, expresas y exigibles, tales como los valores liquidados por concepto de contribuciones especiales. Es de resaltar, que esta actividad se adelanta en observancia de principios, garantías y procedimientos establecidos en la Ley, específicamente el Estatuto Tributario, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1066 de 2006.

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

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

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

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

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2017 hasta el 30 de septiembre de 2018, la Oficina Asesora Jurídica recibió de la Subdirección Administrativa y Financiera 162 expedientes con la finalidad de adelantar el procedimiento de cobro coactivo, contenidos en los siguientes memorandos:

Tabla 5. Memorando Remitidos de la SAF a la OAJ

No de Memorando	Fecha	No. Memorando	Fecha
20173010006893	14-12-2017	20183010002123	07/03/2018
20173010007043	21-12-2017	20180200005433	06/04/2018
20173010007033	21/12/2017	20180200007633	19/04/2018
20173010007093	21/12/2017	20180200010233	25/04/2018
20173010006883	14/12/2017	20180200011233	26/04/2018
20173010006643	05/12/2017	20180200013433	03/05/2018
20173010007073	21/12/2017	20180200017463	16/05/2018
20173010007023	21/12/2017	20180200022233	28/05/2018
20183010001023	05/02/2018	20180200025233	06/06/2018
20173010007083	21/12/2017	20180200027033	08/06/2018
20173010007063	21/12/2017	20180200030833	21/06/2018

No de Memorando	Fecha	No. Memorando	Fecha
20183010001423	14/02/2018	20180200031833	26/06/2018
20183010001563	20/02/2018	20180200036253	09/07/2018
20173010006893	14/12/2017	20180200038053	11/07/2018
20183010001623	22/02/2018	20180200048263	30/07/2018
20183010001883	28/02/2018	20180200058073	21/08/2018
20183010001933	01/03/2018	20180200068413	19/09/2018
20180200001033	28/03/2018	20180200068623	28/09/2018

Una vez recibidos los expedientes remitidos por la Subdirección Administrativa y Financiera, se inicia el análisis de los procesos de cobro a los prestadores, con el fin de lograr el pago de los recursos que permiten la sostenibilidad de la entidad. En ejercicio de dicha función, la Oficina Asesora Jurídica impulsó 126 procesos de cobro coactivo con las siguientes actuaciones:

Tabla 6. Actuaciones de Cobro Coactivo. 1 de octubre de 2017 – 30 de septiembre de 2018

Estado de los procesos	Número
Terminados por pago total de la obligación	22
Suspendidos por acuerdo de pago	4
Procesos terminados por prescripción de la acción	1
Procesos activos	135

1.3.4. Defensa Judicial

En el período comprendido entre el 1º de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2018, en materia de defensa judicial, la CRA realizó vigilancia a 58 procesos judiciales, que en su mayoría fueron acciones de tutela (41%) y acciones populares (19%). De estos procesos judiciales, la CRA obtuvo 36 fallos favorables y atendió 29 nuevas demandas.

A continuación, presentamos los siguientes resultados de la gestión:

Tabla 7. Procesos Judiciales Vigilados

Vigencia oct 2017 – septiembre 2018		
Clase de proceso	2017/2018	(%) Participación
Tutelas	24	41%
Acción popular	11	19%
Nulidad y restablecimiento	8	14%
Penal	2	3%
Acción de grupo	4	7%
Nulidad simple	7	12%
Reparación directa	1	2%
Acción de cumplimiento	1	2%

Vigencia oct 2017 – septiembre 2018		
Clase de proceso	2017/2018	(%) Participación
TOTAL	58	100%

Tabla 8. Comportamiento Procesos Judiciales

Periodo	Fallos favorables a la CRA	Procesos nuevos atendidos
Oct 2017/Sept 2018	36	29

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

1.3.5. Comités de Conciliación

En el año 2017 se celebraron 24 sesiones ordinarias de Comité de Conciliación, cuyos temas tratados se relacionan a continuación:

Tabla 9. Comités de Conciliación 2017

Comités de Conciliación Ordinarios - Período Octubre 2017- Diciembre 2017	
Fecha	Tema tratado
24 de octubre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de la aprobación de las directrices No. 3 y 4 por parte de la ANDJE y solicitan incluir en el normograma de calidad y socializar con los apoderados. - Informe de litigiosidad 2016 con la finalidad de priorizar las causas generales que trabajaran en el 2018, en materia de política de prevención del daño y deciden priorizar por unanimidad las siguientes causas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamaciones: usuarios que desconocen las funciones de la CRA por la frecuencia. ▪ En riesgos: derechos de petición por frecuencia y ha sido una debilidad que ha percatado la Dirección Ejecutiva. ▪ Legalidad de imponer sanción disciplinaria es la única demanda que tiene impacto económico y los disciplinarios van en aumento.

Comités de Conciliación Ordinarios - Período Octubre 2017- Diciembre 2017	
Fecha	Tema tratado
30 de octubre de 2017	- Informe novedades procesos judiciales vigilados en octubre de 2017.
23 de noviembre de 2017	- Aprobación de trabajar todas las sub-causas prevenibles identificadas para las causas generales de reclamación, riesgo y demanda en la política de prevención de 2018 y el plan de acción propuesto, solicitan sea remitido a la ANDJE para retroalimentación.
28 de noviembre de 2017	- Informe procesos judiciales noviembre de 2017 - Informe de asistencia a los eventos: contrato-realidad; “ <i>acto administrativo electrónico y el objeto digital</i> ”; y mesa transversal de defensa jurídica organizada por el DAFP.
15 de diciembre de 2017	- Informe del protocolo de comités de conciliación expedido por la ANDJE y de las observaciones efectuadas por la ANDJE a la política de prevención del daño antijurídico 2018. - Informe de la radicación en Cali de solicitud de conciliación extrajudicial de la ex funcionaria Juliana Sánchez Acuña. - Aprobación perfil exigido para la contratación del abogado de la costa norte: persona que tenga experiencia relacionada comprobada de por lo menos tres años en vigilancia y representación de procesos judiciales a nivel nacional.
22 de diciembre de 2017	- Informe procesos judiciales vigilados diciembre de 2017 - Aprobación envío de la política de prevención del daño antijurídico 2018 de la CRA debidamente ajustada con lo acá debatido, hace parte de esta acta, la política ajustada.

En el año 2018 se celebraron 18 sesiones ordinarias. A continuación, se presentan los temas tratados en dichos comités:

Tabla 10. Comités de Conciliación 2018

Comités de Conciliación Ordinarios - Período Enero 2018 - Septiembre 2018	
Fecha	Tema tratado
26 de enero 2018	Informe de gestión del comité de conciliación y defensa judicial segundo semestre de 2017, y autorizan su envío a la ANDJE; manifestación de impedimento presentada por el doctor Gabriel Romero Sundheim para el estudio del caso de la ex servidora Juliana Sánchez Acuña y solicitan reprogramar el estudio del caso para la próxima sesión; del reconocimiento a la adopción de la política de prevención 2017; y de las observaciones formuladas por la ANDJE a la política de prevención del daño antijurídico 2018.
31 de enero 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de procesos judiciales de enero de 2018. - Deciden no conciliar en caso de conciliación extrajudicial de Juliana Sánchez Acuña.
22 de febrero de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación para remitir la propuesta de política de prevención del daño antijurídico 2018 a la ANDJE para validación. - Informe de la asistencia a audiencia de conciliación extrajudicial convocada por la Dra. Juliana Sánchez Acuña y del estado del proceso de Hitler Rouseau Chaverra.
27 de febrero de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados del informe de procesos judiciales del mes de febrero de 2018.
14 de marzo de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del envío de la política de prevención del daño antijurídico 2018 para aprobación de la ANDJE, con los ajustes propuestos en la presente sesión.

Comités de Conciliación Ordinarios - Período Enero 2018 - Septiembre 2018	
Fecha	Tema tratado
23 de marzo de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de marzo de 2018, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA. - Aprobación de la política de prevención del daño antijurídico CRA 2018, dándose por socializada y difundida, y con el compromiso de las áreas de iniciar la ejecución de actividades del plan de acción. - Informe de la certificación de la actualización de la información litigiosa de la UAE- CRA al 31 de diciembre de 2017, expedida por el asesor con funciones de control interno, en el que se evidenció, que todos los procesos activos de la entidad se encontraban radicados en la plataforma e-KOGUI y a su vez, tenían incorporada la provisión contable y contaban con la calificación del riesgo respectiva. - Informe del cumplimiento de las funciones del administrador y apoderados de la entidad contenidas en el Decreto 1069 de 2015. - Informe de seguimiento al Plan de Acción de las Políticas del Daño Antijurídico del segundo semestre de 2017 de la UAE - CRA.
24 de abril de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de las actividades previstas en el plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2018 a cargo de cada una de las oficinas y los plazos dentro de los cuales deben ser desarrolladas.
30 de abril de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de las novedades acaecidas durante el mes de abril de 2018 en vigilancia de procesos judiciales.
25 de mayo de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Unánimemente deciden no conciliar, no proponer fórmula de arreglo dentro de la acción popular impetrada por Federico Pinedo Egurrola que se tramita ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, acogen los argumentos expuestos por la apoderada.
31 de mayo de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Se dan por informados de las novedades acaecidas en el mes de mayo de 2018, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA. - Informe de las reuniones a las que asistió la Oficina Asesora Jurídica: comité intersectorial de defensa jurídica y 7º encuentro de Defensa Jurídica convocado por el DAFP.
25 de junio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Adoptan las políticas de defensa judicial 2018 de la UAE-CRA y aprueban su comunicación a apoderados y jefes de área.

Comités de Conciliación Ordinarios - Período Enero 2018 - Septiembre 2018	
Fecha	Tema tratado
29 de junio de 2018	- Informe de las novedades acaecidas en el seguimiento a procesos judiciales junio de 2018 y de la expedición de la circular 03 de 2018 por parte de la ANDJE.
16 de julio de 2018	- Informe de gestión del comité de conciliación del primer semestre de 2018. - Designación a la doctora Clara Maritza Ibarra Flórez, como secretaria técnica del comité de conciliación y defensa judicial, para que remplace a la doctora Maryluz Muñoz De La Victoria durante el periodo de vacaciones. - Deciden no suscribir pacto de cumplimiento dentro de la acción popular presentada por Libardo Melo Vega.
19 de julio de 2018	- Informe de las novedades acaecidas en el seguimiento a procesos judiciales con corte al 18 julio de 2018.
23 de agosto de 2018	- Aprobación del reglamento del comité de conciliación y defensa judicial con los ajustes propuestos
30 de agosto de 2018	- Informe de las novedades de procesos judiciales del mes de agosto de 2018.
21 de septiembre de 2018	- Aplazamiento de la revisión del plan de acción del comité de conciliación hasta que sea verificado el tema por la Oficina Asesora de Planeación. - Los Miembros del Comité de Conciliación y Defensa judicial priorizan la causa: "Violación derechos fundamentales"; por frecuencia, efectúan la designación de las personas que trabajarán en las diferentes áreas en política de prevención del daño antijurídico 2019.
27 de septiembre de 2018	- Informe de procesos judiciales del mes de septiembre de 2018. Igualmente, de las actividades del plan de acción de política de prevención del daño antijurídico 2018 que faltan por cumplir.

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

logro durante este periodo ha sido la atención de las directrices y lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica –ANDJE- que se han venido cumpliendo durante el desarrollo de sus responsabilidades.

Se encuentran aprobadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado –ANDJE- las políticas de prevención del daño antijurídico 2017 y 2018, ésta última en ejecución del plan de acción.

2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

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

Es así como la CRA ha venido haciendo presencia en importantes eventos sectoriales de nivel internacional, entre los cuales se destacan el Octavo Foro Mundial del Agua en Brasil, la Cumbre Iberoamericana de Ciudades Sustentables y Resilientes en Paraguay, y la XVIII Asamblea de ADERASA en Ecuador, entre otros. Así mismo, durante el periodo en mención, se han suscrito varios acuerdos de cooperación internacional, entre los cuales se encuentran (3) memorandos de entendimiento y un (1) convenio.

2.1. Intercambio de Experiencias y Participación en Eventos Internacionales.

2.1.1. Octavo Foro Mundial del Agua.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.4. Cumbre Iberoamericana de Ciudades Sustentables y Resilientes.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, el Fondo para el Medio Ambiente Mundial – FMAM (GEF, por sus siglas en inglés) en conjunto con la Municipalidad de Asunción, Paraguay, organizaron la Cumbre de Ciudades Sustentables y Resilientes en Asunción del 5 al 7

de septiembre, en la cual se realizó paralelamente la primera Reunión del Comité Sectorial de Ciudades Sustentables y Resilientes de la Unión de Ciudades Capitales de Iberoamérica (UCCI). La participación de la CRA en este evento estuvo representada por el Experto Comisionado Javier Moreno Méndez y se realizó de manera virtual.

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

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

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

El Experto Comisionado Javier Moreno Méndez asistirá al evento a desarrollarse durante los días 5, 6 y 7 de noviembre, para compartir los avances en materia regulatoria y los retos que enfrenta el sector en Colombia con los representantes de los países asistentes, así mismo, se conocerá la situación de otros países en temas afines, especialmente en aspectos relacionados con las temáticas del desarrollo sostenible y servicios de agua potable y saneamiento básico en zonas rurales.

2.1.6. Foro Iberoamericano de Regulación, Fiar y la XVIII Asamblea de la Asociación de Entidades Reguladoras de Agua Potable de las Américas – ADERASA.

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

El Director Ejecutivo de la CRA estará presente los dos eventos. Por una parte, en el Foro Iberoamericano de Regulación, el cual es un espacio con alto contenido técnico, donde se desarrollarán presentaciones, talleres y conversatorios, con el fin de aprovechar el conocimiento

y la experiencia regulatoria de los diferentes países participantes, dando apertura a la creación de nuevas oportunidades de cooperación y asistencia técnica. Por otro lado, la XVIII Asamblea de ADERASA, será un espacio para compartir con los representantes de los países asistentes, los avances en materia regulatoria y los retos que enfrenta el sector en Colombia, así como conocer la situación de otros países en temas afines.

