

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS CRA

2019

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 enero y el 30 de noviembre de 2019.

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

Director del Departamento Nacional de Planeación

Luis Alberto Rodríguez Ospino

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Natasha Avendaño García

Expertos Comisionados

Diego Felipe Polanía Chacón - Director Ejecutivo

Germán Eduardo Osorio Cifuentes – Experto Comisionado

Javier Moreno Méndez - Experto Comisionado

Fernando Vargas Mesías – Experto Comisionado

Unidad Administrativa Especial

Sofía Helena Beltrán Gacharna - Subdirectora de Regulación

Maria Andrea Agudelo Torres - Subdirectora Administrativa y Financiera

Luisa Fernanda Trujillo Manrique - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Yamile Angélica Medina Walteros - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
Marco Estratégico	7
Misión 7	
Visión 7	
Objetivos estratégicos	7
1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	8
1.1. Agenda Regulatoria Indicativa.....	8
1.1.1. Agenda Regulatoria 2019	8
1.1.2. Sesiones de Comisión y Comités de Expertos	16
1.1.2.1 Sesiones de Comisión.....	16
1.1.2.2 Comités de Expertos	17
1.2. Actuaciones de Carácter Particular	17
1.2.1. Actuaciones Administrativas	17
1.2.2. Emisión del Concepto de Legalidad	18
1.2.3. Jurisdicción Coactiva	18
1.2.4. Defensa Judicial.....	19
1.2.5. Comités de Conciliación.....	20
2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL.....	23
3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	27
3.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	27
3.2 Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	27
• Componente de Información	27
Ruedas de Prensa	32
Material Informativo.....	33
Datos Abiertos	33
• Componente de Diálogo	33
Ferias de servicio al ciudadano	33
Jornadas de Participación Ciudadana	34
Rendición de Cuentas.....	35
Jornadas de Divulgación	36
Participación en Eventos Sectoriales	37

•	Componente de Responsabilidad	38
	Concurso Nacional De Rendición De Cuentas	39
3.3	Servicio al Ciudadano	40
4.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	42
4.1.	Presupuesto Capacitación 2019.....	42
4.2.	Concurso de Méritos	43
4.3.	Planta de Personal.....	43
5.	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA.....	44
5.1.	Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y Sistema de Gestión de Calidad.	44
5.2.	Transformación Digital.	45
5.3.	Gestión Contractual	45
5.4.	Estado de informes a rendir o publicaciones	46
5.5.	Comités de Contratación.....	49
5.6.	Gestión Documental.....	50
6.	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	51
6.1	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PETI)	51
6.1.1	Proyectos principales del PETI abordados en la vigencia	51
6.1.2	Ejecución de Proyectos del PETI	54
6.2	Política de Gobierno Digital.....	55
6.3	Plan de Integración de la CRA para el cumplimiento de la Estrategia GOV.CO	55
6.4	Seguimiento a planes de mejoramiento de auditoría externa Contraloría General de la República.....	55
6.5	Ejecución Presupuestal.....	56
7.	GESTIÓN PRESUPUESTAL	57
7.1.	Aprobación Presupuestal 2019	57
7.2.	Presupuesto de Funcionamiento 2019.....	57
7.3.	Presupuesto de Inversión.....	57
7.3.1.	Proyectos de Inversión.....	58
7.4.	Ejecución Presupuestal 2019	58
7.5.	Ejecución de Presupuesto de 2019.....	58
7.6.	Vigencias Futuras	59
7.7.	Reservas Presupuestales y Cuentas por Pagar	60
7.8.	Gestión Financiera y Contable	61
7.8.1.	Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NISCP).....	61
7.8.2.	Estados financieros.....	61
7.8.3.	Aspectos Generales Financieros	63
7.9.	Gestión de Contribuciones	64

8.	SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	68
8.1	Enfoque hacia la prevención	70
8.2	Planes de mejoramiento.....	72

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Informe de Gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA del año 2019 basado en el Manual de Rendición de Cuentas elaborado por la Presidencia de la República - Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), donde se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos formulados de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y en el documento CONPES 3654 de 2010, que busca consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

De acuerdo con lo anterior, el presente Informe de Gestión se presenta teniendo como referente los aspectos fundamentales que la entidad debe comunicar a la ciudadanía, entre otros, aquellos relacionados con la gestión misional y de gobierno; transparencia, participación y servicio al ciudadano; gestión del talento humano; eficiencia administrativa; gestión financiera y el informe de control interno y de los entes de control que vigilan la entidad.

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 enero de 2019 y el 30 de noviembre de 2019, frente a las metas y objetivos de la entidad.

1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

1.1. Agenda Regulatoria Indicativa

1.1.1. Agenda Regulatoria 2019

Con corte a 30 de noviembre de 2019, la Agenda regulatoria Indicativa 2019 en su versión 8, estaba conformada por veinticuatro (24) proyectos regulatorios, de los cuales diez (10) desarrollan normatividad para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, doce (12) se enfocan en la regulación para el servicio público de aseo y dos (2) proyectos se clasifican como transversales.

A continuación, se presenta el avance de la Agenda Regulatoria Vigencia 2019 a 30 de noviembre:

Tabla 1. Agenda Regulatoria 2019

	PRODUCTO	OBJETIVO	AVANCE
<i>Servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.</i>			
1	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 la resolución definitiva que define los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y modifica unas resoluciones.	Se adelantó el proceso de participación ciudadana, en el cual se recibieron 705 observaciones, se adelantaron varios pilotos con el fin de aplicar la metodología, se elaboró la matriz de participación ciudadana, la cual fue aprobada, y el proyecto de resolución definitiva se encuentra en proceso de aprobación por parte de la Comisión.
2	Regulación frente a tarifas por actividad del servicio – Tratamiento de Vertimientos	Analizar medidas regulatorias 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 desarrolló el proyecto regulatorio bajo la metodología de Análisis de Impacto Normativo, y fue aprobado el Documento AIN final con la conclusión de no regular.

	PRODUCTO	OBJETIVO	AVANCE
3	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.	Durante la vigencia se adelantó el proyecto regulatorio bajo la metodología de Análisis de Impacto Normativo. A partir de las conclusiones del estudio, posteriormente fue expedida la Resolución CRA 898 de 2019, <i>“Por la cual se hace público el proyecto de Resolución “Por la cual se modifican y adicionan unos artículos a las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 825 de 2017”, se da cumplimiento a lo previsto 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 “. – INVERSIONES AMBIENTALES”</i> . Con corte a 30 de noviembre, la mencionada resolución se encontraba en etapa de participación ciudadana.
4	Modificación CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores	Expedir la resolución definitiva que adopte el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.	Se expidió la Resolución CRA 873 de 2019, <i>“Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones”</i> .
5	Medición de consumo para usuarios del servicio público de alcantarillado que cuenten con fuentes alternas de abastecimiento de agua potable	Revisar 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.	Fue elaborado y publicado el documento de Análisis de Impacto Normativo Final, cuya conclusión fue no regular, con la sugerencia al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de evaluar la pertinencia de modificar el Decreto 1077 de 2015, estableciendo la obligatoriedad de la medición del consumo para este tipo de usuarios. Esto, con el fin de proteger los derechos de los usuarios que se abastecen de fuentes alternas de agua en caso de no realizarse la medición de las aguas residuales por parte de los prestadores del servicio público domiciliarios de alcantarillado.

	PRODUCTO	OBJETIVO	AVANCE
6	Opción Tarifaria de Pago Anticipado	Realizar una revisión general de la regulación existente para determinar la pertinencia de introducir modificaciones para promover la medida.	Se desarrolló el proyecto regulatorio bajo la metodología de Análisis de Impacto Normativo, y con base en las conclusiones obtenidas por el mismo se proyecta emitir la regulación en el 2020.
7	Bases para marco tarifario para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores	Elaborar la bases del marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores, para promover el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios.	Se han adelantado revisiones de los temas preliminares para el marco tarifario tales como IPUF, puntaje DEA, provisión de inversiones y CMI; adicionalmente se revisaron experiencias regulatorias internacionales, y se definieron las temáticas de información requerida para la caracterización de la demanda, de la oferta, y de la aplicación de la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 688 de 2014. Actualmente se encuentra definida la estructura del documento de diagnóstico preliminar, así como el desarrollo del análisis de la información recibida del SURICATA de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
8	Medidas para promover el uso eficiente y ahorro del agua potable y desincentivar su consumo excesivo.	Incentivar el uso eficiente y de ahorro de agua y desestimular el consumo excesivo del recurso en todo el territorio nacional en el marco de lo establecido en la Ley 373 de 1997.	Fue publicada la Resolución de trámite CRA 879 de 2019, <i>“Por la cual se hace público el proyecto de Resolución, “Por la cual se adoptan medidas para promover el uso eficiente y ahorro de agua potable y desincentivar su consumo excesivo”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 2.3.6.3.5.18 de Decreto número 1077 de 2015 de 2015, adicionado por el artículo 1 del Decreto 673 de 2019 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”</i> . Una vez surtido el proceso de participación ciudadana, se expidió la Resolución CRA 887 de 2019, <i>“Por la cual se adoptan medidas para desincentivar el consumo excesivo de agua potable”</i> .

	PRODUCTO	OBJETIVO	AVANCE
9	Progresividad en la aplicación de las tarifas resultantes de la Resolución CRA 825 de 2017	Desarrollar las adiciones regulatorias que permitan a los pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado, aplicar de manera progresiva las tarifas resultantes de la metodología consagrada en la Resolución CRA 825 de 2017.	<p>Se expidió la Resolución de trámite CRA 875 de 2019, "Por medio de la cual se hace público el proyecto de resolución "Por la cual se adiciona un artículo a la Resolución CRA 825 de 2017, se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 2.3.6.3.3.9 de Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector".</p> <p>Posteriormente, y una vez surtido el proceso de participación ciudadana, fue expedida la Resolución CRA 883 de 2019, "Por la cual se modifica la vigencia del régimen tarifario y de las metodologías tarifarias, el régimen de transición y derogatorias de la Resolución CRA 853 de 2018".</p>
10	Modificación de la Resolución CRA 821 de 2017	Identificar los aspectos de la Resolución CRA 821 de 2017 que requieren ajustes para implementar	<p>Se expidió la Resolución de trámite CRA 899 de 2019, "Por la cual se hace público el proyecto de resolución "Por la cual se modifica la Resolución CRA 821 de 2017", se da cumplimiento a lo previsto 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".</p> <p>A la fecha, se están analizando las observaciones recibidas durante el proceso de participación ciudadana.</p>
Servicio público de Aseo			
11	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.	<p>Se expidió la Resolución de trámite CRA 878 de 2019, "Por la cual se hace público el proyecto de resolución "Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015 y se establece el factor de productividad para el tercer año de vigencia de la metodología tarifaria", se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 2,3,6,3,3,9 de Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector".</p> <p>Una vez surtido el proceso de participación ciudadana, se expidió la Resolución CRA 888 de 2019, "Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015".</p>

	PRODUCTO	OBJETIVO	AVANCE
12	Metodología para clasificar las personas prestadoras del servicio público de aseo de acuerdo con un nivel de riesgo	Expedir las resoluciones de trámite y definitiva que incluyan la revisión y actualización de las Resoluciones CRA 201 de 2001 y CRA 315 de 2005, en lo relacionado con los planes de gestión y resultados, y la metodología con sus indicadores para clasificar a las personas prestadoras del servicio público de aseo según el nivel de riesgo.	Se elaboró la propuesta de plan de trabajo, y se realizó la distribución de tareas para la construcción de la batería de indicadores existentes en el sector.
13	Modificación de la Resolución CRA 709 de 2015	Expedir las resoluciones de trámite y definitiva que modifiquen la Resolución CRA 709 de 2015	<p>Se desarrolló el proyecto regulatorio bajo la metodología de Análisis de Impacto Normativo, y fue aprobado el Documento AIN final con la conclusión de regular. En este sentido, se expidió la Resolución de trámite CRA 882 de 2019, <i>“Por la cual se hace público el proyecto de resolución “Por la cual se establecen aspectos generales de los acuerdos de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, se regula la solución de las controversias entre prestadores del servicio público de aseo que realicen la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en un área de confluencia, y se determinan las metodologías para calcular y asignar geográficamente los kilómetros de barrido y limpieza que corresponden a cada prestador en dicha área “ se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 2,3,6,3,3,9 de Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.</i></p> <p>Una vez surtido el proceso de participación ciudadana, se expidió la Resolución CRA 900 de 2019, <i>“Por la cual se establecen aspectos generales de los acuerdos de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, se regula la solución de las controversias entre prestadores del servicio público de aseo que realicen la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en un área de confluencia, y se determinan las metodologías para calcular y asignar geográficamente los kilómetros de barrido y limpieza que corresponden a cada prestador en dicha área”.</i></p>

	PRODUCTO	OBJETIVO	AVANCE
14	Establecer condiciones para acuerdos de limpieza urbana y resolución de conflictos	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 realizan esta actividad en un área de confluencia	Se elaboró el Documento de Análisis de Impacto Normativo Fase II.
15	Modificación del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio público de aseo para pequeños prestadores	Modificar los CCU del servicio público de aseo para pequeños prestadores	<p>Se expidió la Resolución de trámite CRA 876 de 2019, “<i>Por la cual se hace público el proyecto de resolución “Por la cual se adopta el modelo de c Condiciones Uniformes del Contrato del Servicio Público al que podrán acogerse las personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones”, a lo previsto en el artículo 2,3,6,3,3,9 de Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector.</i>”.</p> <p>Una vez surtido el proceso de participación ciudadana, se expidió la Resolución CRA 894 de 2019, “<i>Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras del servicio público de aseo y sus actividades complementarias incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones.</i>”.</p>
16	Asociaciones Público Privadas en el servicio público de aseo	Establecer las condiciones normativas y las medidas regulatorias que permitan la configuración de Asociaciones Público Privadas en el servicio público de aseo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1508 de 2012 y sus decretos reglamentarios.	Se elaboró el Análisis de Impacto Normativo y se prevé la expedición de la regulación de este proyecto para el 2020.

	PRODUCTO	OBJETIVO	AVANCE
17	Analizar inclusión de medidas regulatorias en los marcos tarifarios para incorporar costos ambientales y desarrollar los modelos que permitan la remuneración del aprovechamiento y el tratamiento con los costos del mercado	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 acueducto con lo establecido en el documento COMPES 3874 de 2016.	Se desarrolló el Análisis de Impacto Normativo hasta su Fase I; adicionalmente se estructuró el árbol de problemas, se incluyeron los costos preliminares de las actividades de aprovechamiento, tratamiento, evaluación, costo medio de disposición final, entre otros.
18	Bases para marco tarifario para el servicio público de aseo aplicable a grandes prestadores	Elaborar las bases del marco tarifario del servicio público de aseo aplicable a grandes prestadores, para promover el mejoramiento continuo en la prestación de dicho servicio.	Se han definido los ejes temáticos, los cuales se analizarán para el diagnóstico sobre el cual se desarrolla el plan de trabajo. Igualmente, se identificaron las entidades a consultar, así como las fuentes de información necesarias y los análisis de información que se van a realizar. Adicionalmente, se adelantó la estructuración del diagnóstico y se han adelantado talleres regionales con el fin de recolectar en campo información relacionada con prestadores en el ámbito de aplicación establecido de la Resolución CRA 720 de 2015.
19	Reconocimiento de la obligatoriedad de contar con sistemas de extracción, captura activa y pasiva para el manejo de gases en rellenos sanitarios dentro de las tarifas del servicio público de aseo.	Desarrollar el análisis de los factores que permitan el reconocimiento en las tarifas del servicio público de aseo, de los costos del tratamiento de gases en rellenos sanitarios, en cumplimiento con las disposiciones sobre extracción, captura activa y pasiva para el manejo de gases en rellenos sanitarios definidas en el Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 1784 de 2017 y en concordancia con lo establecido en el documento CONPES 3874 de 2016.	Se desarrolló el proyecto regulatorio bajo la metodología de Análisis de Impacto Normativo, y ha sido aprobado el Documento AIN final con la conclusión de no regular.

	PRODUCTO	OBJETIVO	AVANCE
20	Modificación de la entrada en vigencia del régimen tarifario y las metodologías tarifarias establecidas en la Resolución CRA 853 de 2016	Expedir la resolución definitiva para modificar la entrada en vigencia del régimen tarifario y metodologías tarifarias establecidas en la Resolución CRA 853 de 2016.	Se expidió la Resolución CRA 883 de 2019, <i>"Por la cual se modifica la vigencia del régimen tarifario y de las metodologías tarifarias, el régimen de transición y derogatorias de la Resolución CRA 853 de 2018"</i>
21	Progresividad en la aplicación de las tarifas resultantes de la Resolución CRA 853 de 2018	Desarrollar las adiciones regulatorias que permitan a los pequeños prestadores de aseo, aplicar de manera progresiva las tarifas resultantes de la metodología consagrada en la Resolución CRA 853 de 2018.	Se expidió la Resolución de trámite CRA 893 de 2019, <i>"Por la cual se hace público el proyecto de resolución "Por la cual se adicionan unos artículos a la Resolución CRA 853 de 2018" se da cumplimiento a lo previsto 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> . Una vez surtido el proceso de participación ciudadana, se expidió la Resolución CRA 901 de 2019, <i>"Por la cual se adicionan unos artículos a la Resolución CRA 853 de 2018"</i>
22	Por la cual se establecen los criterios para la solución de controversias por distribución del recaudo en la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, en municipios en los que hay dos o más personas prestadoras del servicio público de aseo.	Establecer los criterios para la distribución del recaudo de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, en aquellos municipios	Se expidió la Resolución de trámite CRA 904 de 2019, <i>"Por la cual se hace público el proyecto de resolución "Por la cual se establecen aspectos generales de los acuerdos de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que incluyan la remuneración de esas actividades y se regula la solución de conflictos por remuneración entre personas prestadoras del servicio público de aseo que realicen las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas" se da cumplimiento a lo previsto 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> .

	PRODUCTO	OBJETIVO	AVANCE
Proyectos Transversales			
23	Definir la regulación de esquemas diferenciales urbanos, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1272 de 2017	Desarrollar la regulación requerida para los esquemas diferenciales de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, de acuerdo con las obligaciones derivadas del Decreto 1272 de 2017.	<p>Se expidió la Resolución de trámite CRA 896 de 2019, “Por la cual se hace público el proyecto de resolución “Por la cual se establecen las condiciones diferenciales para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en áreas urbanas”, se da cumplimiento a lo previsto 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.</p> <p>Se expidió la Resolución de trámite CRA 897 de 2019, “Por la cual se hace público el proyecto de resolución “Por la cual se establecen las condiciones diferenciales para la prestación del servicio público de aseo en áreas urbanas y se adiciona el artículo 7 de la Resolución CRA 853 de 2018”, se da cumplimiento a lo previsto 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.</p>
24	Desarrollar la compilación de las regulaciones de carácter general, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015	Expedir las resoluciones de trámite y definitiva para facilitar la consulta de la regulación vigente de carácter general, que haya sido expedida, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.6.3.3.11 de la Sección 3 del Decreto 1077 de 2015.	Se encuentra en proceso de estructuración y se aprobó por los criterios de priorización que se concluiría en la vigencia 2020.

Adicionalmente, se adelantaron las revistas para la aplicación de la metodología tarifaria del servicio público de aseo para pequeños prestadores que servirán como insumo para la entrada en vigencia de la Resolución CRA 853 de 2018.

1.1.2. Sesiones de Comisión y Comités de Expertos

1.1.2.1 Sesiones de Comisión

Durante el periodo en análisis se realizaron 25 sesiones de la CRA, 11 ordinarias y 14 extraordinarias. En estas sesiones, la Comisión cumple con las funciones establecidas en el Decreto 2282 de 2007 y los objetivos y tareas de la entidad, tales como, la revisión de los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a su consideración, el establecer los criterios y directrices para la elaboración y respuesta de requerimientos de los prestadores y usuarios, así como la determinación y seguimiento de la agenda regulatoria indicativa.

1.1.2.2 Comités de Expertos

Durante el periodo en análisis se realizaron 81 Comités de Expertos (80 ordinarios y 1 extraordinario), en los que los Expertos Comisionados revisan los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a la Comisión, determinan criterios y directrices para la elaboración de conceptos que emite la entidad y desarrollan la Agenda Regulatoria para un periodo determinado.

1.2. Actuaciones de Carácter Particular

La CRA, en relación con la gestión que desarrolla en materia jurídica, a través de actuaciones administrativas de carácter particular resuelve las solicitudes de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; entre las que se encuentran, las siguientes:

1. Modificación de fórmula tarifaria y/o costos económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado o del servicio público de aseo.
2. Verificación de la existencia de los motivos que permiten la inclusión de áreas de servicio exclusivo en los contratos para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Fijación de condiciones de facturación conjunta entre prestadores.
4. Cálculo de puntaje de eficiencia comparativa - P_{DEA}.
5. Resolución de controversias sobre acuerdos de barrido.
6. Inclusión de cláusulas exorbitantes en los contratos para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
7. Declaratoria de mercado regional.
8. Imposición de servidumbres de acceso o de interconexión.
9. Solicitud de revocatoria directa.

Los resultados de la gestión jurídica de la CRA para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, se presentan a continuación:

1.2.1. Actuaciones Administrativas

En el periodo de análisis del presente informe se tramitaron once (11) actuaciones administrativas de carácter particular, así: se recibieron (3) solicitudes nuevas y se finalizaron un total de (8) actuaciones administrativas que venían en curso desde el informe previamente reportado. El siguiente cuadro presenta las actuaciones finalizadas por área temática:

Tabla 2. Actuaciones Administrativas Finalizadas

TEMÁTICA	NÚMERO DE ACTUACIONES
PDEA	3
SOLICITUD DE REVOCATORIA DIRECTA RESOLUCIÓN CRA 830 DE 2018	1
RECURSO DE REPOSICIÓN EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN CRA 867 DEL 29-01-2019 DE LA EMPRESA TRIPLE A E.S.P.	1
SOLICITUD DE INTERCONEXIÓN DE ACUEDUCTO	1
INCORPORACIÓN DEL COSTO DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EN EL COSTO OPERATIVO PARTICULAR DE ALCANTARILLADO – CPAL.	1

TEMÁTICA	NÚMERO DE ACTUACIONES
AUTORIZAR LA INCLUSIÓN DE CLÁUSULAS EXORBITANTES EN EL CONTRATO QUE TENDRÁ POR OBJETO EL "ARRENDAMIENTO OPERATIVO (RENTING) DE VEHÍCULOS, EQUIPOS Y MAQUINARIA PESADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA Y DEMÁS ÁREAS DE PRESTACIÓN TRIPLE A SA ESP DE BARRANQUILLA	1
Total	8

El siguiente cuadro presenta las actuaciones en trámite al 30 de noviembre de 2019 discriminadas por área temática:

Tabla 3. Actuaciones Administrativas en Trámite

TEMÁTICA	NO. DE ACTUACIONES	ESTADO
Solicitud de modificación del costo económico de referencia para el componente de Tratamiento de Lixiviados - CTL, presentada por Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P.	1	Activa
Solicitud del cálculo del puntaje de eficiencia comparativa PDEA de la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	1	Activa
Solicitud de revocatoria de las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018	1	Activa
Total Actuaciones	3	Activa

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.

1.2.2. Emisión del Concepto de Legalidad

Es el trámite a través del cual la CRA, con base en la facultad otorgada por el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, emite concepto de legalidad sobre las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo sometan a su consideración. 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 862 solicitudes de emisión de concepto de legalidad sobre los contratos de condiciones uniformes, de los cuales se otorgaron 259 conceptos de legalidad y a 603 se les realizaron observaciones.

1.2.3. 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. Esta actividad se adelanta en observancia de principios, garantías y procedimientos establecidos en la Ley, específicamente el Estatuto Tributario, la Ley 1066 de 2006, la Ley 1437 de 2011, Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de noviembre de 2019, la Oficina Asesora Jurídica recibió, por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera, 146 expedientes con la finalidad de adelantar el procedimiento de cobro coactivo, contenidos en los siguientes memorandos:

Tabla 4. Memorandos remitidos por la SAF a la OAJ

NO. DE MEMORANDO	FECHA	NO. DE MEMORANDO	FECHA
2019-020-001635-3	18/02/2019	2019-020-001765-3	22/05/2019
2019-020-001644-3	26/02/2019	2019-020-001789-3	6/06/2019
2019-020-001664-3	11/03/2019	2019-020-001822-3	25/06/2019
2019-020-001688-3	26/03/2019	2019-011-001873-3	30/07/2019
2019-020-001688-3	26/03/2019	2019-020-001882-3	6/08/2019
2019-020-001714-3	11/04/2019	2019-020-001885-3	08/08/2019
2019-020-001722-3	24/04/2019	2019-020-001951-3	18/09/2019
2019-020-001729-3	30/04/2019	2019-020-002007-3	21/10/2019
2019-020-001740-3	9/05/2019		

Una vez recibidos los expedientes, se inicia el análisis de los procesos de cobro a los deudores, 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 288 procesos de cobro coactivo (recibidos en la vigencia 2019 y anteriores) los cuales se encuentran en los siguientes estados:

Tabla 5. Estados de los procesos

ESTADOS DE LOS PROCESOS	NÚMERO
Activos	191
Suspendidos por acuerdo de pago	8
Terminados por pago total	89

Los procesos terminados por pago total las obligaciones representaron una recuperación de la cartera de la entidad por la suma de mil cuatrocientos treinta y nueve millones cuatrocientos noventa y tres mil doscientos trece pesos m/cte (\$1.439.493.213).

1.2.4. Defensa Judicial

En el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de noviembre de 2019, en materia de defensa judicial, la CRA realizó vigilancia a 114 procesos judiciales, que en su mayoría fueron acciones de: i) tutela (53,51%) y ii) nulidades y restablecimiento del derecho (16,67%). De estos procesos judiciales referidos para el período, la CRA atendió 65 nuevas demandas, obtuvo 79 fallos favorables y ninguno desfavorable. Al 30 de noviembre de 2019 se encuentran activos 70 procesos.

A continuación, presentamos los siguientes resultados de la gestión:

Tabla 6. Procesos Judiciales Vigilados

VIGENCIA ENERO – NOVIEMBRE 2019		
Clase de proceso	2018	(%) Participación
Tutelas	61	53,51%
Acción popular	16	14,04%
Nulidad y restablecimiento	19	16,67%
Penal	2	1,75%

Acción de grupo	4	3,50%
Nulidad simple	9	7,90%
Reparación directa	2	1,75%
Acción de inconstitucionalidad	1	0,88%
TOTAL		100%

Tabla 7. Comportamiento Procesos Judiciales

PERIODO	PROCESOS NUEVOS ATENDIDOS	FALLOS FAVORABLES A LA CRA	FALLOS DESFAVORABLES A LA CRA
Ene/Nov 2019	65	79	0

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 bajo y ausencia de condenas, lo que permite afirmar que la seguridad jurídica de nuestros actos y actuaciones, es alta.

1.2.5. Comités de Conciliación

En el año 2019 se han celebrado 22 sesiones ordinarias de Comité de Conciliación, cuyos temas tratados se relacionan a continuación:

Tabla 8. Comités de Conciliación 2019

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - NOVIEMBRE 2019	
Fecha	Tema tratado
25 de enero 2019	- Informe sobre política de prevención del daño antijurídico 2019; actividades y responsables del plan de acción; aprobación de envío para inclusión en los documentos de la carpeta compartida de calidad y compromiso de socializar por correo electrónico con sus servidores.
31 de enero 2019	- Informe de procesos judiciales de enero de 2019.
11 de febrero de 2019	- Informe decisión de no conciliar en la nulidad y restablecimiento del derecho de Serviciudad, y en la acción popular de Federico Pinedo, manteniéndose los argumentos de hecho y de derecho que en su momento se analizaron y aprobaron
28 de febrero de 2019	- Informe de procesos judiciales del mes de febrero de 2019. - Informe de seguimiento por parte de Control interno a política de prevención de 2018 y al sistema eKOGUI.
12 de marzo de 2019	- Decisión de no suscribir pacto de cumplimiento dentro de la acción popular incoada por Geovanni Jesús Guerrero Navarro.

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - NOVIEMBRE 2019

29 de marzo de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Informe novedades en el mes de marzo de 2019, en la vigilancia judicial de procesos de la UAE-CRA. - Informes de las conclusiones del encuentro nacional de oficinas jurídicas. - Seguimiento a la política de prevención del daño antijurídico 2019. - Informe gestión del comité de conciliación segundo semestre 2018. - Solicitud en la segunda sesión del mes se informe las actividades próximas a cumplirse dentro del plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2019.
25 de abril de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Remplazo secretaria técnica en forma temporal. - Decisión de no suscribir pacto de cumplimiento dentro de la acción popular de Tulia Hernandez.
30 de abril de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de las novedades del mes de abril de 2019 en vigilancia de procesos judiciales. - Decisión de no suscribir pacto de cumplimiento en acción popular de Cesar Guevara.
16 de mayo de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento comité de conciliación.
29 de mayo de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de las novedades del mes de mayo de 2019, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA. - Decisión de no suscribir conciliación en audiencia inicial de nulidad y restablecimiento del derecho facturación conjunta lime. - Decisión de no suscribir conciliación en audiencia inicial de nulidad y restablecimiento del derecho facturación conjunta Servigenerales. -
17 de junio de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Designación secretaria técnica comité de conciliación. - Informe decisión de no suscribir pacto de cumplimiento en acción de Federico Pineda.
25 de junio de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de las novedades acaecidas en el seguimiento a procesos judiciales junio de 2019. - Informe actividades pendientes política de prevención del daño antijurídico 2019.
12 de julio de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión de no suscribir pacto de cumplimiento acción popular SERVAF. - Decisión de no conciliar en audiencia de conciliación extrajudicial Mercedes Nieto
31 de julio de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de las novedades acaecidas en el seguimiento a procesos judiciales julio de 2019.
26 de agosto de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión de no suscribir conciliación en audiencia inicial de nulidad y restablecimiento del derecho facturación conjunta Servigenerales.
30 de agosto de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de las novedades de procesos judiciales del mes de agosto de 2019. - Informe actividades pendientes política de prevención del año 2019.
19 de septiembre de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión de no conciliar en nulidad y restablecimiento del derecho de Juliana Sánchez Acuña. - Informe gestión primer semestre 2019 comité de conciliación.

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - NOVIEMBRE 2019

26 de septiembre de 2019	- Informe de procesos judiciales del mes de septiembre de 2019. - Decisión de no conciliar en nulidad y restablecimiento del derecho Iván Amaya. - Política de prevención de prevención del daño antijurídico 2020.
29 de octubre de 2019	- Informe gestión comité de conciliación primer semestre 2019. - Formulación política de prevención del daño antijurídico 2020.
30 de octubre de 2019	- Informe procesos judiciales del mes de octubre de 2019.
22 de noviembre de 2019	- Decisión de no suscribir pacto de cumplimiento en la acción popular de Fernando Escobar - Formulación política de prevención del daño antijurídico 2020.
27 de noviembre de 2019	- Informe procesos judiciales del mes de noviembre de 2019.

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 2019, y el borrador de la política de prevención de daño antijurídico 2020 se encuentra en desarrollo.

2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

a. Intercambio de Experiencias y participación en eventos internacionales

• **Intercambio de conocimientos con el gobierno de Angola**

El 8 de mayo la CRA recibió a delegación del Gobierno de Angola, en el marco de la Visita Técnica de Intercambio de Conocimientos Sur-Sur, organizada por el Banco Mundial. El objetivo del encuentro se centró en compartir la experiencia del Gobierno de Colombia en el sector de agua potable y saneamiento básico, en especial, las reformas relacionadas con la financiación del sector y los logros en materia de regulación económica de estos servicios.

Los funcionarios del Ministerio de Energía y Agua de Angola y los Directivos del Instituto Regulador de los Servicios de Energía y Agua (IRSEA), conocieron sobre los antecedentes, naturaleza jurídica, composición y las funciones que desempeña la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA.

A su vez, la CRA expuso el desarrollo que ha tenido la regulación en Colombia, así como el proceso administrativo para la expedición de los marcos tarifarios y resoluciones de carácter general, el proceso de participación ciudadana y el análisis de impacto de la regulación, entre otros temas.

• **Programa de Intercambio de Conocimientos y Experiencias, Corea.**

La Secretaría del Programa de Intercambio de Conocimientos y Experiencias de Corea (KESP) invitó al Experto Comisionado Diego Polanía, a participar en el programa de desarrollo de Infraestructura coreana para funcionarios de alto nivel, en su tercera edición sobre la gestión integrada del agua para la seguridad hídrica, el cual se llevó a cabo en las ciudades de Seúl y Daejeon – Corea del Sur, del 23 al 29 de junio de 2019.

El evento estuvo coorganizado por el Ministerio de Territorio, Infraestructura y Transporte de Corea (MOLIT), el BID, KESP y el Centro Internacional de la UNESCO para la Seguridad del Agua y la Gestión Sostenible (i-WSSM). En este escenario se tuvo la oportunidad de conocer sobre experiencias y tecnologías relacionadas con la gestión integrada del agua. Además, sobre la base del programa, se buscaron formas de abordar problemáticas de los países de América Latina y el Caribe.

• **Organización y participación en el XII FIAR y XIX Asamblea de ADERASA**

Del 16 al 18 de octubre la CRA organizó y llevó a cabo de manera exitosa el XII Foro Iberoamericano de Regulación y la XIX Asamblea de la Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas – ADERASA, en Cartagena, Colombia.

Se logró una gran convocatoria a nivel nacional e internacional, con asistencia de prestadores de servicios públicos, entidades de gobierno, ONGs y organizaciones internacionales y de cooperación. De la CRA asistieron los cuatro Expertos Comisionados, con sus asesores y varios funcionarios más.

El FIAR logró realizarse contando con la participación de expertos de gran prestigio internacional, como también de los representantes de los entes reguladores de región, por lo cual este evento se convirtió en un espacio rico en conocimiento, en donde se compartieron experiencias de diferentes partes del mundo, incluso de los lugares más alejados como Hungría.