2.2. Acuerdos de Cooperación Internacional.

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

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

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

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

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

Con el fin de acceder a recursos de cooperación internacional para la financiación complementaria de los proyectos de la Agenda Regulatoria Indicativa 2018, la Oficina Asesora de Planeación y TIC (OAP) realizó un acercamiento a la Embajada de Suiza en Colombia - Ayuda Humanitaria y Desarrollo - COSUDE, donde logró la consecución de recursos para la ejecución del plan de divulgación del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado aplicable a pequeños prestadores, los cuales fueron necesarios para llevar a cabo dos eventos que se focalizaron en

Colombia, en las regiones donde COSUDE tiene presencia dentro del proyecto: “*Agua y Saneamiento Rural – ASIR SABA*”. El primer evento, se desarrolló en la ciudad de Cali, donde asistieron 165 personas. La segunda jornada se llevó a cabo en la ciudad de Popayán, en la cual estuvieron presentes 84 asistentes. Dentro de los participantes de los eventos de divulgación se encontraron representantes de las alcaldías municipales, empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, vocales de control y los representantes del Gobierno Departamental y Plan Departamental de Agua - PDA.

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

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

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

2.2.3. Memorando de Entendimiento entre la Fundación Getulio Vargas y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

La CRA inició en el año 2017 un proceso de acercamiento con la Fundación Getulio Vargas como aliado estratégico de cooperación para el fortalecimiento de capacidades técnicas en temas regulatorios. Como parte del fortalecimiento de alianzas, se suscribió en diciembre de 2017 un Memorandum de Entendimiento con la Universidad Fundación Getulio Vargas de Brasil, la cual está especializada en la formación de reguladores. Dicho Memorandum tiene por objeto promover e implementar proyectos de interés común en materia regulatoria de los servicios públicos de agua y saneamiento básico. A través de este acuerdo, se busca cooperación en:

- Asesoría en proyectos en las áreas de conocimiento de la Fundación Getulio Vargas.
- Promoción de conferencias, seminarios y simposios.
- Intercambio de informaciones y de publicaciones académicas.
- Promoción de actividades de capacitación, por medio de la difusión de programas para investigadores, profesores, estudiantes, funcionarios públicos y la sociedad civil.
- Intercambio de conocimiento en aspectos técnicos y regulatorios.

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

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

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

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

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

Para el año 2018 está aprobada la firma del “Memorando de Entendimiento entre el Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos – ONU-Hábitat y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA”, cuyo objeto es el de proporcionar un marco de cooperación para la formulación, presentación e implementación de proyectos en temas como: esquemas diferenciales, vínculos urbano-rurales, pagos por servicios ambientales, e infraestructura verde. Adicionalmente, este acuerdo mutuo permitirá que la CRA se beneficie de la asesoría en proyectos en las áreas de conocimiento de ONU-Hábitat, el intercambio de información y publicaciones, la promoción de conferencias, seminarios y simposios, la promoción de actividades de capacitación por medio de la difusión de programas y, el intercambio de conocimiento en aspectos técnicos.

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

3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

La CRA ejecutó las actividades previstas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2017. Asimismo, en enero de 2018 publicó en su portal web, la versión uno (1) del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, dando cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, compilado en el Decreto 1081 de 2015.

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

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

Seguimientos:

2017: Seguimiento al tercer cuatrimestre del 2017 al PAAC 2017.

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

3.2. Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

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

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

Con el propósito de fortalecer la relación bidireccional entre la CRA y su público objetivo, la entidad diseñó y ejecutó diferentes espacios de diálogo e información, en los que acercó a los ciudadanos al quehacer de la CRA, lo que le permitió orientar la gestión institucional a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, en los temas misionales de la entidad.

A continuación, se describen las actividades desarrolladas por la CRA durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018, para dar cumplimiento a los tres (3) componentes del proceso de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana (Información, Diálogo e Incentivos) planteados por el DAFP y el DNP.

3.2.1. Componente de Información

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

Durante el periodo correspondiente a este informe se desarrollaron las siguientes actividades:

3.2.1.1. Lanzamiento Nueva Página Web

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

Esta herramienta cumple con la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) en cuanto a:

- Mejores servicios en línea como: Chat; Pagos de Servicio en Línea -PSE-; Solicitud de Contratos de Condiciones Uniformes -CCU-; Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS-; Denuncias por corrupción, entre otros.
- Comunicación más directa e inmediata con el usuario, lo que garantiza excelencia en la gestión.
- Promoción de acciones por parte de los usuarios para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible -ODS-.
- Criterios definidos en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública), pues adopta los principios y esquemas de publicación definidos en la norma, así como lo establecido en el Decreto 3564 de 2015, “por el cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015”.
- Búsqueda de contenidos y secciones, ya que con su innovador diseño permite a los diferentes públicos acceder a la información de una manera más sencilla, dinámica y amigable. Además, cuenta con la normatividad organizada por servicio para que los usuarios naveguen por la plataforma de una manera más ágil y rápida.

3.2.1.2. Redes Sociales

Durante el periodo correspondiente a este informe, se desarrollaron distintas acciones de divulgación por las redes sociales, que incentivaron a los usuarios a consultar la normatividad expedida, los eventos de divulgación y participación ciudadana, el desarrollo de encuestas, y el seguimiento a la gestión de la entidad.

Las publicaciones que se realizaron durante el periodo en mención, por las redes sociales de la entidad fue 100% orgánico, es decir, que su alcance y los nuevos seguidores reconocen las redes sociales como medio oficial de comunicación.

A continuación se relacionan las redes sociales con las que la CRA contribuye al cumplimiento de su visión:

a. Facebook: /cracolombia

Durante el periodo analizado se evidencia un incremento de 777 nuevos seguidores en esta red social, para un total, de 8.295 usuarios. De igual forma, el perfil obtuvo un incremento de su calificación en 0.5 estrellas durante este periodo. En octubre 2017 contaba con una calificación de 3.8 estrellas, y a la fecha de corte del presente informe, cerró con una calificación de 4.3 estrellas sobre 5.0.

Igualmente, se evidencia que los ingresos al perfil de la entidad se totalizaron en 1869 “ingresos directos”, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 11. Seguimiento mensual en Facebook
Período 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018

Año	Mes	Seguidores	Calificación	Ingresos Directos	Alcance Publicaciones
2017	Octubre	7.518	3,8	366	17.843
	Noviembre	7.585	4	369	7.245
	Diciembre	7.610	4	353	4.238
2018	Enero	7.736	4	553	30.587
	Febrero	7.769	4,1	228	12.047
	Marzo	7.911	4,1	410	19.361
	Abril	7.971	4,1	269	7.582
	Mayo	8.071	4,2	352	13.626
	Junio	8.125	4,2	263	3.264
	Julio	8.163	4,2	148	3.761
	Agosto	8.210	4,3	240	9.003
	Septiembre	8.295	4,3	296	6.352

Año	Mes	Seguidores	Calificación	Ingresos Directos	Alcance Publicaciones
	Total	777¹	4,3	1.869	134.909

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

b. Twitter: @cracolombia

Por otra parte, la tabla a continuación, proporciona información en cuanto a la actividad de las publicaciones, visitas al perfil e incremento de nuevos seguidores y menciones en la red social. Cabe resaltar que dentro del periodo se realizaron transmisiones en directo de talleres y participaciones ciudadanas, que permitieron a los seguidores del perfil, visualizar las actividades realizadas por la entidad en diferentes regiones.

En la cuenta de Twitter, se evidencia un incremento de 312 nuevos seguidores, para un total de 2.169 usuarios a 30 de septiembre de 2018.

Tabla 12. Seguimiento mensual en Twitter
Período 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018

Año	MES	Número tweets	Impresiones Tweets	Visitas al perfil	Menciones	Nuevos seguidores
2017	Octubre	41	110 K	24.300	45	18
	Noviembre	44	57,6 K	9.220	121	28
	Diciembre	8	110 K	28.300	14	18
2018	Enero	38	40,5 K	7.716	49	48
	Febrero	29	28,2 K	2.530	68	46
	Marzo	24	95,7 K	18.500	73	31
	Abril	31	55,4 K	8.878	43	25
	Mayo	22	103 K	20.000	47	33
	Junio	17	65,6 K	13.000	40	19
	Julio	10	92,4 K	23.000	43	25
	Agosto	15	112 K	25.200	101	72
	Septiembre	16	91,9 K	18.200	31	13
	Total	202	962,3 K	137.024	495	312

¹ Corresponde al número de nuevos seguidores durante el período comprendido entre el primero de octubre y el 30 de septiembre de 2018.

c. Youtube: cracolombia

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

Se publicaron en la página web institucional y se promocionaron por las redes sociales cinco (5) videos² titulados así:

- Generalidades del Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores.
- ¿Cómo calcular los costos para prestadores del primer segmento?
- ¿Cómo calcular los costos para prestadores del segundo segmento?
- Conoce la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.
- Conoce más sobre la CRA.

*

3.2.2. Entrevistas

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

Tabla 13. Entrevistas

Entrevistas		
Prensa	Radio	Televisión
El Tiempo Portafolio Revista Dinero La República Edicomm El Heraldo Vanguardia Liberal	Blu Radio Caracol Básica Nacional Todelar Ondas de Ibagué Colmundo Radio	Arriba Bogotá – City TV. Caracol Noticias CM& La Noticia Canal Capital

² Los videos pueden ser consultados en: <https://goo.gl/oEhevi>

3.2.3. Material Informativo

Tabla 14. Material de divulgación de información

Material De Divulgación De Información		
Producto	Tema	Fecha
(5) VIDEOS	Generalidades del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores.	29 de diciembre de 2017
	Costos para primer segmento	29 de diciembre de 2017
	Costos para segundo segmento	29 de diciembre de 2017
	Conoce la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.	16 de agosto de 2018
	Conoce más sobre la CRA.	16 de agosto de 2018
(1000 unidades) BROCHURES	Actualización Información general de la entidad	5 de diciembre de 2017
(2) CARTILLAS VIRTUALES	"Aprende a separar los residuos en la fuente" - APROVECHAMIENTO-	11 de diciembre de 2017
	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores.	29 de diciembre de 2017
(1) JUEGO	"Quién quiere ser formalizado"	27 de abril de 2017
(3) BOLETINES	3 ediciones de los boletines informativos "Noticra" Y 2 ediciones del boletín "Al día con el sector". Los cuales plasman la gestión de la entidad y el sector	Septiembre, octubre de 2017
		Enero, junio y octubre de 2018
500 unidades	Revista No. 20 Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores	Octubre 24 de 2018

3.2.4. Datos Abiertos

La CRA actualizó en el Portal de Datos Abiertos del Gobierno Nacional cuatro (4) catálogos de datos abiertos³, 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.

³ Nuestros datos abiertos se encuentran publicados en el Portal Datos Abiertos Colombia, y hacen referencia a la información que se recibe, transforma y produce en la CRA en el cumplimiento de sus funciones, así como, en nuestra página web: www.cra.gov.co.

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

Tabla 15. Publicación Datos Abiertos

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

3.3. Componente de Diálogo

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la entidad, después de entregar información, dar explicaciones, justificaciones y/o responder 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.

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

3.3.1. Ferias de servicio al ciudadano

Tabla 16. Ferias de Servicio al Ciudadano

Municipio	Fecha
Tibú, Norte de Santander	21 de octubre de 2017
Sogamoso, Boyacá	4 de noviembre de 2017
Necoclí, Antioquia	21 de abril de 2018
Manaure, Guajira	27 de marzo de 2018
San Vicente del Caguán, Caquetá	28 de julio de 2018

- a. **Chat:** Todos los martes se mantuvo activo el Chat, en horario de atención de 8:00 am a 10:00 am. En este canal se resolvieron dudas e inquietudes de los usuarios, en materia de regulación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- b. **Encuestas Virtuales:** Consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, mediante la implementación de una encuesta virtual que se publicó en página web y redes sociales.
- El 13 de diciembre de 2017 se publicó la encuesta de percepción trámites y servicios en línea. El 13 de diciembre de 2017 se publicó la encuesta Satisfacción Rendición de Cuentas. El 15 de mayo de 2018 se publicó la encuesta de satisfacción Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014).
 - El 22 de octubre de 2018 se publicó la encuesta sobre Inversiones Ambientales.
 - El 11 de octubre de 2018 se publicó la encuesta sobre Opción de Pago Anticipado.

3.3.2. Jornadas de Participación Ciudadana:

Tabla 17. Jornadas de Participación Ciudadana

Tema	Fecha	Ciudad
Resoluciones CRA No. 805 de 2017 y CRA No. 806 de 2017	Octubre 12 de 2017	Medellín
Resoluciones CRA No. 809 y CRA No. 811 de 2017	Octubre 19 de 2017	Bogotá
Resoluciones CRA No. 806 de 2017 CRA No. 809 de 2017 y CRA No. 811 de 2017	Noviembre 01 de 2017	Cali
Resolución CRA No.812 de 2017 Agenda Regulatoria	Noviembre 02 de 2017	Bogotá Andesco
Resoluciones CRA No. 806, CRA No. 809, CRA No. 811 y CRA No. 812 de 2017	Noviembre 03 de 2017	Sogamoso
Agenda Regulatoria	Noviembre 07 de 2017	Bogotá ANDI
Resoluciones CRA No. 815 y CRA No. 816 de 2017	Enero 25 de 2018	Bogotá
	Febrero 2 de 2018	Pasto
	Febrero 6 de 2018	Santa Marta

Tema	Fecha	Ciudad
	Febrero 12 de 2018	Cali
Resolución CRA No. 831 de 2018 <i>Marco Tarifario de Aseo para pequeños prestadores</i>	Abril 13 de 2018	Bogotá
	Abril 17 de 2018	Barranquilla
	Abril 20 de 2018	Medellín
	Abril 25 de 2018	Nobsa
	Abril 27 de 2018	Popayán
Resolución CRA No. 836 de 2018	Mayo 29 de 2018	Bogotá
	Mayo 31 de 2018	Cartagena
	Junio 05 de 2018	Manizales
	Junio 06 de 2018	Neiva
	Junio 7 de 2018	Popayán

3.3.3. Rendición de Cuentas:

Tabla 18. Rendición de Cuentas

Fecha	Ciudad	Lugar	Temática
4 de noviembre de 2017	Sogamoso	Parque principal Sogamoso	Rendición de Cuentas Sectorial
7 de noviembre de 2017	Bogotá	Carrera 11 # 97A - 19	Rendición de Cuentas Interna
30 de noviembre de 2017	Bogotá	RTVC	Audiencia pública de Rendición de cuentas
11 de diciembre de 2017	Bogotá	RTVC	Rendición de Cuentas Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
09 de agosto de 2018	Bogotá	Centro de Convenciones CAFAM	Rendición de Cuentas Interna
30 de agosto de 2018	Santa Marta	Centro de Convenciones Casa Grande	Rendición de Cuentas ante los Vocales de Control

3.3.4. Jornadas de Divulgación

Durante el periodo en mención, se realizaron once (11) jornadas de divulgación con las cuales se dio a conocer el Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores en diversas regiones del país.