Como resultado de este evento se resalta la firma de la *Declaración de Cartagena*, documento suscrito por los Jefes de Delegación de los Entes Reguladores miembros de la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADERASA) que participaron, y que tiene por objetivo comprometerse a cumplir el ODS 6 mediante las siguientes líneas de acción:

- ✓ *Incentivar la incorporación de la digitalización y los desarrollos tecnológicos en el sector de agua potable y saneamiento, para mejorar la calidad en la prestación de los servicios, a través de una gestión inteligente del recurso hídrico por parte de las empresas prestadoras, y teniendo en cuenta las particularidades de las diferentes regiones de América Latina y el Caribe;*

- ✓ *Promover la regionalización, aglomeración y el aprovechamiento de economías de escala en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, en aquellos casos en que estas opciones representen la estructura de prestación que mejora el desempeño de las empresas y su eficiencia técnica y financiera;*
- ✓ *Desarrollar estrategias para reducir las barreras que enfrentan las empresas prestadoras de los servicios públicos a la hora de acceder a créditos en los mercados financieros o a instrumentos en el mercado de capitales, para el desarrollo, modernización y tecnificación de los servicios.*
- ✓ *Reconocer el incremento del riesgo de desabastecimiento en las cuencas, asociado a las consecuencias del cambio climático y al acelerado crecimiento demográfico, y promover las inversiones asociadas a la gestión del riesgo y al desarrollo de 12 infraestructura verde, como complemento de la infraestructura gris, que respondan a criterios de costo eficiencia, y que protejan la oferta del recurso hídrico en el tiempo;*
- ✓ *Remplazar la visión tradicional de la economía lineal por el enfoque de economía circular del agua desde una perspectiva de resiliencia urbana, de manera que se transcurra hacia la gestión integral de las aguas urbanas vertidas a los cuerpos de agua, que evite al máximo el desperdicio y prefiera el reúso del agua tratada para distintos fines;*
- ✓ *Contribuir al rediseño de esquemas de subsidios más eficientes para los servicios de agua potable y saneamiento, usando para ello nuevos conocimientos y tecnologías que consideren la valoración económica y social del servicio y la capacidad de pago de los usuarios, de modo que no se amenace la sostenibilidad del servicio en una población que crece aceleradamente y se garantice la asequibilidad a los mismos, todo esto en el marco del reconocimiento del Derecho humano al agua y al saneamiento.*
- ✓ *Adoptar soluciones alternativas que permitan el acceso universal al aprovisionamiento de agua y saneamiento en las zonas periurbanas y rurales de América Latina y el Caribe donde habitan las poblaciones más vulnerables, considerando soluciones técnicas y mecanismos de financiación que respondan a las particularidades de estas poblaciones y preserven las condiciones de cobertura, calidad y continuidad, en particular de los prestadores comunitarios, e incluso cuando los servicios se presten en condicionales diferenciales.*

- **II Congreso Nacional y I Congreso Regional en Costa Rica: Servicios Públicos Sostenibles, Desafíos de la regulación.**

El Experto Comisionado Germán Osorio participó en el II Congreso Nacional y I Congreso Regional: Servicios Públicos Sostenibles, desafíos de la regulación, que se llevó a cabo los días 21, 22 y 23 de octubre del 2019 en San José, Costa Rica. Evento al que fue invitado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de Costa Rica - ARESEP y en el cual tuvo la oportunidad de compartir la experiencia colombiana en los siguientes paneles: “Políticas apropiadas en materia de agua y saneamiento para la sostenibilidad de las ciudades y comunidades” y “Avances en la equidad del servicio público: política de subsidios en el servicio de agua potable y saneamiento”.

En este evento la CRA pudo participar en un espacio de análisis participativo en el que se intercambiaron conocimientos, experiencias y criterios, entre diferentes autoridades públicas, prestadores de los servicios, usuarios y expertos, sobre temas que inciden en la prestación de los servicios públicos y la gestión regulatoria de los mismos.

- **Tour de Estudios de Rellenos Sanitarios en Atlanta, Estados Unidos.**

La Asociación Norteamericana de Residuos Sólidos (SWANA, por sus siglas en inglés) invitó al Experto Comisionado, doctor Germán Eduardo Osorio Cifuentes, a participar en el Tour de Estudios de Rellenos Sanitarios en Atlanta, Estado Unidos, del 18 al 23 de noviembre de 2019. Este tour fue organizado en el marco de un proyecto financiado por el Departamento de Estado de los Estados Unidos cuyo propósito es fortalecer las capacidades de Colombia en el manejo de residuos sólidos, y en particular, para el mejoramiento de la operación de los rellenos sanitarios.

En este evento la CRA tuvo la oportunidad de dialogar con funcionarios del gobierno federal estadounidense encargados de la creación, aplicación y supervisión de las normas para el manejo de residuos sólidos, y así conocer de primera mano los procesos operativos de varios rellenos de diferente tamaño localizados en los alrededores de la ciudad de Atlanta, en el Estado de Georgia. Asimismo, pudo asistir a capacitaciones con fabricantes de equipos y maquinaria utilizados en la disposición final de residuos sólidos y visitar múltiples rellenos sanitarios del Estado de Georgia.

b. Acuerdos de Cooperación:

• **Fundación Avina**

El 12 de febrero de 2019 se suscribió Memorando de Entendimiento con Fundación Avina, fundación latinoamericana creada en 1994, enfocada en producir cambios a gran escala para el desarrollo sostenible mediante la construcción de procesos de colaboración entre actores de distintos sectores para impactar de manera positiva en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El objetivo del Memorando de entendimiento es “i. Incrementar las capacidades técnicas de las partes para el cumplimiento de su misión, objetivos estratégicos, metas y respectivas agendas; ii. Desarrollar estudios y análisis que permitan elaborar medidas regulatorias cada vez más pertinentes, innovadoras e inclusivas para el sector de aseo en Colombia; iii. Mejorar las condiciones de los municipios, prestadores de servicio público de aseo y organizaciones de recicladores para realizar una correcta gestión de los residuos sólidos”. Este objetivo estuvo relacionado con el hecho de que la Fundación Avina es uno de los socios fundadores de la Iniciativa Regional para el Reciclaje Inclusivo – IRR, la cual es la principal plataforma regional para la articulación de acciones, inversiones y conocimiento relacionados al reciclaje inclusivo.

– Dando implementación al Memorando de Entendimiento, el 29 de marzo de 2019 se firmó un convenio de cooperación con el fin desarrollar herramientas de divulgación del Nuevo Marco Tarifario del Servicio Público de Aseo en municipios con hasta 5.000 suscriptores, dirigidas a los prestadores y organizaciones de recicladores. Es así como la fundación apoyó la elaboración de cartillas de divulgación de este Nuevo Marco Tarifario.

• **Instituto Ambiental de Estocolmo – SEI**

En marco del Memorando de Entendimiento que se suscribió en el año 2018 con el Instituto de Ambiente de Estocolmo – SEI:

– el 5 de marzo de 2019 se firmó un convenio de cooperación para apoyar con los estudios necesario para el proyecto regulatorio "*Medidas regulatorias asociadas a inversiones ambientales que puedan ser incluidas en tarifas*", mediante la realización de un proyecto piloto en la Cuenca del Río Chinchiná, utilizando la herramienta WEAP (Water Evaluation Planing System) con el objetivo explorar la posibilidad de incluir en las tarifas pagadas por los suscriptores de una persona prestadora de servicios de agua potable, los costos asociados a los beneficios generados por las potenciales in-versiones en infraestructura verde.

– El 5 de septiembre se renovó el Memorando de Entendimiento que llegaba a su terminación el 28 de octubre de 2019. De mutuo acuerdo entre las partes se extendió su vigencia por un año adicional para poder continuar con el trabajo conjunto en el marco del mismo.

– Debido a los resultados del primer proyecto piloto, en los que se evidenció la necesidad de realizar un segundo proyecto piloto en algunos municipios con problemas de escasez de agua, para evaluar el marco conceptual y la metodología e incorporar los resultados en el proyecto regulatorio, actualmente se adelanta la firma de un segundo convenio de cooperación con el objetivo de validar el marco y la metodología desarrollados en el primer estudio realizado en el proyecto piloto en la cuenca del Río Chinchiná y analizar el impacto de las inversiones en infraestructura verde, en la disponibilidad de agua y su rentabilidad, en el municipio o los municipios que determinen las partes de común acuerdo.

• **International Water Association – IWA**

El 2 de julio de 2019 se firmó con IWA un acuerdo de apoyo a eventos, con el fin de apoyar la promoción y realización de XII Foro Iberoamericano de Regulación. Mediante este acuerdo el FIAR fue promovido por medio de la página web de IWA como un evento IWA y la CRA pudo utilizar los logos de IWA para el material del evento.

A su vez, IWA apoyó con la promoción del evento en Europa, con lo cual se logró captar el interés del regulador de Hungría, que envió un representante para participar como panelista.

- **The Nature Conservancy – TNC**

Se realizaron acercamientos con The Nature Conservancy - TNC, una corporación sin ánimo de lucro organizada para propósitos educativos y científicos, teniendo como misión la preservación de plantas, animales y comunidades naturales. A partir de esto, el 1 de agosto de 2019 se suscribió Memorando de Entendimiento con el objetivo de intercambiar conocimientos, fortalecer capacidades y desarrollar proyectos de interés común, relacionados con la Agenda Regulatoria de la CRA y con las medidas regulatorias que promuevan una prestación del servicio público domiciliario de agua potable disminuyendo la vulnerabilidad asociada al desabastecimiento de agua y protegiendo las cuencas hidrográficas.

- **Conservation International – CI**

Se realizaron acercamientos con Conservation International - CI, entidad extranjera sin ánimo de lucro que tiene como misión apoyar y fortalecer a las sociedades para el cuidado responsable y sostenible de la naturaleza y biodiversidad global para el bienestar de la humanidad. A partir de esto, el 28 de octubre de 2019 se firmó un Memorando de Entendimiento con el objetivo de desarrollar proyectos y acciones de interés mutuo relacionadas con proyectos de la Agenda Regulatoria de la CRA y el proyecto de medidas regulatorias asociadas a inversiones ambientales que puedan ser incluidas en tarifas.

- **Instituto Ambiental de Estocolmo – SEI**

El Memorando de Entendimiento que se suscribió con SEI en noviembre del año 2018 este año cumplía su vigencia, por lo que se gestionó su renovación. Finalmente, el Memorando de Entendimiento fue renovado el 5 de noviembre 2019, por mutuo acuerdo de las partes, por un año adicional.

En marco de este Acuerdo próximamente se firmará un convenio de cooperación con el objetivo de validar el marco y la metodología desarrollados en el primer estudio realizado este año en el proyecto piloto en la cuenca del Río Chinchiná y analizar el impacto de las inversiones en infraestructura verde, en la disponibilidad de agua y su rentabilidad, en el municipio o los municipios que determinen las partes de común acuerdo.

3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

3.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En enero de 2019, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y después de un proceso de participación ciudadana publicó en su portal web, la versión uno (1) del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, 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 2019 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 2019:

Conforme a la normatividad vigente se realizaron los seguimientos, los cuales pueden ser revisados en la página web de la entidad: <https://www.cra.gov.co/seccion/informes-uae-cra-control-interno-2019.html>

- Seguimiento a 30 de abril de 2019
- Seguimiento a 31 de agosto de 2019.
- Adicionalmente, se tiene previsto realizar el tercer seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2019.

3.2 Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

“La participación ciudadana busca que los gobiernos se democratizen, mediante mecanismos de participación ciudadana como: la información, consulta y 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 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA y sus públicos 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 para dar cumplimiento a los tres (3) componentes del proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana (Información, Diálogo y Responsabilidad) planteados por el DAFP y el DNP.

- **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

Tabla 9. Actividades del componente de información

ACTIVIDAD PROPUESTA	ACTIVIDAD DESARROLLADA
Presentar y publicar la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de 2019	Documento publicado en la web en el siguiente link: https://www.cra.gov.co/seccion/estrategia-de-participacion-ciudadana-2019.html
Actualización de la página Web y sus redes sociales con información clara, relevante, veraz y oportuna	Actividad de carácter permanente, la cual puede verificar en: Página Web: www.cra.gov.co Facebook: cracolombia Twitter: @cracolombia YouTube: cracolombia
Publicación de boletines o comunicados de prensa con información relevante de la entidad	La Comisión publicó en su página Web más de 50 artículos, expidió 3 boletines de prensa.
Brindar entrevistas a diversos medios de comunicación (prensa, radio, televisión y medios alternativos)	El Director Ejecutivo, en su calidad de vocero de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, atendió las inquietudes de diversos medios de comunicación, quienes quisieron profundizar sobre diversos temas regulatorios. (Ver Tabla 12 del presente documento).
Elaborar y diseñar piezas comunicativas para dar a conocer programas y proyectos de la entidad	Elaboración de cuatro (5) videos didácticos: ¡Conoce el Marco Tarifario de Aseo para pequeños municipios! Marco Tarifario de Aseo (Res CRA 853 de 2018): Tutorial de Aplicación -PRIMER SEGMENTO. Marco Tarifario de Aseo (Res CRA 853 de 2018): Tutorial de Aplicación -SEGUNDO Y TERCER SEGMENTO. Marco Tarifario Aseo (Res CRA 853 de 2018): Tutorial -ESQUEMA 1/ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO Marco Tarifario de Aseo (Res CRA 853 de 2018): Tutorial -ESQUEMAS 2 Y 3 (títulos 6 y 7) Adicionalmente, se publicaron en nuestro canal de YouTube un video sobre la participación ciudadana de la Resolución CRA 789 de 2019: https://www.youtube.com/watch?v=swpho2mPKtw&t=15s Invitación a participar en el XII Foro Iberoamericano de Regulación FIAR: https://www.youtube.com/watch?v=uNU39izCgfm Todos los videos pueden ser consultados en: https://bit.ly/2RqRSxw
Publicación de Informes de Gestión	Durante la vigencia del presente informe, la CRA en cumplimiento de sus funciones, publicó en su portal Web los informes de gestión. Dichos informes pueden ser consultados en: https://bit.ly/2DFtVb1

ACTIVIDAD PROPUESTA	ACTIVIDAD DESARROLLADA
<p>Publicación de Datos Abiertos</p>	<p>Durante la vigencia del presente informe, la CRA actualizó el catálogo de datos abiertos.</p> <p>Nuestros datos abiertos pueden ser consultados en el siguiente link: https://www.datos.gov.co/browse?sortBy=relevancia&utf8=%E2%9C%93&q=cra</p>
<p>Publicación de información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014</p>	<p>La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, mantiene actualizado en su página Web, el micro sitio de Transparencia en donde se encuentra publicada toda la información requerida. Inclusive en el diligenciamiento de la matriz ITA, solicitada por la Procuraduría General de la Nación, la CRA obtuvo el máximo puntaje posible, 100 puntos.</p>
<p>Actualización de la página Web y sus redes sociales con información clara, relevante, veraz y oportuna</p>	<p>Actividad de carácter permanente, la cual puede ser verificada en:</p> <p>Página Web: www.cra.gov.co Facebook: Comisión de Regulación CRA Twitter: @cracolombia YouTube: cracolombia</p>

Página Web

Imagen 1. Página web



El portal web de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, es una herramienta que cumple con la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) en cuanto a que:

- Presta 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.
- Logra una comunicación más directa e inmediata con el usuario, lo que garantiza excelencia en la gestión.
- Promueve acciones por parte de los usuarios para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Por otra parte, cumple los criterios definidos en la Ley 1712 de 2004 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública), pues adopta los principios y esquemas de publicación definidos en la norma.

Su innovador diseño facilita la búsqueda de contenidos y secciones más estructuradas que permiten a los diferentes públicos acceder a la información de una manera más sencilla, dinámica y amigable. Además, cuenta con la normatividad organizada por servicio, lo que permite que los usuarios naveguen por la plataforma de una manera más ágil y rápida.

Redes Sociales

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- tiene como misión ser reconocida en 2020, nacional e internacionalmente, como autoridad regulatoria técnica, innovadora y eficaz en materia de agua potable y saneamiento básico que contribuye al desarrollo del país.

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

El manejo de la información y publicaciones que se realizaron durante el 2019 por las redes sociales de la entidad fue 100% orgánico. Es decir, que los alcances de las publicaciones y seguidores ganados evidencia que los usuarios reconocen la importancia de las redes sociales como medio oficial de comunicación, y como canales que brindan información de primera mano sobre el quehacer de la CRA.

A continuación, se relacionan las redes sociales y aplicaciones con las que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- contribuye al cumplimiento de la misión de la entidad:

a. Facebook: /cracolombia

Durante la vigencia del presente informe se evidencia un incremento de 449 nuevos seguidores en esta red social, para un total de 8899 seguidores.

Tabla 10. Seguimiento mensual en Facebook 2019

MES	SEGUIDORES	CALIFICACIÓN	PROMEDIO DE ALCANCE ORGÁNICO DE LAS PUBLICACIONES
Enero	8450	40	165
Febrero	8476	41	503
Marzo	8514	40	201
Abril	8578	41	340
Mayo	8645	40	599
Junio	8691	40	526
Julio	8733	40	400
Agosto	8791	4,0	559
Septiembre	8844	4,0	474
Octubre	8858	4,0	331
Noviembre	8899	4,0	350

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. Cabe resaltar que, dentro de la vigencia se realizaron transmisiones en directo de talleres y participaciones ciudadanas, que permitieron a los seguidores del perfil, seguir las actividades realizadas por la entidad en diferentes regiones.

Tabla 11. Seguimiento mensual en Twitter 2019

MES	TWEETS	IMPRESIONES	VISITAS AL PERFIL	MENCIONES	NUEVOS SEGUIDORES
Enero		18.9			23
Febrero		33.5			
Marzo	30	72.0	6.662	55	43
Abril	16	42.8	5.236	65	32
Mayo	39	79.0	7.841	79	65
Junio	38	58.3	5.318	35	37
Julio	29	55.1	3.681	101	26
Agosto	37	57.2	1.938	74	40
Septiembre	34	53.4	1.361	56	28
Octubre	67	107.0	3.181	70	33
Noviembre	73	70.6	2.410	72	30

Es preciso decir que las solicitudes recibidas por este medio, se les dio traslado al correo: correo@cra.gov.co para su respectivo trámite; lo que evidencia que los usuarios han considerado esta plataforma como un medio directo de comunicación con la entidad.