Tabla 19. Jornadas de Divulgación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores

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

- a. **Talleres:** A continuación, se relacionan los talleres que se realizaron durante el periodo:

Tabla 20. Talleres

Actividad	Fecha	Ciudad
Taller para la construcción de Agenda Regulatoria.	Octubre 19 de 2017	Bogotá
Divulgación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores.	Enero 24 de 2018	Bogotá
	Enero 31 de 2018	Medellín
	Febrero 2 de 2018	Pasto
	Febrero 6 de 2018	Santa Marta
	Febrero 6 de 2018	Bucaramanga
	Febrero 12 de 2018	Cali
	Mayo 29 de 2018	Bogotá

Divulgación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores.	Mayo 31 de 2018	Cartagena
	Junio 06 de 2018	Neiva
	Junio 07 de 2018	Popayán
	Agosto 23 de 2018	Pasto
	Septiembre 05 de 2018	Montería

3.3.5. Participación en Eventos Sectoriales

Tabla 21. Eventos Sectoriales

Actividad	Fecha	Ciudad
Socialización esquema tarifario en Acuavalle	Cali	Octubre 27 de 2017
Evento de Lanzamiento del Observatorio del Sistema de Ciudades	Bogotá	Noviembre 22 de 2017
Taller de Seguimiento organizado por Korean Environmental Institute	Bogotá	Noviembre 28 de 2017
Seminario Economía Circular para la Gestión de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico	Bogotá	Noviembre 30 de 2017
Feria Jornada de Transparencia - Gobernación de Cundinamarca	Bogotá	Diciembre 05 de 2017
Diálogo Regional Político - Técnico sobre el Nexa entre el Agua, la Energía y la Alimentación en la CEPAL	Santiago de Chile	Mayo 15 de 2018
Congreso 61° ACODAL	Cartagena	Mayo 30 a junio 1 de 2018
Congreso 20° ANDESCO	Medellín	Julio 4,5 y 6 de 2018
VIII Congreso Confevocoltics	Santa Marta	Agosto 29, 30 y 31 de 2018

3.4. Componente de Incentivos:

Los incentivos se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas, tanto para servidores públicos como ciudadanos, que 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 este periodo 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. El Resultado de dichas encuestas se encuentra reportado en los Informes de Percepción 2017 e Informe de Percepción Primer Semestre de 2018.

3.5. Servicio al Ciudadano

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

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

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

- ✓ Visitas a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Revisión de los documentos de soporte frente a los requerimientos de las diferentes autoridades de vigilancia y control.
- ✓ Identificación de estrategias para fortalecer la presencia institucional y la imagen de la entidad en los diferentes canales de servicio.

- ✓ Análisis estadístico de tiempos de respuesta y responsables.
- ✓ Elaboración de estadísticas e informes de PRSD, con el fin de identificar si se está respondiendo dentro de los términos legales.
- ✓ Elaboración de informes periódicos de llamadas, con el fin de lograr un mayor control en las llamadas que se están perdiendo en la entidad.
- ✓ Lograr una relación más cercana con otras entidades, por ello se está unificando el Protocolo de Atención al Ciudadano en coordinación con las entidades del sector.

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

Posteriormente, comenzó el proceso de sensibilización para informar y dar herramientas a los servidores públicos de la CRA sobre la importancia de los temas relacionados con servicio al ciudadano y su impacto en la consolidación de una política pública.

Se identificaron las herramientas con las que cuenta la entidad para los ejercicios de atención y servicio al ciudadano. Una vez verificados los canales existentes (telefónico, presencial, e-mail y correo certificado), se evaluaron los requerimientos que tiene cada uno, para acercarse a las necesidades reales de los usuarios.

Se realizaron los ajustes en materia de disponibilidad tecnológica a partir de una nueva versión de Orfeo para el registro permanente de todos los requerimientos ciudadanos en los cuatro canales habilitados en la entidad. Se espera de esta manera, contar con información más precisa y lograr un mayor control con todas las solicitudes de los ciudadanos.

4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En ejecución del Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar y el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el último trimestre de la vigencia 2017 se realizaron 21 actividades de capacitación con un total de 45 horas y un cubrimiento del 35% de los servidores de la entidad, contando con asistencia de todos los niveles jerárquicos.

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

El Plan de Bienestar de la vigencia 2017 fue ejecutado a través de un contrato de prestación de servicios con invitación pública suscrito con la Caja Colombiana de Subsidio Familiar - Colsubsidio, cuyas actividades estuvieron dirigidas a los funcionarios y sus familias.

En cumplimiento de los lineamientos normativos de Seguridad y Salud en el Trabajo, la evaluación de cumplimiento de requisitos mínimos de la entidad realizada conforme a lo establecido en la Resolución 1111 de 2017, arrojó un cumplimiento del 86%.

En la vigencia 2018 en el marco del Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar y el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo a la fecha se han realizado 39 actividades de capacitación con un total de 533 horas del 95% de los servidores de la entidad en todos los niveles jerárquicos.

El Plan de Bienestar de la vigencia 2018 se encuentra en ejecución a través de un contrato de prestación de servicios suscrito con la Caja de Compensación Familiar CAFAM, cuyas actividades están dirigidas a los funcionarios y sus familias. A la fecha se ha adelantado el 52 % de las actividades contratadas.

En relación con las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo se elaboró un plan de trabajo, con base en la autoevaluación del año 2017, el cual a la fecha presenta un avance del 80 % del total de actividades programadas.

4.1. Concurso de Méritos

En la fase de planeación del concurso de méritos adelantada con la Comisión Nacional del Servicio Civil, se reportó en el Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Igualdad, SIMO, la

información correspondiente al propósito principal, funciones, requisitos mínimos y salario de cada una de las 48 vacantes definitivas con las que cuenta la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Así mismo, se certificó la Oferta Pública de Empleos de Carrera de la entidad y se definió la estructura del proceso de selección.

Sin embargo y con ocasión de la expedición del Decreto 815 de 2018 por parte del Gobierno Nacional y de la Resolución DAFP No. 629 de 2018, en la actualidad se encuentra en proceso de actualización el Manual de Funciones y Competencias de la Entidad, por lo que, una vez se actualice éste, se deberá modificar la información reportada en el SIMO.

Así mismo, la Subdirección Administrativa y Financiera ha adelantado gestiones ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin de poder garantizar recursos que permitan llevar a cabo el concurso en la vigencia 2019.

4.2. Plan Piloto de Teletrabajo

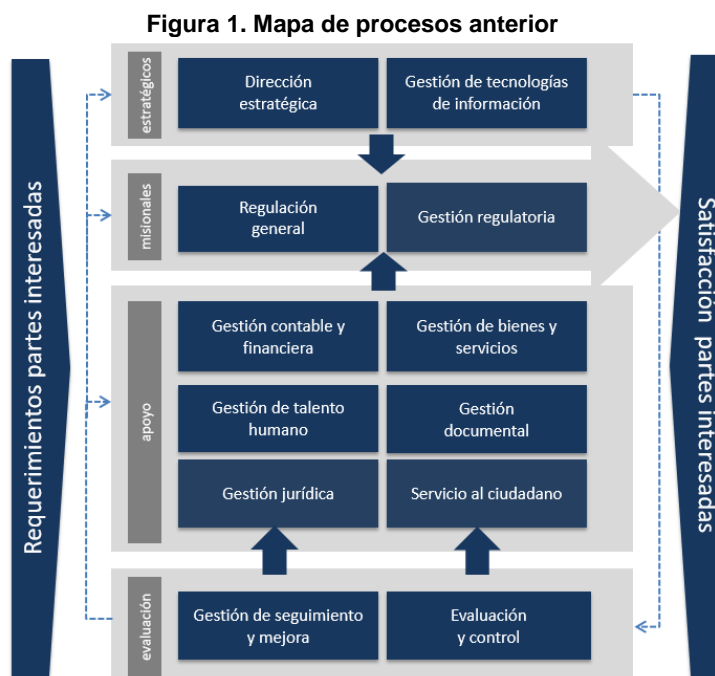
El Plan Piloto de Teletrabajo implementado en el año 2017 en la modalidad suplementaria, finalizó en el mes de junio de 2018, contó con la participación de cuatro (4) funcionarios de la entidad, quienes adoptaron las recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo emitida por la ARL, así como la normativa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

5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

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

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

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



Como se puede observar, la entidad cuenta con dos (2) procesos estratégicos: Dirección estratégica y Gestión de tecnologías de información, dos (2) procesos misionales: Regulación general y Atención regulatoria, seis (6) procesos de apoyo: Gestión contable y financiera, Gestión

de bienes y servicios, Gestión de talento humano, Gestión documental, Gestión jurídica y Servicio al ciudadano, y finalmente, dos (2) procesos de evaluación: Gestión de seguimiento y mejora y Evaluación y Control.

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

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

Es importante aclarar, que el único sistema de gestión certificado de la entidad es el Sistema de Gestión de Calidad, el cual, culmina en esta vigencia (2018) el ciclo de certificación que inició en la vigencia 2016 con la recertificación del SGC, atendiendo en 2017 y 2018 la primera y segunda visita de seguimiento respectivamente. En este sentido, cabe aclarar que el alcance de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, está descrito como: “Regulación general y la Gestión Regulatoria en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo”. Al respecto, es importante mencionar que, dadas las condiciones de los productos y procesos de la entidad, la CRA considera que los siguientes numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015 no aplican dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto, se excluye el numeral:

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

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

“La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, es una entidad que trabaja para integrar a todos los agentes interesados (usuarios internos y externos, operadores, autoridades sectoriales, entes de control) en el proceso de toma de

decisiones regulatorias, a través de la prestación de un servicio calificado y oportuno orientado a satisfacer las necesidades sectoriales y del ciudadano. La CRA promueve la salud y el bienestar de sus servidores y contratistas, implementa acciones orientadas a la mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión y Control en el marco de la normatividad aplicable, administra sus riesgos y peligros, gestiona la seguridad de su información y está comprometida con la construcción de una cultura organizacional orientada a la excelencia⁴.

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

Tabla 22. Eventos Sectoriales

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

⁴ DES-MAN01 Manual operativo del sistema integrado de gestión y control V06 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

Nombre del Sistema de Gestión	Objetivos del Sistema de Gestión
	<p>procedimientos y controles que mitiguen los riesgos de seguridad de la información (SGSI).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros, aprendices, practicantes y usuarios de los servicios de la CRA, mediante procesos de toma de conciencia, formación y mejora de competencia (SGSI). – Implementar los lineamientos de la Política de Gobierno Digital con el objeto de promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y las comunicaciones para hacer más eficientes los procesos internos de la CRA (SGSI).

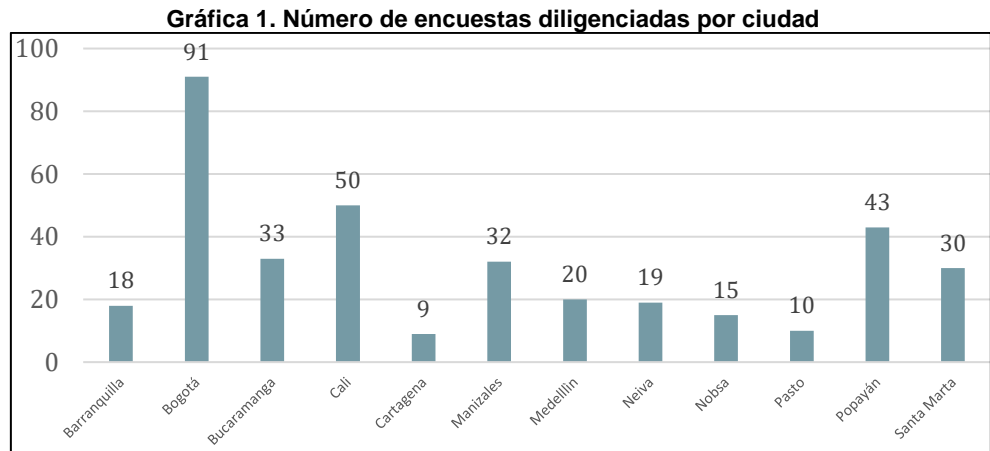
De otra parte, y con el fin de adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, presentó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N°4 del 13 de septiembre de 2018, el informe de percepción ciudadana, el cual, se elaboró a partir de la información obtenida de tres (3) fuentes: en primer lugar, las encuestas de satisfacción sobre los eventos de participación ciudadana realizados por la entidad, las encuestas virtuales publicadas en la página WEB de la entidad y las encuestas sobre la realización de la rendición de cuentas interna. A continuación se presentan los resultados por cada una de las fuentes de información así:

5.2. Percepción Ciudadana sobre los Eventos de Participación Ciudadana

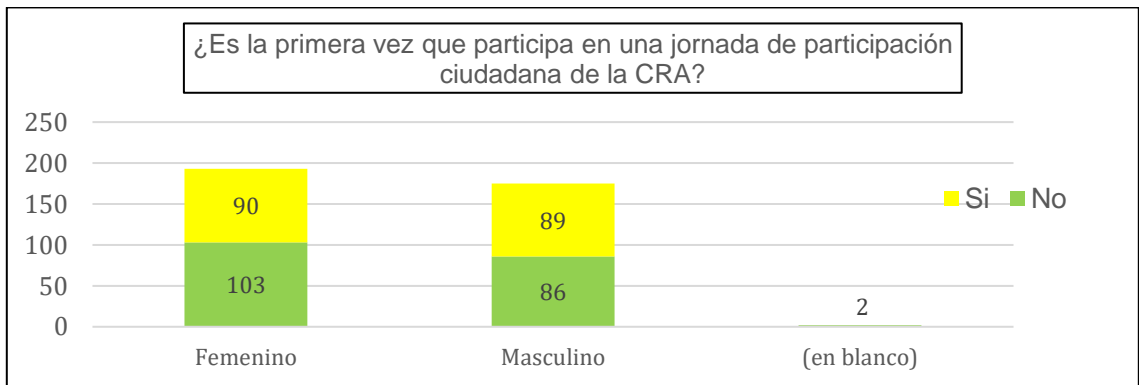
Para este informe, la entidad entregó a todos los asistentes de las participaciones ciudadanas y talleres, una encuesta sobre la que se obtuvo información sobre: el medio por el cual los asistentes se enteraron de la jornada, la calidad de la presentación frente a diferentes criterios de: respuesta a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

a. Encuestas sobre los Eventos de Participación Ciudadana:

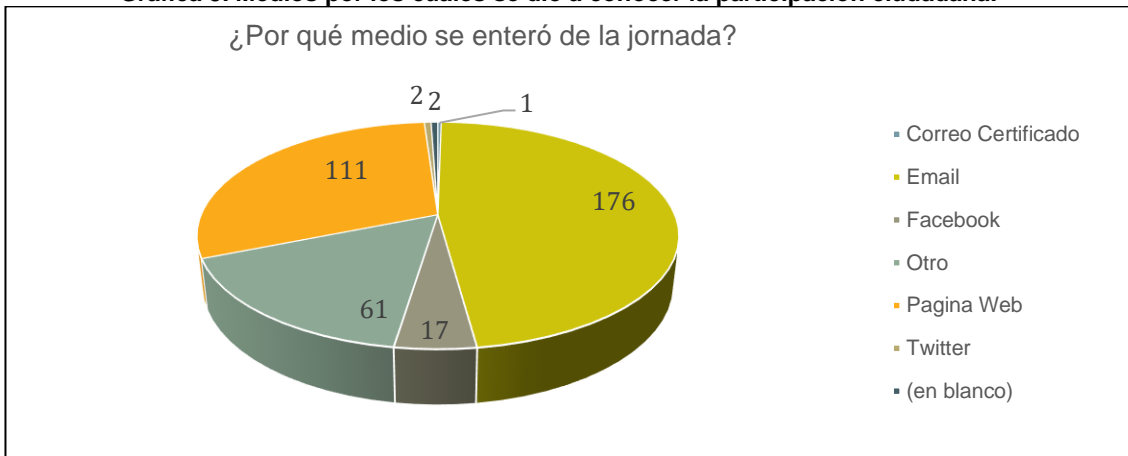
Los resultados presentados a continuación corresponden a la información suministrada por los asistentes a las jornadas de participación ciudadana y a los talleres realizados en Bogotá, Bucaramanga, Popayán, Pasto, Nobsa, Santa Marta, Cali, Medellín, Cartagena, Neiva, Barranquilla y Manizales:



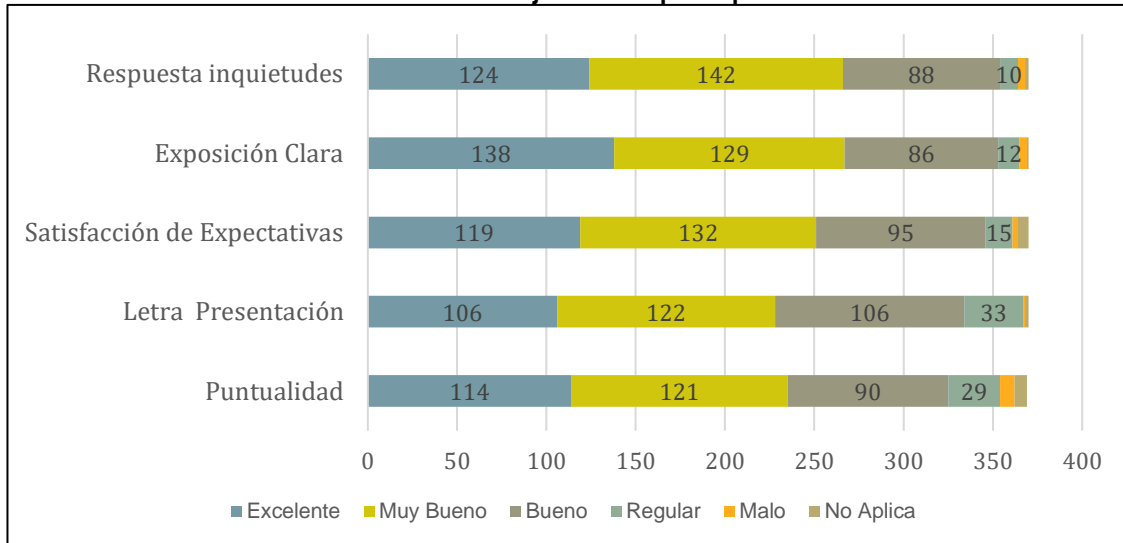
Gráfica 2. Diferenciación de género en encuestas



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



Gráfica 4. Presentación de la jornada de participación ciudadana.



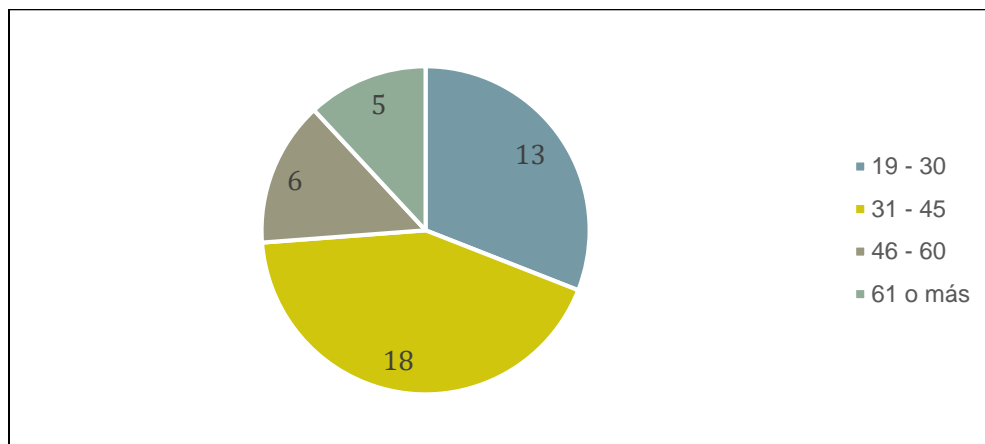
Dentro de las oportunidades de mejora que documentaron los asistentes, se obtuvieron las siguientes sugerencias:

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

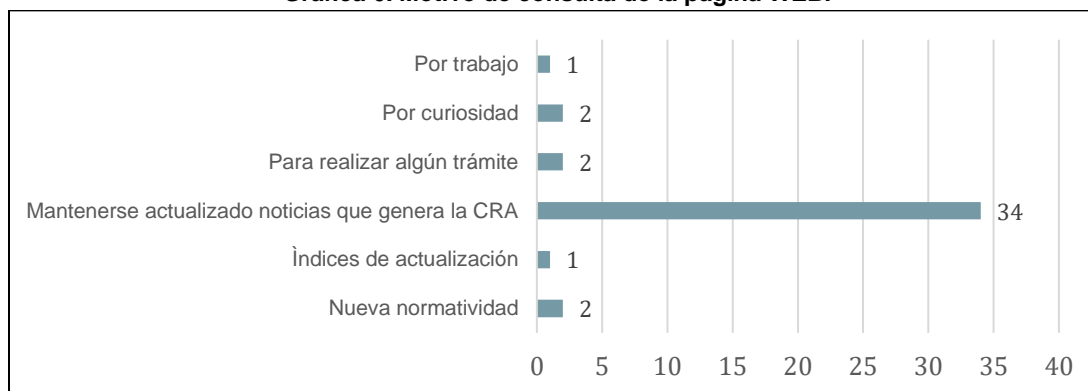
b. Encuesta Virtual

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

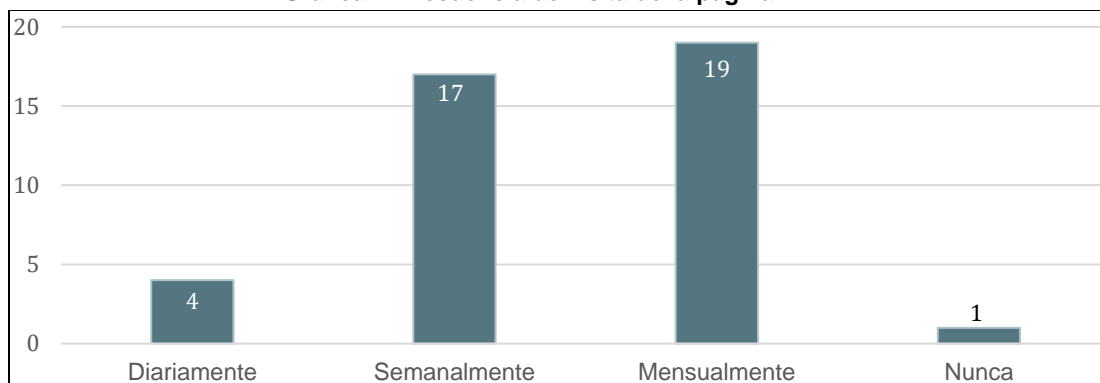
Gráfica 5. Rango de edad de los visitantes de la WEB.



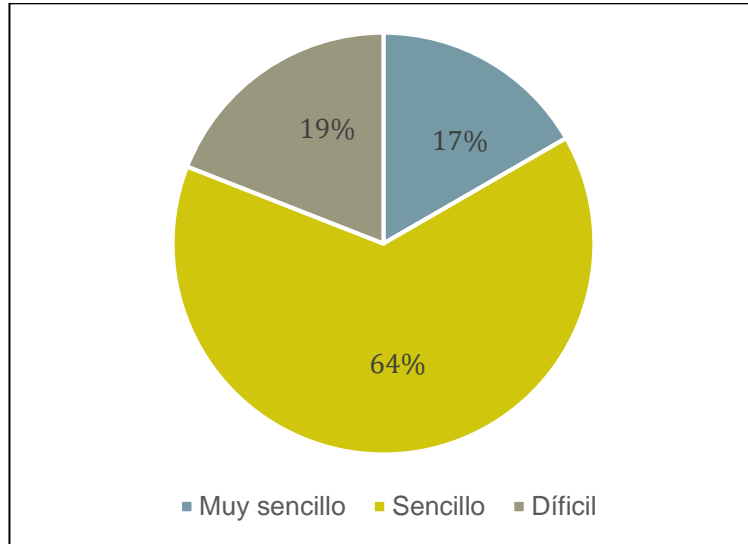
Gráfica 6. Motivo de consulta de la página WEB.



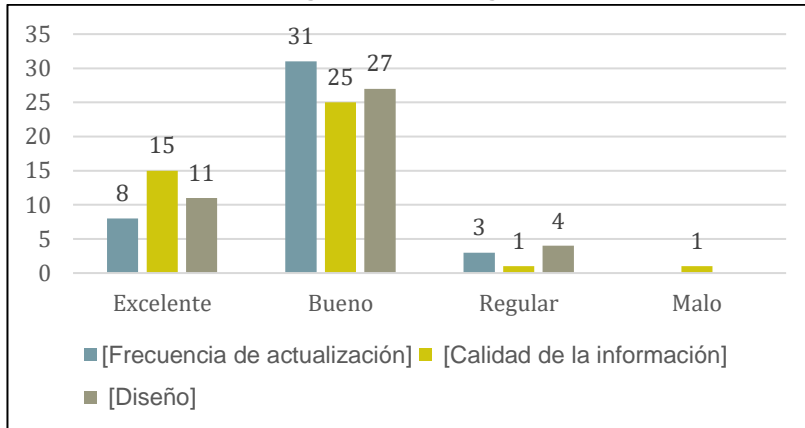
Gráfica 7. Frecuencia de visita de la página WEB.



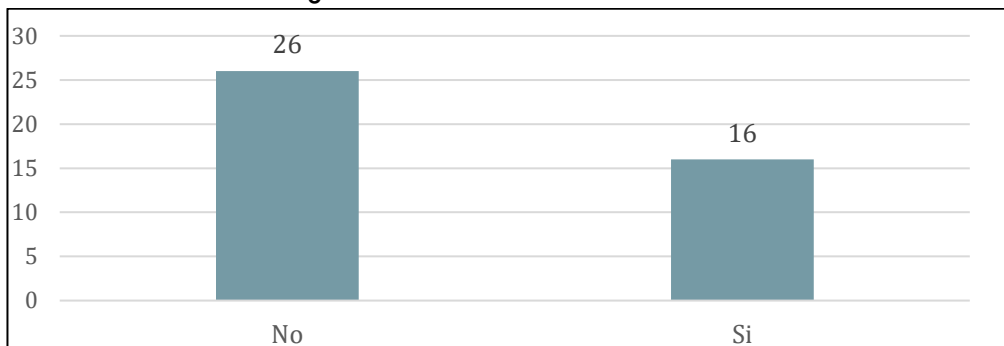
Gráfica 8. ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la página WEB?