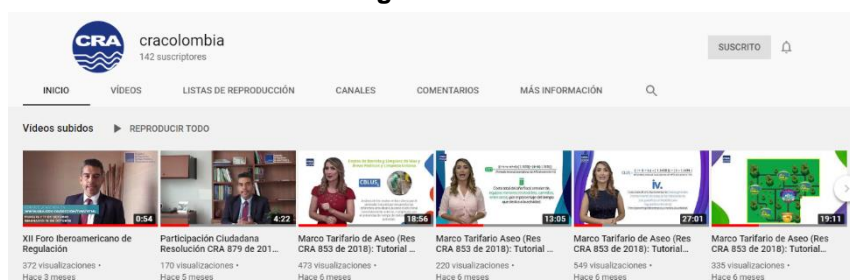
C. YouTube: cracolombia

Durante la vigencia, se publicaron siete (7) videos, así:

1. ¡Conoce el Marco Tarifario de Aseo para pequeños municipios!
2. Marco Tarifario de Aseo (Res CRA 853 de 2018): Tutorial de Aplicación -PRIMER SEGMENTO.
3. Marco Tarifario de Aseo (Res CRA 853 de 2018): Tutorial de Aplicación -SEGUNDO Y TERCER SEGMENTO.
4. Marco Tarifario Aseo (Res CRA 853 de 2018): Tutorial -ESQUEMA 1/ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO
5. Marco Tarifario de Aseo (Res CRA 853 de 2018): Tutorial -ESQUEMAS 2 Y 3 (títulos 6 y 7)
6. Participación Ciudadana de la Resolución CRA 789 de 2019
7. Invitación a participar en el XII Foro Iberoamericano de Regulación FIAR:

Todos los videos pueden ser consultados en: <https://bit.ly/2RgRSxw>

Imagen 2. Videos en YouTube



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. Algunas de las entrevistas concedidas, fueron a los siguientes medios:

Tabla 12. Entrevistas

PRENSA	RADIO	TELEVISIÓN
El Tiempo El colombiano Revista Semana El Universal El Espectador Revista del Congreso	BluRadio Caracol Radio Ondas de Ibagué Ecos del Combeima La FM La Voz de Yopal W Radio RCN Radio Radio Esperanza	El Boletín del Consumidor

Ruedas de Prensa

En el 2019 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA convocó el 16 de octubre a diversos medios de comunicación con el fin de hablar sobre la realización del XII Foro Iberoamericano de Regulación – FIAR y la XXIII Asamblea de Aderasa, realizada en la ciudad de Cartagena.

Material Informativo

Tabla 13. Material de divulgación de información

PRODUCTO	TEMA
(5) videos	Marco Tarifario de Aseo para Pequeños Prestadores.
(2) Revista Regulatorias	Marco Tarifario de A y A para Pequeños Prestadores Marco Tarifario de Aseo para Pequeños Prestadores
(7) boletines	Con información relevante sobre la gestión de la CRA

Datos Abiertos

La CRA actualizó en el Portal de Datos Abiertos del Gobierno Nacional el catálogo de datos abiertos, con el fin de que éstos puedan ser usados por cualquier persona para desarrollar aplicaciones o servicios de valor agregado, hacer análisis e investigación, ejercer labores de control o para cualquier tipo de actividad comercial o no comercial.

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

Es importante destacar que la actualización de los datos abiertos de la CRA, en el portal www.datos.gov.co, se realiza automáticamente de manera mensual, siempre y cuando se generen resoluciones con dicha frecuencia.

- **Componente de Diálogo**

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la entidad, entrega información, da explicaciones, justificaciones y/o responde las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) y 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:

Ferias de servicio al ciudadano

Durante el año 2019, la CRA participó en una (1) feria de atención al ciudadano, organizadas por el Departamento Nacional de Planeación –DNP, la cual se desarrolló en Aracataca (Magdalena) el 05 de abril de 2019:

Imagen 3. Participación en Aracataca (Magdalena).



Adicionalmente, la Comisión participó el 17 de junio de 2019, en la Feria de Legalidad Ambiental, evento organizado por las Empresas Públicas de Cundinamarca y EPC y la Corporación Autónoma Regional CAR. En este escenario la Comisión prestó atención a la ciudadanía sobre temas regulatorios en servicios públicos.

Imagen 4. Feria de Legalidad Ambiental



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 de acueducto, alcantarillado y aseo.

Jornadas de Participación Ciudadana

Durante la vigencia del presente informe, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA participó en 20 jornadas de participación ciudadana, en las cuales participaron 879 personas. A continuación, se relacionan dichas jornadas, las cuales reunieron a los distintos públicos de interés de la entidad.

Tabla 14. Jornadas de Participación Ciudadana

CIUDAD	FECHA	TEMA	NO. PARTICIPANTES
Bogotá	Febrero 19 de 2019	Res. CRA 865 de 25019	35
Cali	Febrero 22 de 2019	Res. CRA 865 de 2019	188
Tunja	Mayo 16 de 2019	Res CRA 875 de 2019	45
Manizales	Mayo 17 de 2019	Res CRA 865 de 2019	57
Cali	Mayo 17 de 2019	Res CRA 875 de 2019	53
Pasto	Junio 20 de 2019	Res CRA879 de 2019	40

CIUDAD	FECHA	TEMA	NO. PARTICIPANTES
Bogotá	Junio 20 de 2019	Res CRA 879 de 2019	20
Bogotá	Julio 16 de 2019	Res CRA 882 de 2019	42
Cali	Julio 16 de 2019	Res CRA 882 de 2019	55
Yopal	Julio 18 de 2019	Res CRA 882 de 2019	25
Bucaramanga	Julio 18 de 2019	Res CRA 882 de 2019	45
Cali	Septiembre 24 de 2019	Res CRA 893 de 2019	24
Medellín	Septiembre 24 de 2019	Res CRA 893 de 2019	48
Barranquilla	Septiembre 27 de 2019	Res CRA 893 de 2019	10
Bucaramanga	Septiembre 30 de 2019	Res CRA 893 de 2019	18
Bogotá	Octubre 01 de 2019	Res CRA 893 de 2019	27
Bogotá	Noviembre 08 de 2019	Res CRA 896, 897, 898 y 899 de 2019	26
Medellín	Noviembre 14 de 2019	Res CRA 896, 897, 898 y 899 de 2019	41
Cali	Noviembre 18 de 2019	Res CRA 896, 897, 898 y 899 de 2019	40
Cúcuta	Noviembre 25 de 2019	Res CRA 896, 897, 898 y 899 de 2019	40

Rendición de Cuentas

A continuación, se relacionan los eventos de rendición de cuentas que se realizaron durante la vigencia 20119:

Tabla 15. Rendición de Cuentas

FECHA	CIUDAD	LUGAR	TEMÁTICA
Julio 23 de 2019	Bogotá	Centro de Convenciones Compensar	Jornada de Rendición Interna
Agosto 28 de 2019	Bogotá	Congreso de la Confederación colombiana de Vocales de Control	Jornada de Rendición a los Vocales de Control

Imagen 5. Rendición de Congreso Confevocoltici's



Jornadas de Divulgación

Durante el periodo en mención, se realizaron 14 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, el Nuevo marco Tarifario de Aseo para prestadores que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores. Adicionalmente, la Comisión realizó Jornadas de Divulgación en donde dio a conocer las últimas resoluciones expedidas.

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

Tabla 16. Jornadas de Divulgación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores

CIUDAD	FECHA	NO. PARTICIPANTES
Armenia	Abril 05 de 2019	66
Valledupar	Abril 08 de 2019	53
Pasto	Junio 11 de 2019	27
Ibagué	Agosto 02 de 2019	55

b. Jornadas de Divulgación Marco Tarifario de Aseo para Pequeños Prestadores

Tabla 17. Jornadas de Divulgación Marco Tarifario de Aseo para Pequeños Prestadores

CIUDAD	FECHA	NO. PARTICIPANTES
Popayán	Febrero 21 de 2019	43
Bucaramanga	Marzo 1 de 2019	47
Villavicencio	Marzo 5 de 2019	54
Montería	Marzo 8 de 2019	65
Quibdó	Marzo 15 de 2019	36
Valledupar	Marzo 18 de 2019	46

- c. **Divulgación Progresividad en la aplicación de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores (Resolución CRA 881 de 2019).**

Tabla 18. Divulgación Progresividad en la aplicación de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores (Resolución CRA 881 de 2019).

CIUDAD	FECHA	NO. PARTICIPANTES
Cali	Julio 16 de 2019	55
Bogotá	Julio 16 de 2019	42
Yopal	Julio 18 de 2019	25
Bucaramanga	Julio 18 de 2019	46

- d. **Talleres: Con el propósito de generar las bases de la nueva metodología de aseo para grandes prestadores, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA realizó los siguientes talleres**

Tabla 19. Talleres generar las bases de la nueva metodología de aseo

TEMA	CIUDAD	FECHA	NO. PARTICIPANTES
Taller construcción de bases de la metodología de aseo para grandes prestadores	Turbo	Noviembre 15 de 2019	16
Taller construcción de bases de la metodología de aseo para grandes prestadores	Palmira	Noviembre 19 de 2019	18
Taller construcción de bases de la metodología de aseo para grandes prestadores	Montería	Noviembre 20 de 2019	26
Taller construcción de bases de la metodología de aseo para grandes prestadores	Cúcuta	Noviembre 28 de 2019	18

Participación en Eventos Sectoriales

Tabla 20. Eventos Sectoriales

CONGRESO	CIUDAD	FECHA
Foro UniAndes: “Buena Regulación para Afianzar la Inversión en Colombia	Bogotá	Mayo 3 de 2019
Conversatorio Universidad Externado de Colombia: “25 años de las Comisiones de Regulación, su importancia para Colombia para la creación de mercados de servicios públicos y telecomunicaciones	Bogotá	Mayo 17 de 2019
62º Congreso Internacional de Agua, Saneamiento, Ambiente y Energías renovables- ACODAL	Cartagena	Mayo 29 de 2019
Panel: “Agua, Saneamiento e Higiene (WaSH) en el foro de infraestructura resilientes	Bogotá	Junio 06 de 2019
Foro: Agua, ¿amigo o enemigo? La FM y Diario La República	Armenia	Junio 11 de 2019
Feria de Legalidad Ambiental	Bogotá	Junio 17 de 2019
Foro Seguridad Jurídica	Bogotá	Junio 19 de 2019

CONGRESO	CIUDAD	FECHA
Congreso Andesco	Cartagena	Junio 26, 27 y 28 de 2019
“Taller Economía Circular dirigido a operadores de agua y saneamiento de América Latina y el Caribe”. Evento organizado por EPM y el BID	Medellín	Agosto 13 de 2019
II Congreso PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos)	Cajicá	Agosto 15 de 2019
1er Congreso Agua la Campo	Armenia	Agosto 15 de 2019
2do. Seminario de Residuos Sólidos Andesco	Bogotá	Agosto 29 de 2019
Congreso de Residuos Sólidos	Bogotá	Agosto 29 de 2019
IX Congreso Nacional de Comités de Desarrollo y Vocales de Control,	Bogotá	Agosto 28 y 29 de 2019
“Encuentro Regional de Acueductos Rurales Organizado por @Superservicios,	Barranquilla	Agosto 30 de 2019
lanzamiento de la iniciativa de Acción Sectorial #Compass	Bogotá	Septiembre 04 de 2019
Seminario internacional de aladyr_ "Panorama de la regulación de agua potable y saneamiento básico en Colombia	Bogotá	Septiembre 11 de 2019
VI Foro Nacional e Internacional Agua, Ambiente y Servicios Públicos	Bogotá	Septiembre 12 de 2019
Foro: “25 años de las Leyes 142 y 143 de 1994: la actual regulación frene a los retos en seguridad hídrica, economía circular y energías renovables”	Bogotá	Septiembre 12 de 2019
Lanzamiento “Agua al Barrio”	Bogotá	Septiembre 26 de 2019
Encuentro Regional de Acueductos Rurales	Pasto	Septiembre 27 de 2019
Panel: “políticas apropiadas en materia de agua y saneamiento para la sostenibilidad de las ciudades y comunidades”.	San José de Costa Rica	Octubre 21 de 2019
XIV Congreso Iberoamericano de Regulación ASIER	Medellín	Noviembre 13 de 2019
Congreso Exporesiduos	Medellín	Noviembre 13 de 2019
Foro Seguridad Hídrica: “Coalición Agua para Colombia”	Bogotá	Noviembre 20 de 2019
Tour de Estudios de Rellenos Sanitarios organizado por SWANA	Atlanta	Noviembre 21 de 2019
Encuentro Anual Fondos del Agua en Colombia	Bogotá	Noviembre 27 de 2017
Encuentro Regional de Acueductos Rurales	Valledupar	Noviembre 29 de 2017

- **Componente de Responsabilidad**

El componente de Responsabilidad corresponde al hecho de responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Este elemento supone, además, la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.

Durante la vigencia del presente informe, y en cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2019, la entidad ha desarrollado las siguientes actividades:

Actividad	
Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2018	https://www.cra.gov.co/documents/Evaluacion-estrategia-participacion-ciudadana-2018.pdf
Realizar seguimiento a las actividades de los planes y programas instituidos por la Comisión para la vigencia 2019. PAAC, PAI,	La Oficina Asesora de Planeación realiza mensualmente el seguimiento al PAI. Y la Oficina de Control Interno realiza cuatrimestralmente el seguimiento al PAAC.
Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por la CRA	La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, realizó el Informe de Percepción Correspondiente al I Semestre del 2019. Dicha información puede ser consultada en: https://www.cra.gov.co/seccion/informes-de-percepcion.html

Concurso Nacional De Rendición De Cuentas

Todas las entidades públicas tienen como reto desarrollar ejercicios de rendición de cuentas cercanos, comprensibles e innovadores que logren comunicación con la ciudadanía y los grupos de interés, recogiendo su evaluación sobre la gestión realizada, los resultados y los avances en la garantía de derechos.

La comunicación facilita la información del Estado a los ciudadanos y teje el diálogo entre estos sobre los resultados de la gestión pública. Por lo tanto, en la rendición de cuentas la comunicación facilita la información de interés para los públicos en lenguaje sencillo, adecuado a sus culturas y por los canales pertinentes.

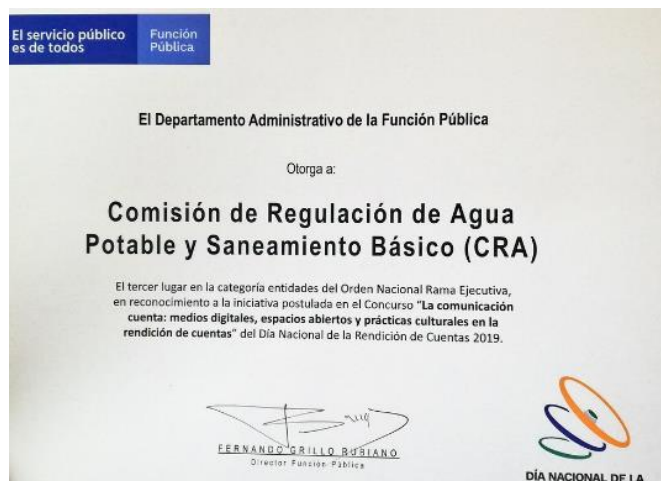
Además, la comunicación en la rendición de cuentas permite la participación ciudadana y de grupos de interés al consultar su opinión, su evaluación y propuestas frente a los informes de gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública organizó el Concurso del Día Nacional de la Rendición de Cuentas, en el cual las entidades podían postularse para alguna de las siguientes categorías y atender el énfasis temático definido:

1. Entidades del Orden Territorial Alcaldías y Gobernaciones Contenidos de información relacionados con resultados de gestión de cierre del periodo de Gobierno y a su vez asociados a los ODS que su entidad haya cumplido.
2. Entidades del Orden Nacional Rama Ejecutiva Contenidos de la rendición de cuentas que tengan resultados de gestión con base a los ejes del Plan Nacional de Desarrollo: legalidad, emprendimiento y equidad, asociado a los ODS que su entidad haya cumplido.
3. Entidades Otras Ramas del Poder Público Contenidos de información relacionados con resultados de acciones en el avance de la garantía de Derechos Humanos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA, participó con otras 26 entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional con su estrategia: "Quién quiere ser formalizado". Dicha propuesta presentada se desarrolló teniendo en cuenta el uso de medios digitales y los cibermedios, que consiste en un juego didáctico, el cual puede ser consultado en el siguiente link: <https://youtu.be/iUwSuoObyvs>

Imagen 6. Concurso Nacional De Rendición De Cuentas



3.3 Servicio al Ciudadano

El proceso de Gestión del Servicio al ciudadano tiene como propósito generar estrategias para el mejoramiento de la relación entre el ciudadano y las entidades públicas a través de la prestación de un buen servicio y el fortalecimiento en los canales de atención, evaluando así, la satisfacción de los ciudadanos y las partes interesadas.

Por lo anterior, la CRA ha venido implementando un nuevo modelo de servicio que busca garantizar la atención con calidad y oportunidad a los usuarios y entidades que requieran de nuestro servicio. En el año 2019 se atendieron a 9.452 ciudadanos, los cuales requirieron la realización de un trámite o de un servicio de parte de la entidad, de las cuales 2.104 correspondían a la recepción y radicación de PQRSD.