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



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

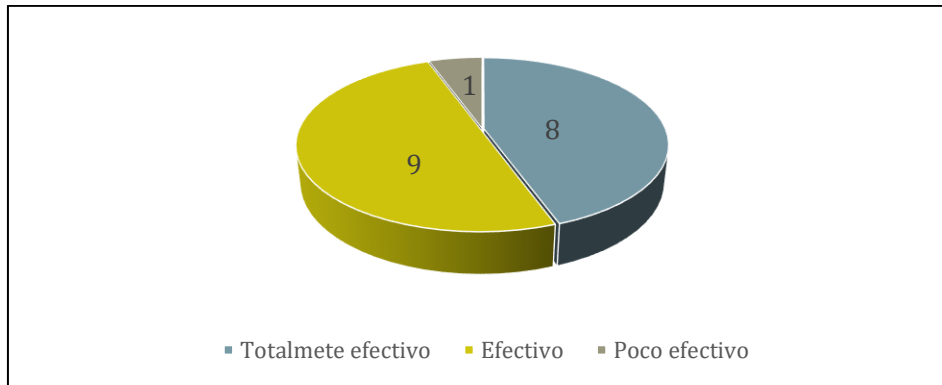


c. Rendición de Cuentas Interna

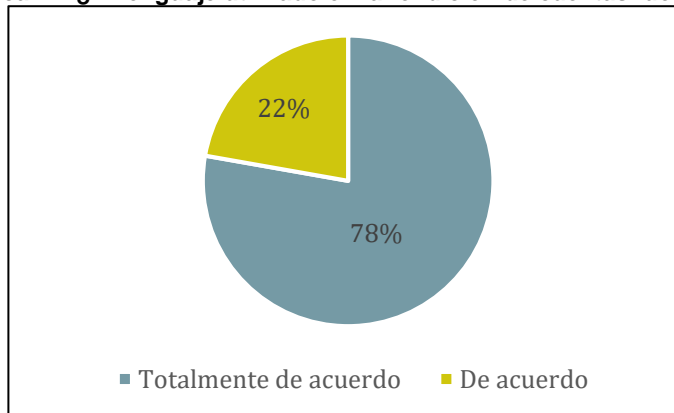
De igual manera, la entidad realizó en agosto su rendición de cuentas interna, para que servidores y contratistas conocieran el estado de avance de la planificación institucional. En este sentido, el Director Ejecutivo y los jefes de todas las dependencias presentaron el informe de cumplimiento de las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

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

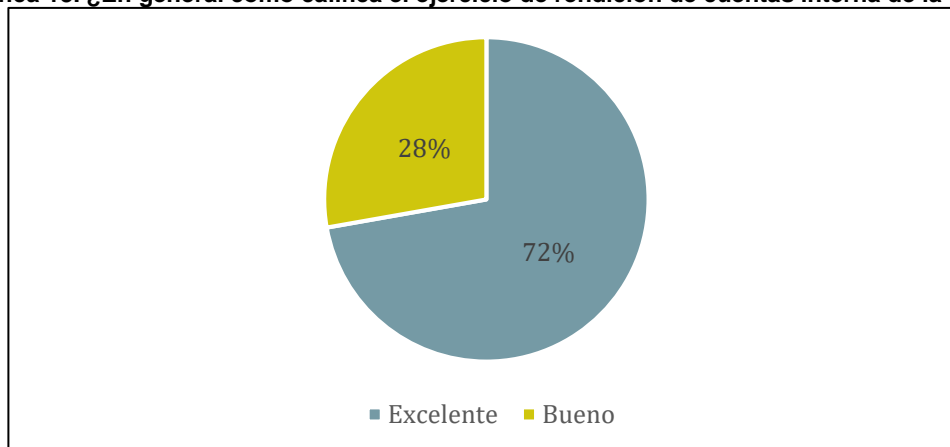
Gráfica 11. ¿Considera usted que la información presentada permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad?



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



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



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

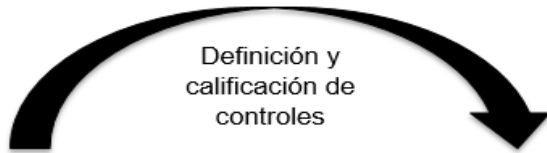
- Mayor profundización en los retos de la entidad.
- Realizar una presentación más concisa sobre los temas.
- Incluir como temas de la rendición de cuentas internas aspectos relacionados con la nueva contratación y vinculación con la entidad.
- Realizar la rendición de cuentas con mayor regularidad.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

5.3. Administración de Riesgos

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

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

Diagrama 1. Definición y clasificación de controles.



NIVEL DE CRITICIDAD GENERAL		NIVEL DE CRITICIDAD GENERAL	
Nivel de Criticidad	Número de riesgos	Nivel de Criticidad	Número de riesgos
Riesgo Extremo	41	Riesgo Extremo	32
Riesgo Alto	4	Riesgo Alto	6
Riesgo Moderado	0	Riesgo Moderado	3
Riesgo Bajo	0	Riesgo Bajo	4
Total riesgos	45	Total riesgos	45

Nivel de riesgo inherente
Nivel de riesgo residual

Como se puede observar, la implementación de las acciones de control para los riesgos de gestión, permitió disminuir el nivel de criticidad de los mismos. La situación general de riesgos para los procesos institucionales hasta el 30 de junio de 2018 fue la siguiente:

Diagrama 2. Valoración General de Riesgos.

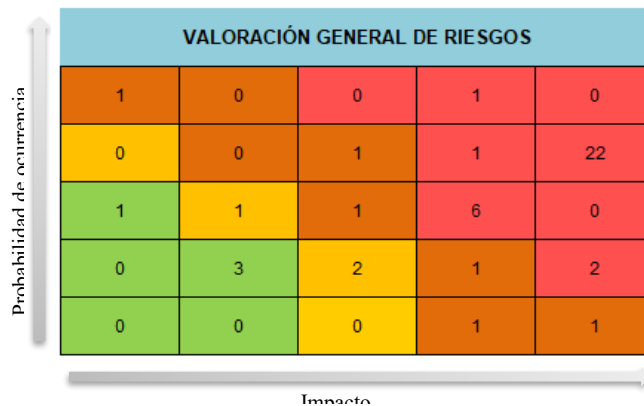
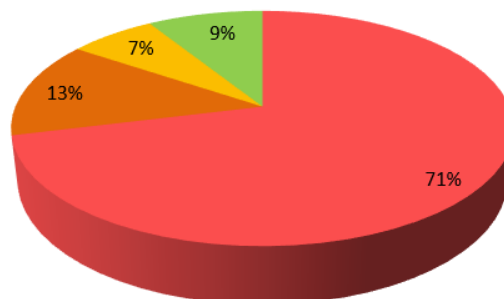


Diagrama 3. Zonas de Riesgo.

Zona de riesgo extrema	Zona de riesgo alta	Zona de riesgo moderada	Zona de riesgo baja	TOTAL
32	6	3	4	45
71,1	13,3	6,7	8,9	100

■ Zona de riesgo extrema ■ Zona de riesgo alta ■ Zona de riesgo moderada ■ Zona de riesgo baja



5.4. Estrategia Cero Papel

El *Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018* visualiza a las TIC's como la herramienta para consolidar un gobierno más eficiente y transparente. En esta medida, el Gobierno Nacional continúa adoptando las TIC's con el fin de empoderar a los colombianos de dichos instrumentos, y a su vez, prestarles mejores servicios, bajo un esquema basado en alianzas con el sector privado. Para lograr esto se optimizará la gestión de TI en el sector público⁵. 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.

Para el año 2018, y alineados con la estrategia *Cero Papel*, la entidad realiza seguimiento al cumplimiento de la estrategia interna sobre eficiencia administrativa y cero papel. A continuación se presenta el consumo de los recursos objeto de monitoreo de acuerdo con lo sugerido en la Guía del Archivo General de la Nación (AGN) que son:

- Resmas de papel
- Post-it
- Tóner de impresoras
- Sobres de manila
- Libretas

Tabla 23. Consumo de elementos de papelería del 1 de Oct. De 2017 a 30 de Sept. de 2018

⁵ Bases Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Departamento Nacional de Planeación (DNP)

Elemento	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Regulación	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Planeación y TIC	Control Interno	Expertos Comisionados	Consumo Total CRA
Papel	157	12	65	40	3	100	377
Post-it	30	4	56	0	3	26	119
Carpetas	1350	0	16	0	0	56	1422
Tóner	4	0	3	0	0	1	8
Sobres	1600	0	60	0	0	3	1663
Libretas	0	0	0	0	0	13	13

Como se puede observar, la entidad está comprometida con el cuidado del medio ambiente a través del seguimiento y control del consumo de los elementos de papelería para todas las dependencias y del desarrollo de campañas internas sobre el cuidado de los recursos naturales. La CRA busca fortalecer esta estrategia con el propósito de fomentar una cultura del cuidado del medio ambiente y la excelencia en la administración de los recursos que el Estado brinda para el desarrollo de las funciones de las entidades públicas.

5.5. Gestión Contractual

5.5.1. Contratos.

En la vigencia 2017 (periodo comprendido de 01 de octubre a 31 de diciembre), se suscribieron veintisiete (27) contratos, que se celebraron a través de procesos de selección, así: tres (3) correspondientes a compra por acuerdos marco y grandes superficies, uno (1) por selección abreviada de menor cuantía, uno (1) por subasta inversa presencial, cinco (5) Procesos de Mínima Cuantía, y diecisiete (17) por Contratación Directa, discriminados así:

Tabla 24. Gestión Contractual 1.

Tipo de proceso	Cantidad	Valor
Proceso de compra por acuerdos marco y grandes superficies.	3	\$97.360.245
Selección Abreviada de Menor Cuantía.	1	\$106.989.823
Subasta Inversa Presencial.	1	\$230.000.000
Procesos de Mínima Cuantía.	5	\$38.329.132
Contratación Directa.	17	\$364.927.278
Total.	27	\$837.606.478

En la vigencia 2018, (Periodo 01 de enero a 30 de septiembre de 2018), se han suscrito ciento ocho (108) contratos, que se han desarrollado a través de procesos de selección, así: siete (7)

correspondiente a compras por acuerdos marco, (17) Proceso de Mínima Cuantía, un (1) proceso de selección Abreviada, un (1) proceso de Subasta inversa Presencial y ochenta y dos (82) por Contratación Directa, discriminados así:

A continuación, se detalla la relación de contratos que celebró la entidad en el período 01 de enero a 07 de febrero de 2018:

Tabla 25. Gestión Contractual 2.

Tipos de contratos	Total	Valor
Prestación de Servicios Profesionales.	72	\$3.178.916.953
Mantenimiento y/o reparaciones	5	\$32908151
Prestación de Servicios	12	\$192.028.761
Seguros	1	\$1.257.984
Compraventa y Suministro	17	\$240.575.254
Convenio de Asociación	1	\$9.000.000

5.5.2. Estado de informes a rendir o publicaciones

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

A continuación, se presentan las constancias de los informes:



**CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
C O L O M B I A**

FECHA GENERACIÓN: 2017-10-13

HORA GENERACIÓN: 7:49:31

INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA

Código Entidad: 279

Representante Legal: JAVIER ORLANDO MORENO MENDEZ

MODALIDAD DE RENDICIÓN:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL

PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL

FECHA DE CORTE: 2017-09-30

NIT o CC: 008300002126

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

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



**CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
COLOMBIA**

FECHA RECEPCIÓN: 2018-01-16

INFORMACIÓN GENERAL

HORA RECEPCIÓN: 15:50:55

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
Código Entidad: 279

NIT o CC: 008300002126

Representante Legal: JAVIER ORLANDO MORENO MENDEZ
MODALIDAD DE RENDICIÓN:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL
FECHA DE CORTE: 2017-12-31

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

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

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN



**CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
COLOMBIA**

FECHA RECEPCIÓN: 2018-04-24

INFORMACIÓN GENERAL

HORA RECEPCIÓN: 15:56:31

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
Código Entidad: 279

NIT o CC: 008300002126

Representante Legal: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES
MODALIDAD DE RENDICIÓN:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL
FECHA DE CORTE: 2018-03-31

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

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

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

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

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

**CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
COLOMBIA**

FECHA RECEPCIÓN: 2018-07-10

HORA RECEPCIÓN: 15:54:03

INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA

Código Entidad: 279

Representante Legal: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES

MODALIDAD DE RENDICIÓN: M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL

PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL

FECHA DE CORTE: 2018-06-30

NIT o CC: 008300002126

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

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

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

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

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

**CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
COLOMBIA**

FECHA RECEPCIÓN: 2018-10-11

HORA RECEPCIÓN: 16:24:49

INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA

Código Entidad: 279

Representante Legal: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES

MODALIDAD DE RENDICIÓN: M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL

PERIODO DE RENDICIÓN: TRIMESTRAL

FECHA DE CORTE: 2018-09-30

NIT o CC: 008300002126

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

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

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

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

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

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

De igual forma, se actualizaron por aspecto normativo 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

5.5.3. Comités de Contratación

De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de la entidad, se han celebrado durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017 en diez (10) Comités de Contratación.

En el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de septiembre de 2018, se han celebrado veintiocho (28) Comités de Contratación.

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

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

5.6. Gestión Documental

En concordancia con las directrices del Archivo General de la Nación - AGN, el Archivo Central propende por una adecuada apertura, organización, identificación, descripción y acceso al acervo documental de la Comisión, administrando los expedientes físicos que componen los archivos de gestión y el archivo histórico que reposan en las instalaciones de la Comisión, así como los que se encuentran en custodia de acuerdo al contrato existente con la firma Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Las Tablas de Retención Documental de la entidad se encuentran en proceso de convalidación con el Archivo General de la Nación, procedimiento que se está realizando desde febrero del año 2017 y el cual aún está en proceso, sin embargo la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, el 29 de diciembre del mismo año mediante acto administrativo, decidió aprobar e implementar las nuevas Tablas de Retención Documental a partir del 1 de enero del año 2018, teniendo en cuenta que los cambios solicitados por el Archivo General de la Nación se verán reflejados de igual forma desde el mismo periodo de tiempo.

5.6.1. Otras actividades realizadas durante la vigencia 2018.

- Se realizaron los ajustes de las Tablas de Retención Documental solicitados por el Archivo General de la Nación, los cuales se enviaron en el mes de junio para continuar con el proceso de convalidación y se está realizando el proceso de implementación y capacitaciones al interior de la entidad.
- De acuerdo al programa de auditoría y control del Programa de Gestión Documental, se realizó la verificación de la implementación de Las TRD y del PGD en la entidad.
- Se elaboró el inventario de la documentación en gestión del año 2018.
- En el proceso de implementación de tablas de retención documental se realizó el cierre de 958 expedientes, de los cuales el área de TIC'S se encargó de migrar toda la documentación de dichos expedientes a los nuevos, esto debido a un cambio de

codificación de las dependencias solicitado por el Archivo General de la Nación en el proceso de convalidación de las TRD.

- Se han creado 3.280 expedientes para empresas, contratistas y particulares.
- Se recibieron 10.242 documentos de entrada y se enviaron 9.624 comunicaciones oficiales.
- Se recibieron, revisaron e ingresaron al archivo central de la entidad, las transferencias documentales de las áreas de Control Interno, Financiera, Correspondencia, Contratos, Jurídica, Planeación y Dirección Ejecutiva.
- Se realizó la verificación a la documentación que se encuentra en el sistema ORFEO.
- Se realizó la actualización del Programa de Gestión Documental.
- Se digitalizaron y se subieron a ORFEO los expedientes de 74 contratos de prestación de servicios del año 2018.
- Se realizó el cambio del mobiliario del archivo central, el cual se encontraba en mal estado.
- Se hizo el punteo de toda la documentación que se encuentra en custodia en la bodega externa contratada con 4-72.

6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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

6.1. Sistema de Gestión Documental ORFEO

Durante la vigencia Octubre del 2017 y septiembre del 2018 se han realizado actividades de desarrollo, mantenimiento y parametrización de la herramienta ORFEO, en lo que se puede destacar, el afinamiento del módulo de administración, el cual permite cambiar el perfil de jefe a usuario normal, sin que los Orfeos queden huérfanos.

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

6.2. Base de Datos

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

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

6.3. HELP DESK

De acuerdo a la metodología ITIL para gestión de incidencias dentro del proceso del manejo de incidentes y/o requerimientos al área de TI para el año 2017, se atendieron 1088 y en lo que va transcurrido del año 2018, se atendieron 590 incidencias, para este mismo año 2018 se retomó el proceso de mesa de servicio con MINTIC para avanzar en la estrategia de soporte a los servicios tecnológicos, fundamentados en buenas prácticas de ITIL, y a su vez fortaleciendo el catálogo de servicios y mesa de servicios.

6.4. Seguridad Informática

Para el año 2017 se realizó la actualización de la documentación con todos los procesos de la entidad frente al SGSI 27001:2013.

Se hicieron 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 y poder descargar parches de seguridad.

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

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

En lo que va corrido del año 2018 se ha realizado un afinamiento a la plataforma de correo Exchange Online el cual paso de un score 25 a un 88 y la renovación del servicio Firewall perimetral el cual tiene como función impedir que se realicen conexiones entre la red corporativa e Internet.

6.5. Sistema de Antivirus MCAFEE

Durante el año 2017 y 2018 se ha mantenido el soporte de la solución McAfee con el fin de optimizar la detección y respuesta a las amenazas, reduciendo así la brecha de seguridad en el tiempo que transcurre entre la detección y la contención, ya que este sistema es colaborativo y convierte en operativa la información sobre amenazas en tiempo real, lo que protege todos los puntos de las empresas cuando aparecen amenazas nuevas.

6.6. Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica

Para el año 2017 se desarrolló el Plan de Fortalecimiento de la plataforma tecnológica con el fin de mejorar sus niveles de capacidad, disponibilidad y seguridad, lo que ha permitido mejorar la productividad de los procesos de negocio.

Como efecto directo de la aplicación de esta estrategia, se ha permitido mantener soporte técnico con los fabricantes, y avanzar con capacidad de almacenamiento para el servicio de correo basado en la nube.

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

Dentro de los componentes tecnológicos adquiridos se encuentra:

1. Las renovaciones orientadas a garantizar alta disponibilidad, tolerancia a fallas y apoyar al proceso de DRP el cual se debe realizar en fases durante los años siguientes. Conforme a las políticas de Gobierno Digital.
2. Renovación del Blade de HP C3000 por tecnología MicroBlade de SuperMicro.
3. Renovación de unidades de almacenamiento HP MSA 2012I y MSA 2020 por Unidad de Almacenamiento tipo NAS que permite brindar mayor capacidad de almacenamiento y con tecnología abierta para cada uno de los componentes que los conforman.
4. Ampliación **en su primera Fase** de la Unidad de Almacenamiento HP MSA 2040. Unidad que contiene la data de Oracle y mantiene operativo los servicios misionales y soluciones virtuales que permite garantizar la disponibilidad de servicios informáticos.
5. Renovación de los equipos de NetWorking y Conexión de usuario final. Se logra adquirir una solución compacta y con mayor número de puertos en Switch que permita disponer de nuevos puestos de trabajo.
6. Adquisición de Solución de Video Conferencia CISCO – Webex.
7. Reemplazo de equipos Inalámbricos que permitan brindar servicios a funcionarios y visitantes para sus dispositivos móviles.

Para el año 2018 se está realizando estabilización, afinamiento y monitoreo de la red para mantener la disponibilidad de la plataforma.

6.7. Correo Electrónico en la Nube

Estos son los logros alcanzados, dados los nuevos esquemas de computación en la nube:

- Mejoramiento de capacidad de envío y de recepción en documentos adjuntos.
- 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.
- Se capacitó al personal de la entidad en Office 2016 y Correo electrónico. (Exchange).

6.8. Racionalización de Uso de los Recursos

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

6.9. Servicios de Intercambio de Información

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

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

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

Gráfica 14. Visitas a las aplicaciones.



Gráfica 15. Visitas por cada aplicación.

Consolidado de Visitas por Vigencia y aplicación

App Name	2,017	2,018
CCUS	1,256	4,515
CONSULTA DEL ESTADO DE LAS COMUNICACIONES	-	1,792
NORMATIVIDAD	36,296	39,253
PSE	5,119	6,346

6.11. Gobierno Digital

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

En diciembre de 2017 la CRA recibió el producto de una consultoría, en el cual se establece el camino a seguir para la implementación de la arquitectura empresarial, de este ejercicio, resulta la adopción de una estrategia de TI que permitirá a la entidad abordar la normatividad, dando cumplimiento a los requerimientos y creando cultura para ofrecer mejores servicios y servicios de calidad, de frente a toda la ciudadanía.

Diagrama 4. Zonas de Riesgo.



Fuente: Manual de Política Digital.

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

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

En la actualidad y de acuerdo a la última medición que se realizó sobre las metas alcanzadas en GEL del 75% nuestra meta al 31 de diciembre de 2017 es de un 85% en la adopción y cumplimiento de compromisos de estas estrategias, para lo cual se han priorizado para el último trimestre de 2018 de la siguiente manera:

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

7. GESTIÓN PRESUPUESTAL

7.1. Aprobación Presupuestal 2017

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

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

De acuerdo con la Ley 1815 de 2016, el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2017 fue de \$15.402,5 millones, de los cuales, \$12.090,5 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir, el 79% y \$3.312 millones al presupuesto de inversión, es decir el 21%. Posteriormente, mediante Ley 1837 de 2017, se aprobó una adición al presupuesto de inversión de la entidad por valor de \$698 millones.

Posteriormente, el Gobierno Nacional el 15 de diciembre de 2017, expidió el Decreto 2118 mediante el cual se hizo una reducción al Presupuesto General de la Nación, PGN de 2017, donde a la entidad le fueron reducidos \$554,8 millones en el presupuesto de funcionamiento.

De acuerdo con lo anterior, el presupuesto total de la entidad pasó de \$15.402,5 millones a \$15.545,6 millones, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 26. Presupuesto 2017

Descripción	Apropiación Inicial		Adición PPTAL	Reducción PPTAL	Apropiación Final	
	Valor	%	Valor	Valor	Valor	%
Funcionamiento	12.090.541.000	78,5%	-	554.868.983	11 535.672.017	74,2%
Inversión	3.312.000.000	21,5%	698.000.000	-	4.010.000.000	25,8%
Total	15.402.541.000	100%	698.000.000	554.868.983	15.545.672.017	100%

7.2. Presupuesto de Funcionamiento 2017

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

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

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

Transferencias: Son recursos que se transfieren a otra entidad con fundamento en un mandato legal. En el caso de la CRA, estas transferencias se realizan al Fondo Empresarial, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003, y a la Contraloría General de la República, en lo que corresponde a la cuota de auditaje.

7.3. Presupuesto de Inversión 2017

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

7.4. Proyectos de Inversión

a. Análisis, diseño y desarrollo del marco regulatorio del sector de agua potable y saneamiento básico.

Objetivo general: 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.

b. 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 general: 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.

c. Mejoramiento institucional a través del fortalecimiento de la cultura del trabajo por procesos.

Objetivo general: 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.

7.5. Ejecución Presupuestal 2017

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

Con corte a 31 de diciembre de 2017, la entidad alcanzó una ejecución total del 96,6% en compromisos (\$15.021,6 millones) y 95,4% en obligaciones (\$14.832,8 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 27. Ejecución Total 2017

Descripción	Apropiación Vigente		Compromisos		Obligaciones	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Funcionamiento	\$11.535.672.017	74,2%	\$11.050.412.886	95,8%	\$11.037.098.175	95,7%
Inversión	\$4.010.000.000	25,8%	\$3.971.226.686	99,0%	\$3.795.682.286	94,7%
Total	\$15.545.672.017	100,0%	\$15.021.639.572	96,6%	\$14.832.780.461	95,4%

7.6. Ejecución de Presupuesto de Funcionamiento 2017

El presupuesto de funcionamiento representa el 74,2% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$11.535,7 millones. Con corte a 31 de diciembre de 2017 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 95,8% en compromisos y el 95,7% en obligaciones.

Los gastos de personal concentran el 76,2% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$8.794,2 millones. A diciembre 31 de 2017 se ejecutó el 95% correspondiente al pago de las obligaciones laborales adquiridas por la entidad y los respectivos pagos patronales y aportes parafiscales derivados de la misma.

En lo referente a gastos generales, se comprometieron \$833,3 millones, es decir el 97,4% el cual se encuentra orientado a atender las necesidades relacionadas con el funcionamiento de la entidad, como son: el pago de servicios públicos, servicios de aseo y cafetería, transporte, viáticos, capacitación y bienestar social.

El rubro de Transferencias, presenta una ejecución del 99,7% que corresponde a la transferencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por \$1.880 millones, en cumplimiento de

lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003. Así mismo se transfirieron los recursos a la Contraloría General de la República, correspondientes a la cuota de auditaje.

El presupuesto de inversión corresponde al 25,8% del total de los recursos apropiados para la CRA. Con corte a 31 de diciembre de 2017, el presupuesto de inversión de la entidad fue de \$4.010 millones, con una ejecución registrada del 99% en compromisos, lo que equivale a \$3.971,2 millones y del 94,7% en obligaciones, es decir \$3.795,7 millones.

La ejecución presupuestal de la Entidad alcanzó un 96,6% en compromisos (\$15.021,6 millones) y un 95,4% en obligaciones (\$14.832,7 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 28. Ejecución Presupuestal 2017

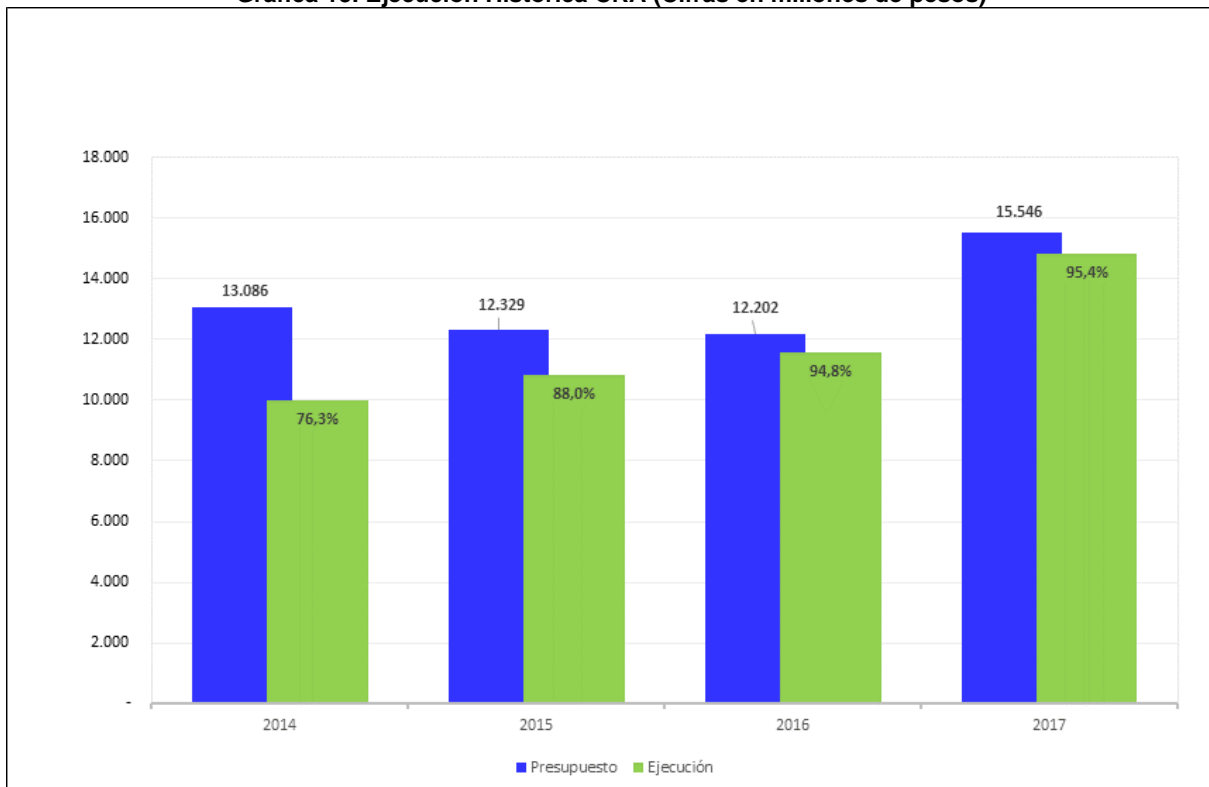
Descripción	Apropiación vigente		Compromisos		Obligaciones	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Funcionamiento	11.535.672.017	74,21%	11.050.412.886	95,79%	11.037.098.175	95,68%
Gastos de personal	8.794.226.000	76,24%	8.336.797.497	94,80%	8.336.797.497	94,80%
Gastos generales	855.085.000	7,41%	833.254.372	97,45%	819.939.661	95,89%
Transferencias	1.886.361.017	16,35%	1.880.361.017	99,68%	1.880.361.017	99,68%
Inversión	4.010.000.000	25,79%	3.971.226.686	99,03%	3.795.682.286	94,66%
Análisis, diseño y desarrollo del marco regulatorio del sector de agua potable y saneamiento básico	2.368.000.000	59,05%	2.330.793.006	98,43%	2.248.978.642	94,97%
Análisis, diseño, desarrollo e implantación del sistema de información soporte a la función reguladora de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico	931.000.000	23,22%	930.876.675	99,99%	837.146.639	89,92%
Mejoramiento institucional a través del fortalecimiento de la cultura de trabajo por procesos	711.000.000	17,73%	709.557.005	99,80%	709.557.005	99,80%
Total	15.545.672.017	100%	15.021.639.572	96,63%	14.832.780.461	95,41%