Durante el 2019, el área de servicio al ciudadano de conformidad con los objetivos planteados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) llevó a cabo, entre otras, las siguientes acciones en estos campos:

- Relación Estado-ciudadano

Para el mejoramiento en la relación Estado- Ciudadano, la CRA participó en las ferias de servicio al Ciudadano programadas por el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) y realizó campañas de divulgación dentro de la entidad con el fin de dar a conocer a los servidores, la importancia que tiene prestar un servicio de calidad y oportuno.

De igual forma, se efectuó la actualización de la carta de trato digno, la cual fue publicada en la página web de la entidad, con el fin de que tanto el ciudadano como los servidores de la entidad conozcan los derechos y deberes que tiene el ciudadano.

Así mismo, y teniendo en cuenta que para la Entidad resulta fundamental contar con tecnologías que refuercen la atención al ciudadano se adquirió un sistema de comunicaciones unificadas y unos que ofrecen solución a incidentes, ajustes y cambios necesarios para el adecuado funcionamiento de las distintas herramientas, con el propósito de integrar la telefonía con otros servicios tales como: videoconferencia, grabación de llamadas y reportes especializados para temas de servicio al ciudadano, que permiten mejorar la interacción y calificación del servicio prestado por la entidad, con el fin de garantizar la operación y disponibilidad de las capacidades de voz y video.

Con el objetivo de darle una mayor importancia al servicio al ciudadano y dándoles a conocer que es una labor integral, la cual requiere total articulación entre todas las dependencias de la entidad, se cualificó a 20 servidores en cultura del servicio por medio de capacitaciones del manejo del servicio al ciudadano frente a los usuarios.

- Evaluación de resultados

Para medir la gestión y el servicio que la CRA brinda al ciudadano, se realizó la encuesta de satisfacción en el punto físico de la entidad donde se logró evaluar el servicio prestado a ciudadanos y entidades del estado, en el cual hemos cumplido satisfactoriamente logrando con un 98% en los trámites ofrecidos por la CRA.

Es importante anotar que se reforzarán los canales de comunicación con los ciudadanos a nivel territorial, a través de mediciones que resulten en planes de mejora en la prestación del servicio para la Entidad y que permitan crear alianzas con otras entidades a nivel región.

4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4.1. Presupuesto Capacitación 2019

Teniendo en cuenta la importancia del recurso humano para la Entidad, la CRA ha velado por el cumplimiento de todos los planes y proyectos que propenden por el fortalecimiento de competencias del personal.

Así las cosas, el Plan Institucional de Capacitación, aprobado mediante Resolución UAE CRA 875 del 03 de septiembre de 2019, presentó el siguiente cumplimiento así:

Tabla 21. Presupuesto Capacitación 2019

RUBRO	PRESUPUESTO	EJECUTADO	%
Funcionamiento - Servicios de Capacitación	\$7.000.000	\$7.000.000	100%
Inversión - Proyecto Mejoramiento Institucional - Capacitación	\$20.980.000	\$20.980.000	100%
TOTAL	\$27.980.000	\$27.980.000	67%

Dentro de las actividades del Plan de Capacitación vale la pena resaltar diversas capacitaciones entre ellas:

- Redacción de informes de Auditoría.
- Curso virtual MIPG
- Curso virtual Derechos de Petición

El Plan de Bienestar se ejecutó en actividades durante la vigencia 2019 de la siguiente manera:

Tabla 22. Plan de Bienestar 2019

RUBRO	PRESUPUESTO	EJECUTADO	%
Funcionamiento - Servicios de Bienestar	45.000.000	45.000.000	100%
Inversión - Proyecto Mejoramiento Institucional	42.400.000	42.400.000	100%
TOTAL	87.400.000	42.400.000	100%

De igual manera se han desarrollado actividades de integración para el Bienestar del personal como son:

- Día del hombre y día de la mujer.
- Día de la Secretaria.
- Día del servidor público.
- Aniversario 25 años de la CRA.
- Día del conductor.
- Amor y Amistad
- Concurso de Halloween
- Caminata Ecológica
- Salida de recreación para los niños

Como parte del Bienestar de los funcionarios, la Subdirección Administrativa y Financiera- Gestión Humana, aprobó los apoyos educativos para los funcionarios de Carrera Administrativa y Libre Nombramiento y Remoción mediante Resolución UAE-CRA 874 de 2019. Adicional a esto realiza la medición del clima laboral y de la Cultura de la Innovación el cual se ejecuta a través de la firma PEOPLE VOICE SAS, utilizando la metodología GREAT PLACE TO WORK.

Por otra parte, se dio continuidad al programa “Entorno Laboral Saludable” liderado por el DAFP, a través del cual los servidores accedieron a diversas actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad laboral.

En este sentido y con relación al Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo se están ejecutando las actividades programadas en conjunto con la asesoría y el apoyo de la ARL Colmena; se realizó la semana de la salud del 20 al 24 de agosto, en la cual se desarrollaron distintas actividades que permitieron fomentar y concientizar a los funcionarios sobre los hábitos saludables que deben tener para una vida sana, promoviendo la salud y el Bienestar de todos los trabajadores de la Entidad. Los exámenes médicos periódicos están programados para realizarse los días 4, 9, 10, 11 y 12 de diciembre del presente.

Así las cosas, durante el mes de diciembre se realizará la auditoria al Sistema de Gestión en Seguridad y salud en el trabajo, autoevaluación a los estándares mínimos de acuerdo a la Resolución 0312 de 2019, evaluación inicial al Sistema y elaboración del plan de trabajo para el año 2020, el cual será ejecutado por la firma Horus Team con plazo de ejecución 31 de diciembre de 2019.

4.2. 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 y requisitos mínimos de cada una de las 50 vacantes definitivas con las que cuenta la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

4.3. Planta de Personal

La planta de personal de la CRA está conformada por 100 funcionarios así:

Tabla 23. Planta de personal.

CONCEPTO	TOTAL NÚMERO DE CARGOS DE LA PLANTA	NÚMERO DE CARGOS PROVISTOS	NÚMERO DE CARGOS VACANTES
Cargos de Libre Nombramiento y Remoción	17	17	0
Cargos de Carrera Administrativa	63	56	7

5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

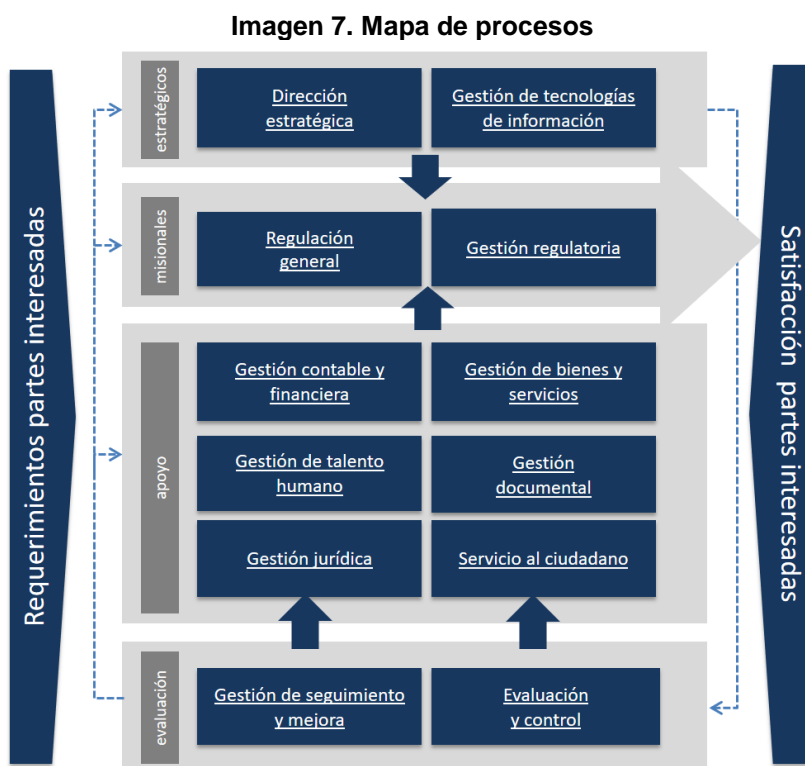
5.1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y Sistema de Gestión de Calidad.

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 lidera la medición del FURAG y auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de conocer el estado actual del sistema y tomar acciones de mejora al respecto. Cabe resaltar que actualmente el sistema articula los siguientes sistemas de gestión 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).

En el mes de mayo de 2019 el Departamento Administrativo de la Función Pública informó a las entidades públicas de los órdenes nacional y territorial, la publicación de los resultados de gestión y desempeño institucional de la vigencia 2018, de acuerdo con la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, FURAG, en la cual la entidad obtuvo un resultado destacado de 80.2 en el Índice de Desempeño Institucional; particularmente sobresalen los puntajes obtenidos en las dimensiones de Talento Humano; Direccionamiento Estratégico y Planeación; Gestión para Resultados con Valores; Información y Comunicación. Las dimensiones que obtuvieron un resultado por debajo del índice fue necesario formular planes de mejoramiento, con el propósito de mejorar los resultados para la vigencia 2019.

Finalmente se realizaron auditorías internas al sistema de gestión de calidad, lo cual nos permitió conocer el estado y avance de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de identificar mejoras y recibir auditoría de recertificación del Sistema por parte del ente certificador en la próxima vigencia.

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



5.2. Optimización de recursos administrativos.

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 tiene entre sus objetivos, la transformación digital transversal a todos los sectores económicos y sociales, con el fin de promover las estrategias de Gobierno Digital por parte de las entidades públicas, masificando el uso de nuevas tecnologías, modernizando los procesos con canales más abiertos a los trámites regulatorios y ajustar la estructura administrativa para que los usuarios y las empresas cuenten con información en tiempo real que les permita tomar mejores decisiones.

De acuerdo con lo anterior el Decreto 2106 de 2019 busca simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, incrementando la eficiencia administrativa a través de herramientas que las TIC ofrece para lograr una mayor y mejor interacción con los ciudadanos.

En cumplimiento a lo anterior la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico - CRA adquirió el servicio de correo electrónico certificado desde el mes de noviembre con el fin de mejorar los tiempos de entrega de comunicaciones a los ciudadanos y reducir los costos de envío teniendo en cuenta que desde el 1 de enero al 30 de noviembre del año 2019 la CRA recibió 5.780 comunicaciones de manera electrónica y 3672 de manera física. De esta manera vamos avanzando en el camino de la transformación digital y poco a poco se irán disminuyendo los trámites en físico, así como el consumo de papelería y la mayoría de la documentación será en medio electrónico.

De igual forma a continuación se presenta la información sobre el consumo de elementos de papelería consumidos durante el presente año.

Tabla 24. Consumo de elementos de papelería de 1 de enero al 30 de noviembre de 2019

ITEM	CANTIDAD
RESMAS	354
CARPETA PARA ARCHIVO	3.477
TONER	11
SOBRE BOND CORRESPONDENCIA	8.000
SOBRE DE MANILA	1.409
CAJAS ARCHIVO Ref. X-200	304
CAJAS ARCHIVO Ref. X-300	197

Durante la vigencia 2019, la entidad realizó seguimiento y control de las solicitudes de elementos de papelería de las dependencias 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 a la entidad para el desarrollo de sus funciones.

5.3. Gestión Contractual

En la vigencia 2019 (Periodo 1 de enero a 30 de noviembre de 2019), se han suscrito ciento veintinueve (129) contratos, que se han desarrollado a través de procesos de selección, discriminados así:

- Procesos de Mínima Cuantía - Diecisiete (17)
- Procesos de Selección Abreviada - Diez (10)
- Concursos de Méritos – Uno (1)
- Contratación Directa: Ciento uno (101)

A continuación, se detalla la relación de contratos celebrados por la entidad en el período comprendido entre el 01 de enero a 30 de noviembre de 2019:

Tabla 25. Contratos celebrados

TIPOS DE CONTRATOS	TOTAL	VALOR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN	90	\$3.773.449.446
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	23	\$ 970.815.551,58
SEGUROS	1	\$135.004.348
COMPRAVENTA	8	\$152.529.574
CONSULTORÍA	1	\$120.000.000
OTROS (CONVENIOS DE ASOCIACIÓN)	6	\$ 68.500.000

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.

5.4. Estado de informes a rendir o publicaciones

Se reportó ante la Contraloría General de la República la gestión contractual de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la cual se publica trimestralmente y para el segundo semestre de 2019, mensualmente en el sistema SIRECI de la Contraloría General de la República, así:

FECHA DE GENERACIÓN:2019/04/11

HORA DE GENERACIÓN: 1:11:41 CONSECUTIVO: 27932019-03-31

RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA

NIT:830000212

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES

MODALIDAD:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL

PERIODICIDAD: TRIMESTRAL

FECHA DE CORTE: 2019-03-31

FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN: 2019-04-23

Tabla 26. Relación de formularios y documentos remitidos

RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS

TIPO	NOMBRE	FECHA
Formulario electrónico	F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)	2019/04/11 10:59:23
Formulario electrónico	F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)	2019/04/11 10:59:23
Formulario electrónico	F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)	2019/04/11 10:59:23

RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS		
Formulario electrónico	F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	2019/04/11 10:59:23
Formulario electrónico	F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSICIONES REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)	2019/04/11 10:59:23

FECHA DE GENERACIÓN:2019/07/10

HORA DE GENERACIÓN: 11:52:52 CONSECUTIVO:27932019-06-30

RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA

NIT:830000212

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES

MODALIDAD:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL

PERIODICIDAD: TRIMESTRAL

FECHA DE CORTE: 2019-06-30

FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN: 2019-07-16

Tabla 27. Relación de formularios y documentos remitidos.

RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS		
TIPO	NOMBRE	FECHA
Formulario electrónico	F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO	2019/07/10 11:49:51
Formulario electrónico	F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)	2019/07/10 11:49:51
Formulario electrónico	F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)	2019/07/10 11:49:51
Formulario electrónico	F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	2019/07/10 11:49:51
Formulario electrónico	F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSICIONES REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)	2019/07/10 11:49:51

FECHA DE GENERACIÓN: 2019/09/17

HORA DE GENERACIÓN: 15:50:49 CONSECUTIVO: 27912019-08-31

RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA

NIT:830000212

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES

MODALIDAD:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL

PERIODICIDAD: MENSUAL

FECHA DE CORTE: 2019-08-31

FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN: 2019-09-13

Tabla 28. Relación de formularios y documentos remitidos.
RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS

TIPO	NOMBRE	FECHA
Formulario electrónico	F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSIC REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)	2019/09/17 15:50:03
Formulario electrónico	F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)	2019/09/17 15:50:03
Formulario electrónico	F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)	2019/09/17 15:50:03
Formulario electrónico	F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)	2019/09/17 15:50:03
Formulario electrónico	F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	2019/09/17 15:50:03

FECHA DE GENERACIÓN: 2019/10/09

HORA DE GENERACIÓN: 09:26:15 CONSECUTIVO: 27912019-09-30

RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
NIT:830000212

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES

MODALIDAD:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL

PERIODICIDAD: MENSUAL

FECHA DE CORTE: 2019-09-30

FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN: 2019-10-09

Tabla 29. Relación de formularios y documentos remitidos.

RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS		
TIPO	NOMBRE	FECHA
Formulario electrónico	F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSIC REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)	2019/10/09 9:24:48
Formulario electrónico	F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO	2019/10/09 9:24:48
Formulario electrónico	F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)	2019/10/09 9:24:48
Formulario electrónico	F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre	2019/10/09 9:24:48

Formulario electrónico	F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	2019/10/09 9:24:48
------------------------	---	--------------------

FECHA DE GENERACIÓN: 2019/11/13
 HORA DE GENERACIÓN: 07:53:06 CONSECUTIVO: 27912019-10-31
 RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
 NIT:830000212
 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: GERMAN EDUARDO OSORIO CIFUENTES
 MODALIDAD:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
 PERIODICIDAD: MENSUAL
 FECHA DE CORTE: 2019-10-31
 FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN: 2019-10-09

Tabla 30. Relación de formularios y documentos remitidos.
RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS

TIPO	NOMBRE	FECHA
Formulario electrónico	F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSIC REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)	2019/11/13 7:51:51
Formulario electrónico	F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)	2019/11/13 7:51:51
Formulario electrónico	F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)	2019/11/13 7:51:51
Formulario electrónico	F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)	2019/11/13 7:51:51
Formulario electrónico	F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	2019/11/13 7:51:51

5.5. Comités de Contratación

De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de la entidad, a noviembre 30 de 2019, se realizaron 40 Comités de Contratación, se presentaron 133 estudios previos para su revisión y aprobación. El Comité de Contratación recomendó la contratación respectiva.

Por su parte, el Plan Anual de Adquisiciones correspondiente a la vigencia 2019 fue publicado tanto en el SECOP como en la página web de la entidad, el 31 de enero de 2019, 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 el Archivo General de la Nación y el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 se impulsará la transformación digital de la administración pública a través de la digitalización y automatización masiva de trámites, para lo cual se alistaron 122 cajas de documentación de años anteriores recibida en transferencia de los archivos de gestión al archivo central para ser digitalizada y posteriormente subida a Orfeo.

De igual forma se sustentó en el Archivo General de la Nación ante el Comité Evaluador de documentos, las Tablas de Retención Documental de la Comisión, las cuales fueron Convalidadas.