Fuente: Ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2017

7.7. Comportamiento Histórico de la Ejecución Presupuestal

Es importante destacar la ejecución presupuestal alcanzada por la entidad en la vigencia 2017, la cual corresponde a la más alta registrada en los últimos cuatro (4) años, como lo muestra el siguiente gráfico:

Gráfica 15. Ejecución Histórica CRA (Cifras en millones de pesos)



7.8. Vigencias Futuras

Durante la vigencia 2017 se recopilieron las necesidades de contratación de la Comisión que deben atenderse con cupo de vigencias futuras del presupuesto de funcionamiento y otros conceptos adicionales que deben preverse.

El resumen de la solicitud de autorización de cupo de vigencias futuras remitida para concepto técnico del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio fue por valor de \$151.8 millones según el siguiente detalle:

Tabla 29. Ejecución Presupuesto de Funcionamiento 2017

Rubro	Valor Contrato (Cifras En \$)	Vigencia 2016 (Cifras en \$)	Vigencia Futura 2017 (Cifras en \$)
Arrendamientos	\$26.862.000	\$11.000.000	\$15.862.000

Rubro	Valor Contrato (Cifras En \$)	Vigencia 2016 (Cifras en \$)	Vigencia Futura 2017 (Cifras en \$)
Combustible y lubricantes	\$15.573.000	\$3.330.000	\$12.243.000
Servicio de aseo	\$81.774.264	\$17.757.712	\$64.016.552
Comunicaciones y transporte	\$33.045.480	\$7.176.000	\$25.869.480
Servicio de transmisión de información	\$29.204.114	\$6.489.804	\$22.714.310
Impresos y publicaciones	\$14.235.114	\$3.091.230	\$11.143.884
Totales	\$200.693.972	\$48.844.746	\$151.846.226

Mediante oficio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de fecha del 01 de agosto de 2017 y radicado con el No 2-2017-024197, el Director General del Presupuesto Público Nacional emitió concepto favorable sobre el total de las vigencias futuras solicitadas y su autorización de cupo de vigencia, las cuales fueron utilizadas tanto en la vigencia 2017, como en la vigencia 2018.

7.9. Reservas Presupuestales y Cuentas por Pagar

Como resultado de la ejecución de los contratos celebrados por la vigencia 2017, la entidad constituyó reservas presupuestales por valor de \$188,7 millones, detallados de la siguiente manera:

Tabla 30. Reservas Presupuestales.

Nombre Razón Social	Valor
Adquisición de bienes y servicios.	\$ 13.165.265
Intersubsectorial vivienda y desarrollo territorial.	\$ 175.544.400
Total	\$188.709.665

7.10. Ejecución Presupuestal 2018

De acuerdo con el Decreto 2236 de diciembre de 2017, el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2018 fue de \$17.052,0 millones, de los cuales, \$13.044,0 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir, el 76.5% y \$4.008.0 millones al presupuesto de inversión, es decir el 23.5%.

La ejecución presupuestal de las entidades que hacen parte del PGN, se establece con el valor de las obligaciones registradas en el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es decir, cuando la entidad ha

recibido a satisfacción los bienes y servicios previamente contratados y por tanto, se genera una obligación de pago.

Con corte a 30 de septiembre 2018, la entidad alcanzó una ejecución total del 73,8% en compromisos (\$12.591,6 millones) y 66,3% en obligaciones (\$11.316.8 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 31. Ejecución Total 2018

Descripción	Apropiación Vigente		Compromisos		Obligaciones	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Funcionamiento	\$13.044.046.000	76,5%	\$9.257.843.320	70,97%	\$9.053.060.104	69,40%
Inversión	\$4.008.000.000	23,5%	\$3.333.797.117	83,18%	\$2.263.776.693	56,48%
Total	\$17.052.046.000	100,0%	\$12.591.640.437	73,84%	\$11.316.836.297	66,36%

7.11. Ejecución de Presupuesto de Funcionamiento 2018

El presupuesto de funcionamiento representa el 76,5% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$17.052,0 millones. Con corte a 30 de septiembre de 2018 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 70,97% en compromisos y el 69,40% en obligaciones.

Los gastos de personal concentran el 70,9% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$9.242,3 millones. A septiembre 30 de 2018 se ejecutó el 68% correspondiente al pago de las obligaciones laborales adquiridas por la entidad y los respectivos pagos patronales y aportes parafiscales derivados de la misma.

En lo referente a gastos generales, se comprometieron \$672,8 millones, es decir el 76% el cual se encuentra orientado a atender las necesidades relacionadas con el funcionamiento de la entidad, como son: el pago de servicios públicos, servicios de aseo y cafetería, transporte, viáticos, capacitación y bienestar social.

El rubro de Transferencias, presenta una ejecución del 79,43% correspondiente al pago de la transferencia efectuada a la Superintendencia de Servicios Públicos por \$2.320.3 millones, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003. Así mismo se transferirán los recursos a la Contraloría General de la República, correspondientes a la cuota de auditaje. De igual forma el rubro de Sentencias y Conciliaciones no presenta ejecución teniendo en cuenta que a la fecha no se han presentado contingencias de ninguna índole en contra de la Entidad.

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

- Marco Regulatorio con una asignación de \$2.500 millones (62,3%)
- Fortalecimiento TIC y Comunicaciones con una asignación de \$900 millones (22,4%),
- Fortalecimiento Institucional con una asignación de \$608 millones (15,1%), y

Con corte a 30 de septiembre 2018, la entidad alcanzó una ejecución total del 73,8% en compromisos (\$12.591,6 millones) y 66,3% en obligaciones (\$11.316.8 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 32. Ejecución Presupuesto de Funcionamiento 2018

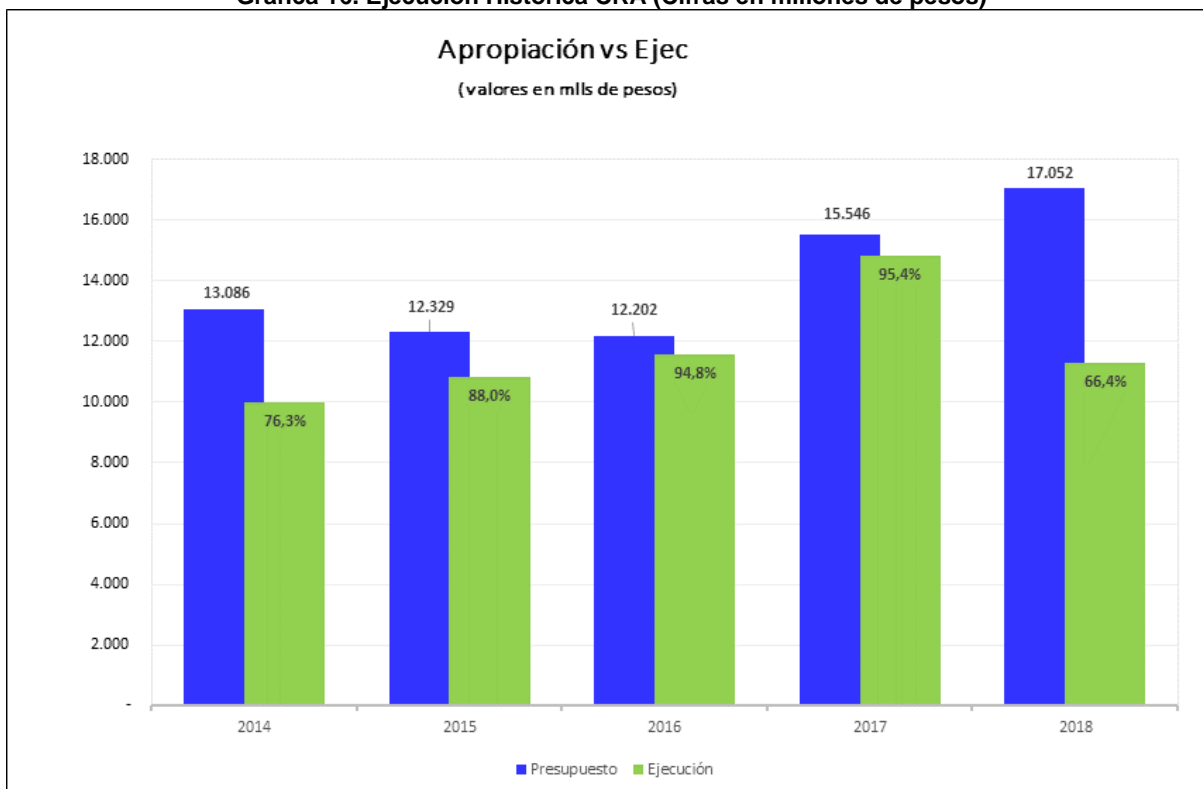
Descripción	Apropiación vigente		Compromisos		Obligaciones	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Funcionamiento	13.044.046.000	76,50%	9.257.843.320	70,97%	9.053.060.104	69,40%
Gastos de personal	9.242.335.000	70,85%	6.264.662.688	67,78%	6.253.190.688	67,66%
Gastos generales	880.739.000	6,75%	672.816.632	76,39%	479.505.416	54,44%
Transferencias	2.920.972.000	22,39%	2.320.364.000	79,44%	2.320.364.000	79,44%
INVERSIÓN	4.008.000.000	23,50%	3.333.797.117	83,18%	2.263.776.693	56,48%
Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel Nacional	2.500.000.000	62,38%	2.239.958.896	89,60%	1.536.090.551	61,44%
Fortalecimiento de los servicios TIC y de comunicaciones en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico a nivel Nacional	900.000.000	22,46%	603.074.237	67,01%	404.616.799	44,96%
Fortalecimiento de las capacidades administrativas y de apoyo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA - en el territorio Nacional	608.000.000	15,17%	490.763.984	80,72%	323.069.343	53,14%
Total	17.052.046.000	100%	12.591.640.437	73,84%	11.316.836.797	66,37%

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2018

7.12. Comportamiento histórico de la ejecución presupuestal

A continuación, se presenta el comportamiento de la ejecución presupuestal de la entidad registrada en el SIIF en el periodo 2014 – 2017, y la ejecución presupuestal de la vigencia 2018 registrada con corte 30 de septiembre, donde la vigencia 2017 registra la mayor ejecución alcanzada por la entidad con un 95,4%. Como se muestra a continuación:

Gráfica 16. Ejecución Histórica CRA (Cifras en millones de pesos)



7.13. Gestión Financiera y Contable

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

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

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

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

a. Marco Normativo para las Entidades de Gobierno

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

El Marco Conceptual tiene los siguientes objetivos: apoyar a los usuarios en la interpretación de la información financiera en el proceso de construcción de esta y servir a los evaluadores de la información financiera de las entidades de gobierno, ayudar a quienes preparan y presentan información financiera en el proceso de construcción de esta y servir a los evaluadores de la información en el proceso de realización de juicios sobre la información financiera.⁶

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

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

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

b. Período de preparación obligatoria

Durante el segundo semestre de 2016 y la vigencia 2017 la 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 533 de 2015.

Dentro de su plan de acción consideró que, al 1 de enero de 2018, la entidad determinaría 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, la CRA realizó las siguientes actividades:

Creó el Comité de Cartera mediante Resolución N° 150 de 2017 atendiendo lo dispuesto en el Decreto 445 de 2017 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Al 31 de diciembre

⁶ Tomado de la introducción Marco Normativo para Entidades de Gobierno expedido por la CGN

de 2017 se adelantaron siete (7) comités de cartera que se resumen así:

Tabla 33. Cifras en miles de pesos

Comité no.	Fecha de comité	Res. No.	Fecha	Valor
1	26/05/2017	258	16/06/2017	90,392
2	12/06/2017	358	14/07/2017	83,622
3	13/07/2017	583	31/08/2017	92,982
4	31/08/2017	815	10/10/2017	109,458
5	05/10/2017	1190	15/12/2017	24,842
6	23/11/2017	73	29/01/2018	46,341
7	22/12/2017	106	13/02/2018	5,286
Total cartera depurada				452,923

Fuente: Resoluciones CRA

La CRA suscribió el contrato No. 072 de 2017 con 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 (Normas Internacionales Contables del Sector Público). Producto de esta contratación se realizó la depuración de las siguientes cifras, las cuales fueron aprobadas en los respectivos comités competentes como se muestra a continuación:

Tabla 34. Cifras en miles de pesos

Subcuenta	Nombre de la subcuenta	Valor depurado	Comité de aprobación	Fecha
140160	Contribuciones	6,078	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No. 2	07/02/2018
147064	Pago por cuenta de terceros	2,527	Comité de Mejoramiento y sostenibilidad de la calidad de la información contable	31/08/2017
147090	Otros deudores	1,015	Comité de Mejoramiento y sostenibilidad de la calidad de la información contable	31/08/2017
147090	Otros deudores	1,237	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No. 2	07/02/2018

Subcuenta	Nombre de la subcuenta	Valor depurado	Comité de aprobación	Fecha
151004	Impresos y publicaciones	14,012	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No. 2	07/02/2018
196007	Libros y publicaciones de investigación y consulta	182	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No. 2	07/02/2018
312002	Superávit por donación en especie	3,351	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No. 2	07/02/2018
839090	Otras cuentas deudoras de control	508,347	Se consideró para estos ajustes por estar registrados en cuentas de orden no se someten a aprobación de comité. Se analizan, documentan y se procede a realizar el ajuste contable.	
Total subcuentas depuradas		536,748		

Fuente: Actas de comité y ajustes contables

c. Estados financieros

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

Las transacciones económicas adelantadas por la entidad desde el 01 de octubre de 2017 hasta el 30 de septiembre de 2018 se registraron en el SIIF Nación conforme a la normativa señalada en el Régimen de Contabilidad Pública, expedido por la Contaduría General de la Nación.

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

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

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

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

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

d. Actividades realizadas

- Se realizó la transmisión a través del “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” de la información Financiera, Económica, Social y Ambiental respecto a los saldos, movimientos, operaciones recíprocas y notas de carácter general y específico del último trimestre de 2017 y lo correspondiente al primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2018, conforme a las fechas de corte y presentación establecidas por la Contaduría General de la Nación. En observancia del numeral 2.2.5. “Certificación de la información con corte a 31 de diciembre de 2017” del instructivo 003 de 2017 expedido por la Contaduría General de la Nación, el envío de la información del último trimestre de 2017 a través del CHIP fue realizada por el nuevo Director Ejecutivo Germán Eduardo Osorio Cifuentes.
- Se realizó el Reporte oportuno del Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) en el “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” con corte a 30 de noviembre de 2017 y 31 de mayo de 2018.
- Se presentaron oportunamente en las fechas establecidas por la DIAN, las declaraciones tributarias correspondientes a la retención en la fuente practicadas a título de renta en el período comprendido de 1 de octubre de 2017 a 30 de septiembre de 2018.
- Presentación oportuna en las fechas establecidas por la Secretaría de Hacienda Distrital de las declaraciones tributarias correspondientes a las retenciones practicadas a título de ICA en el período comprendido de 1 de octubre de 2017 a 30 de septiembre de 2018.
- Elaboración de las conciliaciones bancarias de 1 de octubre de 2017 a 30 de septiembre de 2018.
- Contabilización de los ingresos por concepto de contribuciones.
- Contabilización mensual de las depreciaciones, amortizaciones y actualización de provisiones laborales y de contingencias judiciales correspondientes hasta el 30 de septiembre de 2017.
- Publicación de los estados contables básicos y de los balances de prueba mensuales del año 2017 en la página web de la entidad. En lo corrido del 2018 se han publicado en la cartelera y en la página web de la entidad, el estado de situación financiera y el estado de resultados de forma mensual dando cumplimiento a la resolución 182 de 2017 expedida por la Contaduría General de la Nación.

- En cumplimiento de las normas establecidas y de lo dispuesto en el Instructivo No. 003 de 2017 expedido por la Contaduría General de la Nación sobre Operaciones Recíprocas; la CRA ha realizado las circularizaciones y publicaciones en su página web a fin de conciliar las cifras entre las entidades contables públicas.
- Desde el 1 de octubre de 2017 y hasta el 30 de septiembre de 2018 se han atendido los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados.

7.13.2. Gestión de Contribuciones

a. Recaudo 2017

Para el año 2017 los ingresos proyectados por concepto de Contribuciones Especiales fueron de \$13.974 millones. El valor recaudado dentro del 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2017, fue de \$1,369 millones, es decir, se recaudó el 18% de lo proyectado como se observa a continuación:

Tabla 35. Comportamiento Recaudo por Concepto de Contribuciones 2017

Banco	Octubre	Noviembre	Diciembre
Davivienda	263.393.970	73.965.731	79.182.486
Bancolombia	554.744.137	188.662.633	209.275.698
Total	818.138.107	262.628.364	288.458.184

Fuente: Extractos Bancarios Bancolombia y Davivienda

b. Recaudo 2018

Para el año 2018 los ingresos proyectados por concepto de Contribuciones Especiales son de \$ 14,731 millones. El valor recaudado dentro del 01 de enero y el 30 de septiembre de 2018, es de \$ 12,148 millones, es decir, se ha recaudado el 82% de lo proyectado como se observa a continuación:

Tabla 36. Comportamiento Recaudo por Concepto de Contribuciones 2018

Banco	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Davivienda	1.008.568.271	90.109.081	38.609.000	153.514.443
Bancolombia	4.641.875.981	214.067.500	600.307.915	247.821.820
Total	5.650.444.252	304.176.581	638.916.915	401.336.263

Banco	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Davivienda	231.045.087	58.662.000	23.694.500	515.927.959	1.326.356.151
Bancolombia	163.857.743	159.174.013	140.608.649	2.003.621.031	531.117.664
Total	394.902.830	217.836.013	164.303.149	2.519.548.990	1.857.473.815

Fuente: Extractos Bancarios Bancolombia y Davivienda

c. Proyección 2018

Tabla 37. Proyección 2018

Proyección de ingresos por contribuciones 2018 (1)	14,731,682,000	100%
Ingresos recibidos x contribuciones 2018 (2)	12.148.938.808	82%
Contribuciones por recaudar vigencia 2018 =(1)-(2)	2.582.743.192	18%

d. Resoluciones Expedidas último trimestre 2017

Durante el trimestre del 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2017 se expedieron 354 resoluciones de carácter particular relacionadas con liquidación de contribuciones por valor de \$2.713 millones, distribuidas mes a mes de la siguiente manera:

Tabla 38. Resoluciones Expedidas último trimestre 2017

Mes	Resoluciones expedidas	Total Contribuciones al mes
Octubre	173	1.585.653.000
Noviembre	110	640.208.000
Diciembre	71	487.630.000
Total	354	2.713.491.000

e. Resoluciones Expedidas 2018

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2018 se han expedido 492 resoluciones de carácter particular relacionadas con liquidación de contribuciones por valor de \$13.319 millones, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 39. Resoluciones Expedidas 2018

Mes	Resoluciones expedidas	Total Contribuciones al mes
Enero	35	\$41.660.000
Febrero	69	\$102.715.000
Marzo	140	\$104.957.000
Abril	48	\$48.949.000
Mayo	1	\$752.000
Junio	15	\$64.128.000
Julio	2	\$903.000
Agosto	150	\$12.178.651.000
Septiembre	32	\$777.272.000
Total	492	\$13.319.987.000

f. Gestión de Cobro 2017-2018

Cobro Persuasivo: En el período informado, el área de Contribuciones especiales a través del Sistema de Gestión documental Orfeo emitió 490 oficios de cobro persuasivo a prestadores que se encontraban en mora con la Comisión, así mismo realizó la organización de los expedientes y trasladó al área jurídica para el inicio del proceso de cobro coactivo, como se muestra a continuación:

Tabla 40. Resumen Estado Cartera agosto 31 de 2018

Cartera	Saldos	%
Cuentas por cobrar Contribuciones a agosto 31 de 2018	\$3.518.115.517,74	100
Saldo de cuentas por cobrar en Jurídica (proceso cobro coactivo)	\$2.859.715.903	81,29
Cuentas por cobrar cobro persuasivo	\$658.399.614,74	18,71

A la fecha en la vigencia 2018, se recaudado por concepto de cartera un valor de \$1.601.542.035.00, discriminados así:

Tabla 41. Recuperación de cartera 2018

Capital	\$1.208.690.250.00
Intereses de mora	\$392.851.785.00
Total	\$1.601.542.035.00

Cobro Coactivo: En el período informado el área de Contribuciones especiales, remitió a la Oficina Asesora Jurídica – OAJ, 162 expedientes de cobro coactivo.

g. Cuenta Única Nacional -Traslados CUN

El saldo consolidado CUN, está conformado por los traslados periódicos de efectivo que realiza la entidad por recaudo de contribuciones y el valor acumulado de rendimientos CUN. A 30 de septiembre el saldo disponible según reporte de SIIF Nación y saldos bancarios asciendió a \$6,159,806,358,45. Teniendo en cuenta que, en este saldo están incluidos los recursos para pago de excedentes con destino a la Superintendencia de Servicios Públicos por \$1.565.279.516 y los cuales se incluyeron en el anteproyecto de presupuesto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público para 2019.

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

h. Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC

El Decreto 111 de 1996 establece que la ejecución del presupuesto debe hacerse a través del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC, así mismo define este instrumento como el monto máximo mensual de fondos disponibles para realizar los pagos en la entidad y se sujetará a los montos aprobados y a las disposiciones del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

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

Durante el periodo comprendido entre el 1º de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018 y en desarrollo de los roles establecidos a estas dependencias en el Decreto 648 de 2017, la Unidad de Control Interno en concordancia con los Programas Anuales de Auditoría de los años 2017 y 2018 aprobados en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, evaluó el Sistema de Control Interno Institucional de la UAE-CRA comunicando los resultados obtenidos a la Dirección Ejecutiva y dependencias auditadas, mediante informes de auditorías de gestión y seguimientos que fueron previamente discutidos con cada una de las dependencias que intervinieron en el proceso de evaluación y seguimiento, y fueron publicados en la página web de la entidad.

Las actividades adelantadas en el periodo rendido fueron las siguientes:

Tabla 42. Auditorías y seguimientos.

Auditorías vigencia 2017	Programadas	Ejecutadas	Ejecución
	2	2	100%
Auditoría a la gestión de bienes y servicios de la UAE-CRA vigencia 2017.	1	1	100%
Auditoría de gestión al manejo de bienes muebles y de consumo de la entidad (almacén)	1	1	100%
Seguimiento a los proyectos de la Agenda Regulatoria Indicativa A 31 de diciembre de 2017.	1	1	100%
Seguimiento ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2017.	1	1	100%
Seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión de la UAE-CRA a 31 de diciembre de 2017.	1	1	100%
Informe Trimestral de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público en funcionamiento.	2	2	100%

Auditorías vigencia 2017	Programadas	Ejecutadas	Ejecución
	2	2	100%
Evaluación de Gestión por Dependencias Vigencia 2017.	1	1	100%
Informe al sistema de Control Interno de la UAE-CRA vigencia 2017.	1	1	100%
Informe del cumplimiento en la UAE-CRA de políticas de operación y seguridad de SIIF – Nación 2017.	1	1	100%
Informe tercer cuatrimestre de 2017 del estado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	1	1	100%
Seguimiento al segundo semestre de 2017 al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República.	1	1	100%
Informe a la evaluación del proceso de servicio integral al usuario segundo semestre de 2017.	1	1	100%
Informe Cuatrimestral Pormenorizado del estado de Control Interno.	1	1	100%
Seguimiento al registro en el sistema de información y gestión del empleo Público SIGEP.	1	1	100%
Certificación de actualización de la información sobre la actividad litigiosa de la UAE-CRA	1	1	100%
Informe de derechos de autor.	1	1	100%
Informe de evaluación al proceso de servicio integral al usuario, PQRSD	2	2	100%
Seguimiento al plan de mejoramiento a las auditorías de gestión	1	1	100%

Auditorias 2018	Programadas	Ejecutadas	Ejecución
	3	3	100%
Auditoría a la liquidación de nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo del empleador periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de abril de 2018.	1	1	100%
Auditoria al procedimiento de emisión de actuaciones administrativas de carácter particular 2017 y primer semestre 2018.	2	2	100%
Seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión de la UAE-CRA.	1	1	100%
Seguimiento a los proyectos de la Agenda Regulatoria Indicativa.	1	1	100%
Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público en funcionamiento.	2	2	100%
Informe Cuatrimestral Pormenorizado del estado de Control Interno.	2	2	100%
Informe cuatrimestral del estado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	2	2	100%
Informe de evaluación al proceso de servicio integral al usuario. PQRSD	2	2	100%
Seguimiento al plan de mejoramiento de las auditorias de gestión	1	1	100%
Certificación de actualización de la información sobre la actividad litigiosa de la UAE-CRA	1	1	100%
Total General	35	35	100%

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

8.1.1. Enfoque Hacia la Prevención

La Unidad de Control Interno en desarrollo del Rol denominado Enfoque hacia la prevención, ha implementado campañas de difusión de la dimensión de Control Interno que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como de los roles que desempeñan estas unidades y que fueron establecidos en el Decreto 648 de 2018, mediante cartelera ubicadas en las instalaciones y en la intranet de la Entidad, así como en correos electrónicos dirigidos a todos los funcionarios y personal que presta sus servicios a la UAE CRA. Las siguientes son las piezas publicadas desde el 1º de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018.

Imagen 2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



Imagen 3. Unidad de Control Interno - 1



Imagen 4. Unidad de Control Interno - 2



8.1.2. Planes de Mejoramiento de las Auditorías Internas de Gestión

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

a. Auditoría de actuaciones administrativas 2017

Tabla 43. Observaciones actuaciones administrativas 2017.

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

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

Tabla 44. Observaciones Liquidación de Nómina 2018.

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

c. Auditorías de Gestión Bienes y Servicios

Tabla 45. Observaciones Gestión Bienes y Servicios 2017

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

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

Tabla 46. Observaciones auditoría de gestión al manejo de bienes muebles y de consumo de la entidad (almacén)

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