Adicionalmente, se inventarió la documentación de los años 2013, 2014 y 2015 que se tenía en gestión, se radicaron 9.452 comunicaciones de entrada y se enviaron 9.902 comunicaciones de salida, se migró la información recibida en medios magnéticos de 866 CD y se elaboró el esquema de metadatos de la CRA.

6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

6.1 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PETI)

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de noviembre de 2019 la Oficina Asesora de Planeación y TIC de la CRA, centró sus esfuerzos en la implementación de los proyectos relacionados en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2018-2022. Estos proyectos corresponden principalmente a la definición y actualización de la Arquitectura Empresarial, al seguimiento a la Política de Gobierno Digital, la optimización y automatización de los procesos de nómina y contribución especial, la implementación del protocolo IPv6 y a la estabilización tecnológica, mantenimiento y actualización de los servicios tecnológicos.

Así mismo, como parte de las acciones realizadas, el equipo TIC emprendió una campaña de difusión del PETI, aprobado en el año 2018 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. En este sentido, primero, se realizó una presentación del Plan al equipo sectorial de TIC donde participaron los CIOs del Ministerio de Vivienda y Territorio y del Fondo Nacional del Ahorro, y en segundo, lugar se realizó una campaña de socialización dirigida a los funcionarios y contratistas de la Entidad a fin de dar a conocer qué es el PETI, los ejes estratégicos, las políticas de TI, entre otros elementos.

A continuación, se describe el avance de los principales proyectos ejecutados durante la vigencia.

6.1.1 Proyectos principales del PETI abordados en la vigencia

6.1.1.1 Definición de la Arquitectura Empresarial de acuerdo al MRAE

Con la definición de la Arquitectura Empresarial (AE) de la CRA se buscó generar valor a través de las Tecnologías de la Información para facilitar el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad. Con este trabajo se avanzó en lo proyectado en el PETI. De igual manera, se buscó una alineación con el sector Vivienda, Ciudad y Territorio y con el Pacto por la transformación digital de Colombia, expuesto en el documento del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

La AE se elaboró con base en el Marco de Referencia establecido para el Estado colombiano (MRAE), según el cual esta se compone de dos grandes elementos: La arquitectura de negocio o misional y la arquitectura de TI. No obstante, para el ejercicio desarrollado en la Comisión se tuvo en cuenta además la metodología TOGAF (The Open Group Architecture Framework por sus siglas en inglés) que define cuatro elementos centrales de la arquitectura empresarial: Arquitectura de Negocio, Arquitectura de Sistemas de Información, Arquitectura de Datos y Arquitectura Tecnológica. En este sentido, la CRA adelantó con la información disponible, la definición de estas cuatro arquitecturas que conforman finalmente la AE de la entidad.

Como resultado de la elaboración de las cuatro arquitecturas se definió un mapa de ruta con el objetivo de actualizar el PETI, establecer un plan de transformación digital, así como integrar y actualizar las necesidades de TI de la CRA. De este modo, el mapa propuesto se encuentra alineado con el Plan Estratégico de TI, con el MRAE y con la Política de Gobierno Digital.

6.1.1.2 Optimización y automatización de procesos

Es preciso resaltar que la automatización de los procesos en las entidades públicas se viene consolidando como una de las metas que se deben lograr en el corto plazo. Así lo ha establecido el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano (MRAE), la Estrategia de Gobierno en Línea y actualmente la Política de Gobierno Digital. De acuerdo con el propósito 2 de esta Política, es necesario “lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información”, cuyo objetivo es “desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad, a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos” (MinTIC, 2018).

En este sentido y a fin de evolucionar a tecnologías más eficientes que posibiliten el apoyo de los procesos de la entidad, se llevó a cabo el proceso de licitación pública y adjudicación de un contrato cuyo objeto es la "Adquisición de los módulos de Nómina y Contribución Especial, integrados en un sistema de gestión de recursos

empresariales (ERP), en modalidad de Software como servicio (SaaS), que permita gestionar los procesos de Nómina y Contribución Especial, garantizando el cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en la normatividad vigente, conforme a los requerimientos funcionales de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA”

6.1.1.3 Estabilización tecnológica

Como parte del proyecto de Estabilización Tecnológica, en la vigencia, se establecieron las bases para la operación y entrega óptima de servicios TI para apoyar el buen desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Entidad.

Este proyecto, permitió consolidar la infraestructura tecnológica, la renovación de licenciamientos, la implementación y la ejecución de los planes de contingencia definidos en el Plan de recuperación ante desastres (DRP) relacionados con los componentes críticos de TI, así como la definición de políticas de seguridad de la información.

Como parte del proyecto de estabilización tecnológica se buscó:

- Fortalecer la infraestructura tecnológica, para lo cual se adelantaron procesos de revisión y optimización de los recursos actuales, esto permitió la detección y liberación de almacenamiento el cual fue actualizado en el DRP bajando los indicadores de riesgo con respecto al análisis inicial.
- Mejorar la capacidad de almacenamiento y procesamiento. La CRA realizó ampliación de la infraestructura con el fin de suplir las necesidades expuestas en el DRP asociadas al límite de uso de los umbrales de almacenamiento, memoria y procesador.
- Definir la estrategia de virtualización. Dentro de los componentes asociados a la virtualización la CRA cuenta con diversas plataformas que soportan la operación como por ejemplo VmWare, OVM, Hyper-V.
- Definición y medición de los acuerdos de niveles de servicio de la infraestructura tecnológica de la CRA.

6.1.1.4 Implementación del Protocolo IPv6

En relación con la Resolución MinTIC 2710 de 2017, la Comisión realizó la implementación del protocolo IPv6 en modalidad Dual Stack, con el fin de permitir una transición entre los protocolos IPv4 e IPv6.

Como parte del proceso de implementación, la Comisión obtuvo el direccionamiento IPv6 - /44 por medio de LACNIC, organización encargada en el continente de la asignación de este recurso.

La asignación de este tipo de direccionamiento permitirá a la CRA, soportar los servicios de internet IPv6 nativo, continuar operando con el direccionamiento IPv4 en la infraestructura de tecnológica de la Entidad y estar preparada para el desarrollo de proyectos relacionados con el Internet de las cosas (IoT).

6.1.1.5 Implementar programa en formación en TI

Los miembros del equipo TIC de la Oficina Asesora de Planeación y TIC se certificaron en la implementación del protocolo IPv6. De igual forma, como parte de la estrategia de uso y apropiación de TI, se implementó el sistema de gestión de aprendizaje CHAMILO con el objetivo de elaborar al interior de la entidad, cursos en diferentes modalidades (presencial con apoyo virtual, b-learning o e-learning).

6.1.1.6 Seguridad Informática

Para el año 2019 se realizaron varias acciones orientadas al fortalecimiento de la Política de Seguridad Digital y a la seguridad informática al interior de la Entidad. Se resaltar las siguientes acciones:

- Políticas, procedimientos y guías actualizadas, bajo la perspectiva de la seguridad de la información y el Decreto 1008 del 2018 en su Artículo 2.2.9.1.1.3. dentro del SGSI apoyados en la norma ISO 27001:2013 con su anexo, el cual dio como resultado el documento de declaración de aplicabilidad SOA, que refleja los controles que la entidad ha venido adoptando.
- Identificación y valoración de los riesgos de seguridad digital de todos los procesos, para ofrecerles una gestión y control que permitan mantener mitigadas, en gran medida, las amenazas que se puedan presentar. Esta actividad se adelantó con base en la guía de administración de riesgos del DAFP del año 2018.
- Definición del plan de formación y de sensibilización, con el fin de lograr que el mayor porcentaje de funcionarios y contratistas de la Entidad conozcan conceptos fundamentales del sistema de gestión de seguridad de la información, y aprendan a identificar, reportar y prevenir incidentes de seguridad de la información.
- Aplicación de 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 (backup).
- Renovación del servicio Firewall perimetral para esta vigencia, siendo una de las principales herramientas que ayuda a contrarrestar ataques cibernéticos, bloquear Virus, Malware, Conexiones C&C y mantener conexiones seguras mediante VPN para temas relacionados de teletrabajo y soporte remoto de terceros de los contratos vigentes.
- Elaboración de diagnóstico de evaluación de MSPi de MINTIC llegando a un avance de 89%, lo que dio lugar a un incremento de 6 puntos frente al año anterior.
- Renovación y actualización de los productos MCAFEE, en este sentido se subió de versión de la Consola de administración del antivirus EPO y *McAfee* Threat Intelligence Exchange TIE, el cual busca mantener protegida a la Entidad de amenazas cibernéticas.

6.1.1.7 Gestión de servicios – mesa de ayuda

Como parte del proceso del manejo de incidentes y requerimientos al grupo TI de la Oficina Asesora de Planeación, es importante señalar, que se han atendido un total de 7.515 casos de incidencias reportados al sistema GLPI. De este total, 1.494 casos fueron registrados por los usuarios en el presente año.

De igual forma, durante la vigencia también se retomó el proceso de actualización y puesta en marcha de los ANS de los diferentes servicios que se relacionan en el Catálogo de Servicios de TI de la entidad. Esta definición de los ANS, busca seguir avanzar en la estrategia de gestión de los servicios tecnológicos, fundamentados en las buenas prácticas de ITIL.

6.1.2 Ejecución de Proyectos del PETI

A continuación, se detalla el avance en la ejecución del Catálogo de Proyectos del PETI, en relación con las vigencias 2019 y 2020.

Tabla 31. Ejecución proyectos PETI

Dominio	Proyecto	2019	2020	Estado
Estrategia de TI	Actualización del ejercicio de Arquitectura Empresarial			Ejecutado
	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI			Ejecutado
	Definición de la Arquitectura Empresarial de acuerdo al MRAE	100%		Ejecutado
Gobierno de TI	Definir plan de Gobierno Digital			Ejecutado
	Seguimiento al Plan de Política de Gobierno Digital	100%		Ejecutado
	Diseño e implementación de los procesos de Gobierno y Gestión de TI	10%	90%	En proceso
Información	Servicios profesionales de admin. de Oracle y plataforma de inteligencia de negocios			Ejecutado
	Servicios profesionales para el manejo y divulgación de información			Ejecutado
	Fortalecer el equipo de calidad de datos	100%		Ejecutado
	Gobierno y Gestión de Datos		100%	No iniciado
Sistemas de Información	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información misional y de apoyo			Ejecutado
	Definir guía de estilo			Ejecutado
	Optimización y automatización de los procesos de nómina y contribución especial	30%	70%	En proceso
	Plan de Integración Digital del Estado - Portal Único del Estado Colombiano	100%	100%	En proceso
Servicios Tecnológicos	Renovar la infraestructura tecnológica de la entidad			Ejecutado
	Adquirir infraestructura tecnológica para fortalecer la gestión institucional			Ejecutado
	Definir el Plan de Recuperación ante Desastres			Ejecutado
	Estabilización tecnológica	100%		Ejecutado
	Estudio modelo de sitio alternativo	20%	80%	En proceso
	Implementación del modelo de gestión de servicio		100%	No iniciado

Dominio	Proyecto	2019	2020	Estado
	Implementación del protocolo IPv6	100%		Ejecutado
	Servicios de almacenamiento (adquisición)	70%		En proceso
	Implementación de la estrategia de teletrabajo	40%	60%	En proceso
Uso y apropiación de TI	Implementar programa en formación en TI	20%	80%	En proceso
	Implementar sistema de gestión de aprendizaje de la Comisión	40%	60%	En proceso

6.2 Política de Gobierno Digital

De acuerdo con el esquema de Medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) la Oficina Asesora de Planeación y TIC, realizó el autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital en el segundo semestre del año 2019, para determinar el estado de su gestión en relación con la Implementación de esta Política. El diligenciamiento de este instrumento tuvo como propósito identificar fortalezas y debilidades en los tres habilitadores (Arquitectura, Servicios Ciudadanos Digitales y Seguridad Digital), así como definir acciones encaminadas a la mejora continua de la Gestión de TIC de la Comisión para alcanzar los objetivos propuestos en la planeación institucional y tecnológica.

Una vez diligenciado el instrumento, se evidenció tanto el avance general en la implementación de la Política, así como información a detalle de los indicadores de Cumplimiento, Resultados y Transición, determinando que la Entidad actualmente se encuentra en un nivel de avance Medio alto.

6.3 Plan de Integración de la CRA para el cumplimiento de la Estrategia GOV.CO

En el desarrollo de la Política de Gobierno Digital y en cumplimiento de la Directiva Presidencial 02 del 02 de abril de 2019, se crea el Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO. De este modo la estrategia de Integración Digital al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO tiene como propósito permitir al ciudadano el acceso a la oferta estatal, posibilitando el acceso a la información pública estructurada y no estructurada por medios electrónicos, y la interacción con las entidades del Estado para acceder a trámites, servicios, ejercicios de participación, entre otros y apoyando a las entidades públicas del orden nacional y territorial a transformarse digitalmente y mejorar la relación con los ciudadanos a partir del desarrollo y la administración de soluciones digitales compartidas (MinTIC, 2019).

Teniendo en cuenta lo anterior, se elaboró y presentó al Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación un Plan de Integración al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO para la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, atendiendo los requisitos de la Estrategia de Integración Digital del Estado y lo lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano.

6.4 Seguimiento a planes de mejoramiento de auditoría externa Contraloría General de la República.

En cuanto a la revisión técnica adelantada por la Auditoría Externa de Control Interno, relacionada con los hallazgos y acciones de mejora formuladas por la entidad en el Plan de mejoramiento de la Contraloría General, es importante señalar que la Oficina Asesora de Planeación y TIC, respondió a las observaciones y recomendaciones dadas a cada uno de los productos.

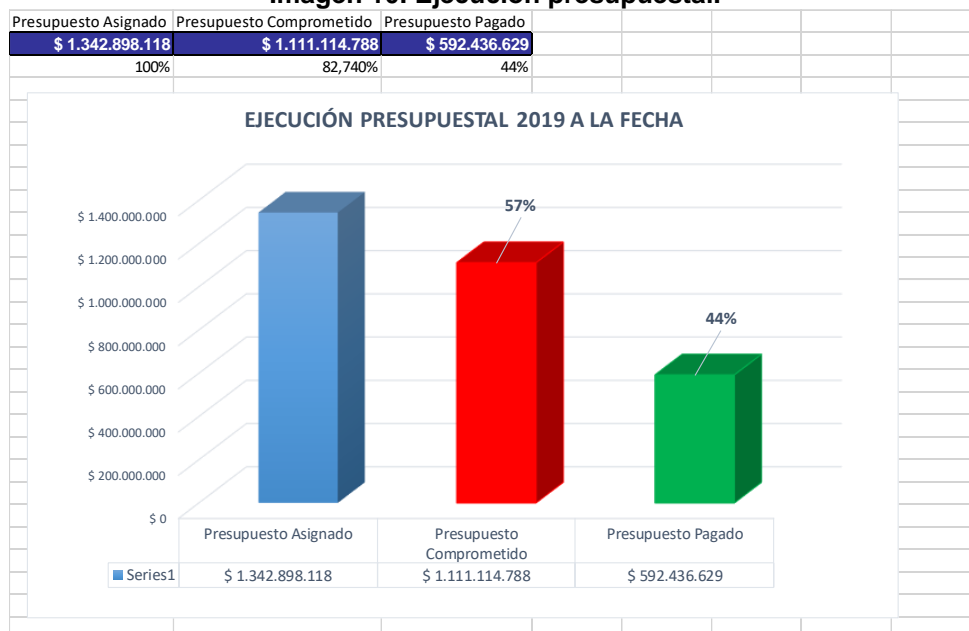
A continuación, se detalla el porcentaje de avance de cada uno de los hallazgos encontrados conforme a las observaciones de la Auditoría Externa contratada por la Entidad.

Tabla 32. Hallazgos acudiría Contraloría General de la República.

Hallazgo	Avance
Responsabilidad de la Implementación de la Estrategia GEL	100%
Avance en la implementación de los componentes GEL	100%
Información reportada como evidencia de cumplimiento en las preguntas FURAG	100%
Información obligatoria publicada en línea- Página Web	100%
Oportunidad en la respuesta a Peticiones y Solicitudes	100%
Calidad de datos Abiertos	100%
Trámites y Servicios en línea	100%
Plan Estratégico de Tecnología de la Información- PETI	100%
Mejoramiento de la calidad de los componentes de información	100%
Cumplimiento con la automatización de procesos y procedimientos internos	100%
Catálogo de componentes de información	100%
Cumplimiento con el esquema de gobierno de TI	100%
Catálogo de sistemas de información	100%
Diagramas de interacción e interoperabilidad de sus sistemas de información	100%
Ciclo de vida de los sistemas de información	100%
Arquitecturas de referencia y solución de sus sistemas de información	100%
Trazabilidad sobre las transacciones realizadas en los sistemas de información	100%
Datos abiertos generados desde los sistemas de información	100%
Arquitectura de servicios tecnológicos	100%
Procedimientos, roles y responsabilidades dentro del MSPI	100%
Plan de Tratamiento riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	100%
Plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información	100%

6.5 Ejecución Presupuestal

Imagen 10. Ejecución presupuestal.



7. GESTIÓN PRESUPUESTAL

7.1. Aprobación Presupuestal 2019

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 1940 de 2018 "Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1. de enero al 31 de diciembre de 2019", el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2019 fue de \$17.295 millones, de los cuales, \$12.331 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir, el 71% y \$4.964 millones al presupuesto de inversión, es decir el 29% del total del presupuesto, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 33. Presupuesto 2019.

DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE	
	VALOR	%
FUNCIONAMIENTO	12.331	71%
INVERSIÓN	4.964	29%
TOTAL	17.295	100%

7.2. Presupuesto de Funcionamiento 2019

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.

Adquisición de Bienes y Servicios: 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.

Gastos por Tributos; multas, Sanciones e Interese de Mora: Los desembolsos por el rubro en mención corresponde al pago de la Cuota de Fiscalización y Auditaje por parte de la CGR, adicionalmente se efectúa el pago del Impuesto Predial y el cobro por Valorización de los bienes inmuebles de propiedad de las CRA

7.3. Presupuesto de Inversión 2019

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.

7.3.1. Proyectos de Inversión

a. Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional

Objetivo general: Generar las condiciones técnicas, económicas y jurídicas que promuevan las características de un mercado competitivo, en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.

b. Fortalecimiento de los servicios tic y de comunicaciones en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA a nivel nacional

Objetivo general: Fortalecer las capacidades tecnológicas y de comunicaciones de la entidad para atender de manera integral las necesidades de los ciudadanos y usuarios.

c. Fortalecimiento de las capacidades administrativas y de apoyo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA - en el territorio nacional

Objetivo general: Facilitar el cumplimiento de los estándares de gestión en los procesos de apoyo en la CRA.

7.4. Ejecución Presupuestal 2019

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 Nación, administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es decir, cuando la entidad ha recibido a satisfacción los bienes y servicios previamente contratados, se genera una obligación de pago.

Con corte a 31 de noviembre de 2019, la entidad alcanzó una ejecución total del 84,9% en compromisos (\$14.699,6 millones) y 78,96% en obligaciones (\$13.640,4 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 34. Ejecución Total 2019

DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE		COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%
Funcionamiento	\$12.331.280.000	71	\$10.467.057.317	85	\$10.328.900.981	84
Inversión	\$4.963.997.303	29	\$4.232.494.254	85	\$3.311.546.119	67
Total	\$17.295.277.303	100	\$14.699.541.571	85	\$13.640.447.100	79

7.5. Ejecución de Presupuesto de 2019

El presupuesto de funcionamiento representa el 71,29% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$12.331 millones. Con corte a 30 de noviembre de 2019 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 85% en compromisos y el 84% en obligaciones.

Los gastos de personal concentran el 76% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$9.447,0 millones. A noviembre 30 de 2019 se ejecutó el 852% 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 obligaron \$711,7 millones, es decir el 80%, 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 corrientes, presenta una ejecución del 84% que corresponde a la transferencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por \$1.565,2 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.

En cuanto al rubro de gastos por tributos; multas, sanciones e intereses de mora: presenta una ejecución del 42% representado en el pago del Impuesto Predial de los bienes inmuebles de propiedad de las CRA

La ejecución presupuestal de funcionamiento e inversión de la entidad alcanzó un 78.9% de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 35. Ejecución Presupuestal 2019

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2019						
DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE		COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
FUNCIONAMIENTO	12.331.280.000	71,3%	10.467.057.318	84,9%	10.328.900.982	83,8%
GASTOS DE PERSONAL	9.447.000.000	76,6%	7.995.479.905	84,6%	7.995.479.905	84,6%
GASTOS GENERALES	892.000.000	7,2%	849.880.313	95,3%	711.723.977	79,8%
TRANSFERENCIAS	1.880.280.000	15,2%	1.574.663.100	83,7%	1.574.663.100	83,7%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	112.000.000	0,9%	47.034.000	42,0%	47.034.000	42,0%
INVERSIÓN	4.963.997.303	28,7%	4.232.494.255	85,3%	3.311.546.119	66,7%
Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel Nacional	2.850.000.000	57,4%	2.788.600.438	97,8%	2.227.889.412	78,2%
Fortalecimiento de las capacidades administrativas y de apoyo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA - en el territorio Nacional	763.997.303	15,4%	673.119.029	88,1%	491.220.079	64,3%
Fortalecimiento de los servicios TIC y de comunicaciones en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico a nivel Nacional	1.350.000.000	27,2%	770.774.788	57,1%	592.436.628,58	43,9%
TOTAL	17.295.277.303	100%	14.699.551.573	84,9%	13.640.447.101	78,9%

Fuente: Ejecución SIIF corte 30 de noviembre de 2019

7.6. Vigencias Futuras

Durante la vigencia 2019 se recopilieron las necesidades de contratación de la CRA, que deben ser atendidas con

cupo de vigencias futuras del presupuesto de Funcionamiento e Inversión y otros conceptos adicionales que deben preverse.

Mediante oficio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público con radicado 2-2019-027469 del 25 de julio de 2019, 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 serán utilizadas en la vigencia 2020.

El resumen de la solicitud de la autorización de cupo de vigencias futuras remitida para concepto técnico del MVCT fue por un valor de 232.0 millones a saber:

Tabla 36. Vigencias futuras.

CÓDIGO	RUBRO	VALOR CONTRATO (Cifras en \$)	VIGENCIA 2019 (Cifras en \$)	VIGENCIA 2020 (Cifras en \$)	VIGENCIA FUTURA (Cifras en \$)
CCP A-02-02-02-008-04	ARCHIVO CENTRAL.	\$20,095,196	\$3,100,000	\$16.695.196	\$16,695,196
CCP A-02-02-02-008-04	INTERNET	\$37,200,000	\$6,200,000	\$31.000.000	\$31,000,000
CÓDIGO	RUBRO	VALOR CONTRATO (Cifras en \$)	VIGENCIA 2018 (Cifras en \$)	VIGENCIA 2019 (Cifras en \$)	VIGENCIA FUTURA (Cifras en \$)
CCP A-02-02-02-006-08	SERVICIOS POSTALES Y DE MENSAJERÍA.	\$49,372,938	\$8,028,120	\$41.344.818	\$41,344,818
CCP A-02-02-02-008-05	SERVICIO DE LIMPIEZA.	\$107,068,085	\$17,844,681	\$89.223.405	\$89,223,405
CCP A-02-02-01-003-03	COMBUSTIBLES	\$22.902.600	\$3.724.000	\$19.178.600	\$19.178.600
CCP A-02-02-02-008-09	IMPRESA NACIONAL	\$27,523,380	\$9,925,000	\$17,598,380	\$17.598,380
CCP A-02-02-02-006-09	TIQUETES AEREOS	\$20.000.000	\$3.000.000.	\$17.000.000	\$17.000.000
	TOTALES	\$284,162,199	\$51,821,801	\$232,040,398	\$232,040,398

7.7. Reservas Presupuestales y Cuentas por Pagar

Como resultado de la ejecución de contratos de la vigencia 2018, la entidad ejecuto con fecha noviembre 30 de 2019 reservas presupuestales y cuentas por pagar que a continuación se detallan:

Tabla 37. Reservas Presupuestales

RUBRO	VALOR CONSTITUIDO	VALOR EJECUTADO
Funcionamiento	\$1.408.559.	\$1.408.559
Inversión	\$190.618.690.	\$188.915.723
Total	\$192.027.249	\$190.324.282

Tabla 38. Cuentas por pagar

RUBRO	VALOR CONSTITUIDO	VALOR EJECUTADO
Funcionamiento	\$47.693.4260	\$47.693.4260
Inversión.	\$59.629.497.	\$59.629.497.
Total	\$107.322.923	\$107.322.923

7.8. Gestión Financiera y Contable

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

En el marco de la convergencia hacia estándares internacionales de información financiera, la Contaduría General de la República-CGN, 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.

El nuevo Marco Normativo para entidades de Gobierno que fue incorporado al Régimen de Contabilidad Pública, mediante la Resolución 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.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico 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.

7.8.2. Estados financieros

Cambio de Representante Legal

Mediante la Resolución CRA 886 del 6 de agosto de 2019 se designa como Director Ejecutivo a partir del 6 de agosto de 2019 al Experto Comisionado Diego Felipe Polanía Chacón, tomando posesión el 8 agosto de 2019 mediante Acta No. 045 ante el Despacho del Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Tabla 39. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año <u>2019</u> Comprendida entre el día: 01 de enero y el 31 de octubre	

Activo Total	\$ 19,323.05
Corriente	\$ 12,551.83
No corriente	\$ 6,771.22
Pasivo Total	\$ 4,625.83
Corriente	\$ 1,396.70
No corriente	\$ 3,229.13
Patrimonio	\$ 14,697.23

Tabla 40. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año <u>2019</u> Comprendida entre el día: 01 de enero y el 31 de octubre	
Terrenos	0
Edificaciones	\$ 6,152.55
Construcciones en curso	\$ 0.00
Maquinaria y Equipo	\$ 0.00
Equipo de Transporte	\$ 112.97
Equipos de Comunicación y Computación	\$ 356.19
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	\$ 149.51
Bienes Muebles en Bodega	\$ 0.00
Redes, Líneas y Cables	\$ 0.00
Otros Conceptos (PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO NO EXPLOTADOS)	\$ 0.00

Tabla 41. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
Vigencia fiscal: año <u>2019</u> comprendida entre el día: 01 de enero y el 31 de octubre	
Ingresos (sin contraprestación)	\$ 14,035.12
Ingresos fiscales	\$ 13,329.05
No tributarios	\$ 13,363.15
Devoluciones y descuentos (db)	-\$ 34.10
Otros ingresos	\$ 706.07
Financieros	\$ 706.06
Ingresos diversos	\$ 0.00
Gastos	\$ 13,249.11
De administración y operación	\$ 11,371.77
Sueldos y salarios	\$ 4,683.65
Contribuciones efectivas	\$ 1,174.38
Aportes sobre la nómina	\$ 253.83
Prestaciones sociales	\$ 1,625.80
Gastos de personal diversos	\$ 25.07
Generales	\$ 3,562.00

Impuestos, contribuciones y tasas	\$ 47.03
Deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones	\$ 1,877.08
Depreciación de propiedades, planta y equipo	\$ 207.04
Amortización de activos intangibles	\$ 59.23
Provisión litigios y demandas	\$ 1,610.81
Otros gastos	\$ 0.26
Financieros	\$ 0.00
Gastos diversos	\$ 0.26
Utilidad o excedente del ejercicio	\$ 786.00

7.8.3. Aspectos Generales Financieros

1. 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.
2. Las transacciones económicas adelantadas por la entidad se registran en el Sistema Integrado de Información-SIIF Nación conforme a la normativa señalada en el Régimen de Contabilidad Pública-marco Normativo para entidades de Gobierno, expedido por la Contaduría General de la Nación.
3. Los libros de contabilidad están dispuestos para consulta en el aplicativo SIIF en la ruta “Entidad-Consolidación contable-CON/Reportes” y se encuentran generados a septiembre 30 de 2019.
4. Los comprobantes contables con sus respectivos soportes se encuentran dispuestos para su consulta.
5. 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.
6. La entidad no cuenta con pasivo pensional, por tanto, no realiza cálculos actuariales.
7. Durante el 2019, en las subcuentas de orden acreedoras, se registró la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica respecto de los procesos judiciales y conciliaciones extrajudiciales, cuya medición fue realizada por los apoderados judiciales con base en la Circular No. 09 de 2016 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y la Resolución UAE CRA No. 765 de 2017. En estas mismas subcuentas se encuentra registrada la información de las resoluciones expedidas por el cobro de la contribución pero que al cierre de cada mes no se encuentran ejecutoriadas. Allí también se pueden encontrar los valores registrados por intereses de mora que **“podrían”** ser percibidos por la mora en el pago de las contribuciones por parte de los regulados. Otra cifra importante incluida en estas subcuentas corresponde a los excedentes financieros del año 2018 por \$2.518 millones aprox. los cuales se tienen proyectado girar en el 2020, una vez queden incorporados al presupuesto de la entidad de dicha vigencia.
8. 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.
9. Se realizó la transmisión a través del “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” de la información contable Pública de Convergencia respecto a los saldos y movimientos; operaciones recíprocas y variaciones trimestrales significativas del primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2019 conforme a las fechas de corte y presentación establecidas por la Contaduría General de la Nación.

10. Reporte oportuno del Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” con corte a mayo 31 de 2019. En los primeros 10 días de diciembre de 2019 se debe transmitir el reporte de BDME con corte a noviembre 30 de 2019.
11. Presentación mensual de manera oportuna en las fechas establecidas por la DIAN de las declaraciones tributarias correspondientes a la retención en la fuente practicadas a título de renta hasta octubre 31 de 2019. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas en ORFEO para su consulta.
12. Presentación bimestral oportuna en las fechas establecidas por la Secretaria de Hacienda Distrital de las declaraciones tributarias correspondientes a las retenciones practicadas a título de ICA hasta el quinto bimestre de 2019. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas ORFEO para su consulta.
13. Las conciliaciones bancarias se encuentran elaboradas hasta octubre 31 de 2019.
14. Se publicaron en la página web y en la cartelera de la entidad los estados financieros mensuales hasta octubre 31 de 2019, dando cumplimiento a la Resolución 182 de 2017 expedida por la Contaduría General de la Nación.
15. En la página WEB de la entidad y hasta septiembre 30 de 2019 se encuentra publicado el informe de operaciones recíprocas para consulta de los interesados, a los cuales se les informo de dicha divulgación mediante correo electrónico.
16. En lo corrido del 2019 y hasta el 31 de octubre de 2019 se han atendido los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados.

7.9. Gestión de Contribuciones

- **Recaudo 2019**

Para el año 2019, el valor del presupuesto a financiar es de 17.295 millones, de los cuales por concepto de contribuciones especiales corresponde recaudar \$15.729 millones, el valor recaudado dentro del 01 de enero al 30 de noviembre de 2019, es de \$ 15.969 millones, como se observa a continuación:

Tabla 42. Recaudo 2019.

PROYECCIÓN / RECAUDADO	VALOR	PORCENTAJE
PROYECCION DE INGRESOS 2019 (1)	\$15,729,997,303	100%
INGRESOS RECIBIDOS X CONTRIBUCIONES 2019 (2)	\$ 15,969,559,465.84	102%
CONTRIBUCIONES POR RECAUDAR VIGENCIA 2019 =(1)-(2)	\$ (239,562,163)	-2%

El recaudo por bancos, dentro del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de noviembre de 2019 se detalló de la siguiente manera.

Tabla 43. Recaudo bancos.

BANCO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
DAVIVIENDA	\$2,218,130,098	\$105,676,746	\$335,127,120	\$96,297,191	\$180,142,027
BANCOLOMBIA	\$7,423,668,554	\$158,918,745	\$529,953,031	\$140,298,173	\$287,486,002
TOTAL	\$9,641,798,652	\$264,595,491	\$865,080,151	\$236,595,364	\$467,628,029

JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
\$102,381,453	\$110,053,429	\$71,195,197	\$296,181,234	\$556,820,380	\$32,858,500
\$201,221,611	\$614,276,556	\$ 204,500,311.84	\$954,233,678	\$680,978,510	\$669,160,919

\$303,603,064 \$724,329,985 \$ 275,695,508.84 \$1,250,414,912 \$1,237,798,890 \$702,019,419

- **Resoluciones Expedidas 2019**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2019 se han expedido 506 resoluciones de carácter particular por valor de \$13.601 millones, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 44. Resoluciones expediciones contribuciones.

MES	NO. RESOLUCIONES EXPEDIDAS	VALOR LIQUIDADO
Enero	43	\$289,684,000
Febrero	39	\$189,538,000
Marzo	41	\$72,238,000
Abril	48	\$190,153,000
Mayo	31	\$832,291,000
Junio	27	\$571,419,000
Julio	35	\$207,042,000
Agosto	9	\$21,365,000
Septiembre	77	\$8,416,624,000
Octubre	44	\$1,254,650,000
Noviembre	112	\$1.556.144.000
Total	506	\$13,601,148,000

- **Gestión de Cobro – 2019**

- ✓ **Recuperación de Cartera:**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2019 la Comisión ha recaudado a través de cobro persuasivo y cobro coactivo una cartera por valor de \$2.226 millones, distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 45. Recuperación de cartera.

ACTIVIDAD	VALOR
Capital	\$1,795,082,122
Intereses de mora	\$431,041,615
TOTAL	\$2,226,123,737

- ✓ **Cobro Persuasivo:**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de noviembre de 2019, el área de Contribuciones Especiales a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo expidió 344 oficios de cobro persuasivo a prestadores que se encontraban en mora con la Comisión.

- ✓ **Cobro Coactivo:**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de noviembre de 2019 el área de Contribuciones Especiales, remitió a la Oficina Asesora Jurídica – OAJ, 139 expedientes de cobro coactivo.

✓ **Acuerdos De Pago:**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de noviembre de 2019 el área de Contribuciones Especiales, remitió a la Oficina Asesora Jurídica la información financiera para la elaboración de 10 acuerdos de pago.

• **TARIFA 2019**

Para el cálculo de la tarifa de la contribución especial vigencia 2019, se aplicó la metodología para liquidar y cobrar la contribución especial de acuerdo a lo estipulado en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, tomando como base la información financiera reportada y certificada por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Sistema Único de Información – SUI, a 31 de diciembre de 2018.

Dando como resultado, la expedición de la Resolución CRA No 884 del 30 de julio de 2019 *“Por la cual se fija la tarifa de la Contribución Especial para la vigencia 2019 por concepto del servicio de regulación de agua potable y saneamiento básico y se dictan otras disposiciones”* estableciendo una tarifa de contribución para la vigencia 2019, del Cero Punto Sesenta y Cinco (0.65%) de acuerdo a lo establecido en el Artículo 85 de la ley 142 de 1994, con aplicación de la excepción contenida en el Parágrafo 2º del mismo, utilizando los siguientes conceptos contables:

De los Gastos de Administrativos:

- Beneficios a empleados
- Honorarios
- Generales

De los Gastos de Operativos:

- Beneficios a empleado

Disponible CUN y Entidades Financieras - Saldos a 30 de noviembre de 2019

Representa los recursos de liquidez inmediata en las cuentas bancarias de la entidad y recursos administrados por el Tesoro Nacional (Cuenta Única Nacional), la información se encuentra debidamente registrada en los estados financieros de la entidad y soportada según extractos bancarios certificados por las Entidades Financieras, lo mismo que la información reportada por el Ministerio de Hacienda:

Tabla 46. Disponible CUN y Entidades Financieras - Saldos a 30 de noviembre de 2019

1. Disponible CUN y Entidades Financieras Saldos a 30 de noviembre de 2019	
Entidad	Saldo (cifras pesos \$)
SALDO CUN	8,037,328,831.93
Bancolombia	290,499,487.73
Davivienda	238.865.943,76
TOTAL	\$8.566.694.263,42

Fuente: Extractos Bancarios y reporte CUN Ministerio de Hacienda

a. Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC

Es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la Cuenta Única Nacional, para los órganos financiados con recursos de la Nación, y el monto máximo mensual de pagos de los establecimientos públicos del orden nacional en lo que se refiere a sus propios ingresos, con el fin de cumplir sus compromisos.

En consecuencia, los pagos se hacen teniendo en cuenta el PAC y se sujetan a los montos aprobados en éste. El PAC corresponde a las apropiaciones de cada vigencia fiscal, tendrá como límite máximo el valor del presupuesto de este periodo, se detalla a continuación el reporte de saldos PAC:

Imagen 11. Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC



Saldos de PAC detallada

Usuario Solicitante:
Unidad ó Subunidad Ejecutora 40-01-02
Fecha y Hora Sistema: 2019-12-04-8:43 a. m.

Concepto	Ene	Feb	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Apropiacion	% PAC / Apr	
Unidad Ejecutora: 40-01-02 COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA-Vigencia 2019-PAC Actual mensualizado,															
Posición: 4-1-RESTO GASTOS DE PERSONAL RESTO															
PAC Vigente	647.598.826,00	679.185.276,00	648.798.421,00	789.409.237,00	772.908.160,00	901.327.366,00	764.482.256,00	748.848.885,00	755.349.525,00	686.726.929,00	1.343.836.511,00	9.348.700.000,00	9.348.700.000,00	100%	
PAC Pagado	647.598.826,00	679.185.276,00	653.917.179,00	789.409.237,00	772.908.160,00	901.327.366,00	764.482.256,00	748.848.885,00	755.349.525,00	686.726.929,00	0	8.010.274.470,00			
PAC Reintegrado	0	0	5.18.758,00	0	0	0	0	0	0	0	0	5.410.981,00			
Posición: 4-2-BIENES Y SERVICIOS BIENES Y SERVICIOS															
PAC Vigente	21576.322,00	50.933.783,51	72.088.820,22	45.103.980,58	75.247.105,17	69.466.807,42	43.192.047,07	50.796.362,84	203.667.203,58	33.198.605,58	180.276.023,03	892.000.000,00	892.000.000,00	100%	
PAC Pagado	21576.322,00	50.933.783,51	72.088.820,22	45.103.980,58	75.247.105,17	69.466.807,42	43.192.047,07	50.796.362,84	203.667.203,58	33.198.605,58	7.456.855,00	719.188.831,97			
PAC Reintegrado	0	0	8.000,00	0	0	0	0	0	0	0	0	8.000,00			
Posición: 4-2-IMPUESTOS Y MULTAS IMPUESTOS Y MULTAS															
PAC Vigente	0	47.034.000,00	0	0	0	0	0	0	0	0	966.000,00	48.000.000,00	48.000.000,00	100%	
PAC Pagado	0	47.034.000,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47.034.000,00			
Posición: 4-2-ANS - GASTOS GENERALES NACION SSF															
PAC Vigente	21576.322,00	97.967.783,51	72.088.820,22	45.103.980,58	75.247.105,17	69.466.807,42	43.192.047,07	50.796.362,84	203.667.203,58	33.198.605,58	181.242.023,03	940.000.000,00	940.000.000,00	100%	
PAC Gestionado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
PAC Girado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
PAC Pagado	21576.322,00	97.967.783,51	72.088.820,22	45.103.980,58	75.247.105,17	69.466.807,42	43.192.047,07	50.796.362,84	203.667.203,58	33.198.605,58	7.456.855,00	766.222.831,97			
PAC Reintegrado	0	0	8.000,00	0	0	0	0	0	0	0	0	8.000,00			
Posición: 4-3-CUOTA DE AUDITAJE CUOTA DE AUDITAJE															
PAC Vigente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64.000.000,00	64.000.000,00	64.000.000,00	100%	
PAC Pagado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
PAC Reintegrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Posición: 4-3-OTRAS TRANSFERENCIAS OTRAS TRANSFERENCIAS															
PAC Vigente	0	0	1565.279.516,00	0	0	0	0	0	0	0	255.000.484,00	1820.280.000,00	1820.280.000,00	100%	
PAC Pagado	0	0	1565.279.516,00	0	0	0	0	0	0	0	0	1565.279.516,00			
PAC Reintegrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Posición: 6-8-INVERSION ORDINARIA INVERSION ORDINARIA															
PAC Vigente	0	248.416.662,14	0	289.951.306,00	310.475.406,00	283.898.335,52	345.547.071,04	303.846.278,00	396.509.102,00	425.409.400,00	414.988.600,70	1.663.390.538,60	4.963.997.303,00	4.963.997.303,00	100%
PAC Pagado	0	248.416.662,14	0	289.951.306,00	310.475.406,00	283.898.335,52	345.547.071,04	304.770.103,00	396.509.102,00	425.409.400,00	415.021.900,70	1.663.390.538,60	3.398.095.644,40		
PAC Reintegrado	0	0	0	0	0	0	0	923.825,00	0	0	23.300,00	0	947.125,00		

8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de noviembre de 2019 y en desarrollo de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017, la Unidad de Control Interno en concordancia con el Programa Anual de Auditoría y el Plan Anual de Auditorías de Gestión de la vigencia 2019, aprobados en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno No 1 del 25 de enero del mismo año, evaluó el Sistema de Control Interno Institucional de la UAE-CRA comunicando los resultados obtenidos a la Dirección Ejecutiva y a las 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 la citada vigencia fueron las siguientes:

Tabla 47. Auditorías y seguimientos.

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2019	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN %
Informe de Evaluación de Gestión por Dependencias Vigencia 2018.	1	1	100%
Informe de Seguimiento al Cumplimiento en la UAE CRA de las Políticas de Operación y Seguridad de SIIF – Nación Vigencia 2018.	1	1	100%
Informe de Seguimiento a la Ejecución Presupuestal al 31 de diciembre de 2018.	1	1	100%
Informe de Seguimiento a los Proyectos de Agenda Regulatoria Indicativa a 31 de diciembre de 2018.	1	1	100%
Informe del Sistema de Control Interno Contable de la UAE-CRA vigencia 2018.	1	1	100%
Informe de Auditoría a la Gestión de Bienes y Servicios de la UAE CRA – 2018 – Contratación.	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tercer cuatrimestre de 2018.	1	1	100%
Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, tercer cuatrimestre de 2018.	1	1	100%
Certificación de actualización de la información sobre actividad litigiosa de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- UAE CRA segundo semestre de 2018.	1	1	100%
Seguimiento del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República al 31 de diciembre de 2018.	1	1	100%
Informe de Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las Auditorías Internas de Gestión de la UAE CRA, a 31 de diciembre de 2018.	1	1	100%
Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno - Ley 1474 De 2011, del periodo del 1º de noviembre de 2018 al 28 de febrero de 2019.	1	1	100%

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2019	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN %
Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público del primer trimestre de 2019.	1	1	100%
Informe Derechos de Autor de Software 2018.	1	1	100%
Informe Definitivo de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario segundo semestre 2018.	1	1	100%
Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción primer cuatrimestre 2019.	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Primer Cuatrimestre 2019.	1	1	100%
Auditoría al Cumplimiento en la UAE - CRA de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.	1	1	100%
Informe de Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las Auditorías de Gestión de la UAE- CRA, a 30 de junio de 2019.	1	1	100%
Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público del segundo trimestre de 2019.	1	1	100%
Informe de seguimiento Agenda Regulatoria Indicativa al 30 de junio de 2019.	1	1	100%
Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno - artículo 9° de la ley 1474 de 2011 del 1° de marzo a 30 de junio de 2019.	1	1	100%
Informe de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario, primer semestre de 2019.	1	1	100%
Auditoría a la Emisión de Regulaciones de Carácter General Vigencia 2018.	1	1	100%
Certificación de Actualización de la Información de la Actividad Litigiosa de la UAE-CRA, con corte al 31 de julio de 2019.	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, segundo cuatrimestre de 2019.	1	1	100%
Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, segundo cuatrimestre 2019.	1	1	100%
Seguimiento del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República al 30 de junio de 2019.	1	1	100%
Total General	28	28	100%

Como resultado de estas actividades y de las acciones implementadas por la administración de la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, para atender las

observaciones y recomendaciones formuladas por la Unidad de Control Interno, se puede concluir que la Entidad cuenta con un Sistema de Control Interno ajustado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con los estándares establecidos en la regulación nacional.

8.1 Enfoque hacia la prevención

La Unidad de Control Interno en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías 2019 y en desarrollo del rol “Enfoque hacia la prevención”, implementó campañas de difusión de la dimensión de Control Interno que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), de los roles que desempeñan estas Unidades establecidos en el Decreto 648 de 2017, así como de las instancias que articulan y desarrollan el Sistema Nacional de Control Interno, mediante carteleras ubicadas en las instalaciones de la entidad.

Las siguientes son piezas publicadas desde el 1° de enero al 30 de noviembre de 2019.

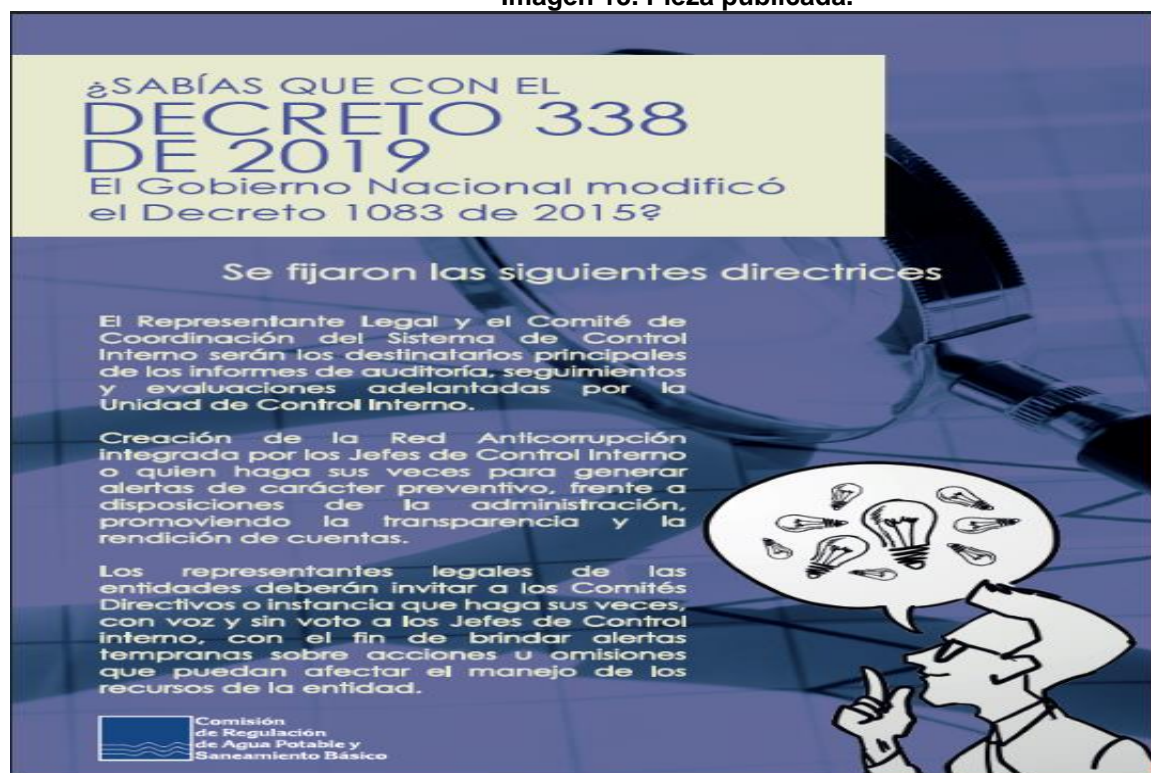
PRIMER TRIMESTRE 2019

Imagen 12. Pieza publicada.



SEGUNDO TRIMESTRE 2019

Imagen 13. Pieza publicada.




**¿SABÍAS QUE CON EL
DECRETO 338
DE 2019**
El Gobierno Nacional modificó
el Decreto 1083 de 2015?

Se fijaron las siguientes directrices

El Representante Legal y el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno serán los destinatarios principales de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones adelantadas por la Unidad de Control Interno.

Creación de la Red Anticorrupción integrada por los Jefes de Control Interno o quien haga sus veces para generar alertas de carácter preventivo, frente a disposiciones de la administración, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

Los representantes legales de las entidades deberán invitar a los Comités Directivos o instancia que haga sus veces, con voz y sin voto a los Jefes de Control interno, con el fin de brindar alertas tempranas sobre acciones u omisiones que puedan afectar el manejo de los recursos de la entidad.


 Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico

TERCER TRIMESTRE 2019:

Imagen 14. Pieza publicada.



**CONSEJO ASESOR DEL
GOBIERNO NACIONAL**

En materia de Control Interno, es la instancia encargada de emitir conceptos y proponer la adopción de políticas y formular orientaciones para el fortalecimiento de los Sistemas de Control Interno.

Además del Departamento Administrativo de la Función Pública, conforman este órgano entidades como la Contaduría General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, la Contraloría General de la República, la Auditoría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia.

Así mismo, la integran la Federación Colombiana de Municipios, la Federación de Gobernadores, la Organización Colombiana de Contralores Departamentales, la Comisión Legal de Cuentas del Congreso, y los delegados del Comité Interinstitucional de Control Interno.


 Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico

CUARTO TRIMESTRE 2019

Imagen 15. Pieza publicada.

¿Sabías que... **LA RESOLUCIÓN NO. 0315 DE MAYO DE 2019 creó el COMITÉ SECTORIAL DE AUDITORÍA EN EN EL SECTOR ADMINISTRATIVO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO?**

Conformado por los jefes de las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, de la UAE CRA, y del Fondo Nacional del Ahorro.

Igualmente, se creó la **Red Anticorrupción Sectorial** cuyo fin es impartir lineamientos para la aplicación de las **estrategias e iniciativas de prevención** de la materialización de prácticas corruptas en las entidades que conforman el sector Vivienda, Ciudad y Territorio.

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Imagen 16. Pieza publicada.

COMITÉ TÉCNICO DEL CONSEJO ASESOR de Control Interno

Instancia de apoyo al Consejo Asesor del Gobierno nacional en materia de Control Interno

Se conforma por:

- Un delegado de la Contraloría General de la República
- La Contaduría General de la Nación
- La Auditoría General de la República
- La Procuraduría General de la Nación
- La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República o quien haga sus veces
- Departamento Administrativo de la Función Pública

FUNCIONES

Entre sus funciones se encuentran proponer acciones para fortalecer e integrar los mecanismos de control interno y su funcionamiento; proponer estrategias para fortalecer el ejercicio de auditoría, controles, transparencia, cultura de integridad y lucha contra la corrupción, y la administración del riesgo en la Administración Pública; apoyar el desarrollo de herramientas que permitan el fortalecimiento y desarrollo de la política de control interno; y proponer los temas prioritarios que deben ser incluidos en los programas de auditoría.

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

8.2 Planes de mejoramiento

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:

NÚMERO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
		FECHA INICIO	FECHA FIN
5	Oficina Asesora Jurídica	15/1/19	30/6/19

Seguimiento al Informe a la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario- Segundo Semestre 2018.

NÚMERO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
		FECHA INICIO	FECHA FIN
2	Subdirección de Regulación	6/5/19	31/12/19
		3/5/19	3/5/19
2	Oficina Asesora de Planeación	26/4/19	31/12/19
		1/4/19	31/12/19
4	Subdirección Administrativa y Financiera	1/1/19	31/12/19
		1/5/19	31/12/19
		1/4/19	31/12/19
6	Oficina Asesora Jurídica	1/5/19	31/7/19

Informe Definitivo al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios de la UAE CRA vigencia 2018.

NÚMERO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
		FECHA INICIO	FECHA FIN
11	Subdirección Administrativa y Financiera	1/2/19	31/12/19

Liquidación de nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo del empleador- vigencia 2018.

NÚMERO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
		FECHA INICIO	FECHA FIN
1	Subdirección Administrativa y Financiera	1/1/19	31/12/19

Auditoría a la Liquidación de la Contribución Especial Vigencia 2017 y Gestión de Cobro Persuasivo y Coactivo de la Cartera.

NÚMERO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
		FECHA INICIO	FECHA FIN
8	Oficina Asesora Jurídica	1/01/19	31/12/19
		1/03/19	31/12/19
		1/02/19	31/12/19