



COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA INFORME DE GESTIÓN 2020

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 31 de octubre de 2020.



**Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico**

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

Fernando Ruiz Gómez

Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Carlos Eduardo Correa Escaf

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

Fernando Vargas Mesías – Experto Comisionado

Leonardo Enrique Navarro Jiménez – Experto Comisionado

Unidad Administrativa Especial

Yenny Patricia Sanchez Sanchez - Subdirectora de Regulación

Maria Andrea Agudelo Torres - Subdirectora Administrativa y Financiera

Jorge Enrique Cardoso Rodríguez - Jefe Oficina Asesora Jurídica

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
MARCO ESTRATÉGICO.....	6
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	6
1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	8
1.1. AGENDA REGULATORIA INDICATIVA	8
1.1.1. AGENDA REGULATORIA 2020.....	8
1.1.2. SESIONES DE COMISIÓN Y COMITÉS DE EXPERTOS.....	10
1.1.2.1 SESIONES DE COMISIÓN	10
1.1.2.2 COMITÉS DE EXPERTOS	10
1.2. ACTUACIONES DE CARÁCTER PARTICULAR.....	10
1.2.1. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	11
1.2.2. EMISIÓN DEL CONCEPTO DE LEGALIDAD	12
1.2.3. JURISDICCIÓN COACTIVA.....	12
1.2.4. DEFENSA JUDICIAL.....	13
1.2.5. COMITÉS DE CONCILIACIÓN	13
2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL	16
3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	18
3.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020.....	18
3.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	18
3.2.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN	18
3.2.2 Componente de Diálogo:.....	18
3.2.3 Componente de Responsabilidad	21
3.3 SERVICIO AL CIUDADANO	22
3.3.1 RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO	22
3.3.2 EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	23
4.1. PRESUPUESTO CAPACITACIÓN 2020	23
4.1. CONCURSO DE MÉRITOS	25
4.2. PLANTA DE PERSONAL.....	26
5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	26
5.1. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	26
5.2. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS.....	27
5.3. GESTIÓN CONTRACTUAL	28

5.4.	ESTADO DE INFORMES A RENDIR O PUBLICACIONES	29
5.5.	COMITÉS DE CONTRATACIÓN	30
5.6.	GESTIÓN DOCUMENTAL	30
6.	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	32
6.1	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (PETI). 32	
6.1.1	PROYECTOS PRINCIPALES DEL PETI ABORDADOS EN LA VIGENCIA	32
6.1.2	EJECUCIÓN DE PROYECTOS DEL PETI	36
6.2	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.	37
6.3	PLAN DE INTEGRACIÓN DE LA CRA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA GOV.CO. 37	
6.4	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	¡Error! Marcador no definido.
7.	GESTIÓN PRESUPUESTAL	39
7.1	APROBACIÓN PRESUPUESTAL 2020	39
7.1.1	PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO 2020	39
7.1.2	PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2020	40
7.2	GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	44
7.2.1	NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD DEL SECTOR PÚBLICO (NISCP)	44
7.3	ESTADOS FINANCIEROS.....	44
7.4	GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES	47
7.4.1	RECAUDO 2020	47
7.5	GESTIÓN DE COBRO – 2020	48
8.	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	51
8.1	ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN	53
9.	CONCLUSIONES	55

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Informe de Gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA para el periodo comprendido entre enero y octubre del año 2020. Sigue los lineamientos del 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), conforme a 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

En la vigencia 2020 se aprobó el Plan Estratégico Quinquenal 2020-2024, el cual se alineó y actualizó sus instrumentos de planeación con: i) los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ii) los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del sector público (MIPG) y con iii) el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 (Ley 1955 de 2019 “*Pacto por Colombia, Pacto por la equidad*”).

Dicho plan, partió de la evaluación de los resultados del Plan Estratégico Quinquenal anterior con alcance 2016-2020, de los objetivos estratégicos del sector definidos en el Plan Estratégico Sectorial 2019 – 2022, de la necesidad de renovar la plataforma estratégica de la entidad conforme a los nuevos desafíos regulatorios y al ajuste con los planes nacionales y sectoriales mencionados, y finalmente incluyendo las lecciones de las medidas adoptadas por efecto del COVID 19 y líneas estratégicas que respondan al desafío de una nueva realidad, particularmente a lo que atañe a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

De esta manera, se definió el siguiente marco estratégico:

MISIÓN

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

VISIÓN

En el año 2024, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), apoyada en un equipo humano altamente calificado y articulada con sus grupos de interés, será reconocida a nivel nacional e internacional, como referente técnico regulatorio y agente transformador del mercado de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con énfasis en la sostenibilidad económica, social y ambiental.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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:

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

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 2020 y el 31 de octubre de 2020, 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 2020

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) tiene como propósito promover el mejoramiento de las condiciones de competencia en el mercado entre las personas que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y el servicio público de aseo, y con ello contribuir al bienestar de la población colombiana.

De forma directa, por medio del cumplimiento de los ODS señalados en la Ilustración 1, se logra influenciar positivamente la consecución del acceso al agua potable y saneamiento básico, la gestión adecuada de residuos sólidos y la producción responsable de bienes y recursos. Estos factores generan impactos en el desarrollo social y económico, y en la sostenibilidad del planeta.

Ilustración 1 ODS asociados de manera directa con ejercicio regulatorio agua potable y saneamiento básico

<p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p> 	<p>Este ODS se asocia de manera directa, ya que las labores de la entidad contribuyen a alcanzar el acceso universal al agua y saneamiento básico a 2030, incentivando el uso eficiente del recurso hídrico y promoviendo la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico bajo altos estándares de calidad.</p> <p>A su vez se resalta que, en el marco de la Declaración de Cartagena, suscrita por la CRA y los demás miembros de la Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento las Américas (ADERASA) en octubre de 2019, la CRA se comprometió a seguir una serie de recomendaciones, reconociendo la importancia del cumplimiento del ODS 6 y resaltando su impacto transversal sobre los demás objetivos de la agenda 2030.</p> <p>Es importante mencionar que a raíz de la emergencia mundial causada por la pandemia de coronavirus Covid-19, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) destacó el ODS 6 llamando a acelerar mundialmente los esfuerzos por cumplir este objetivo, ya que aseguran que no se podrá combatir la Covid-19 sin darle acceso al agua a las personas en situación de vulnerabilidad, dado que es necesario que todas las personas, sin excepción, puedan lavarse las manos con jabón y agua limpia.</p>
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>Este ODS se asocia de manera directa, por su relación con los desafíos que enfrentan las ciudades, en relación con la recolección y la gestión segura de los desechos sólidos. La regulación de estos mercados, a través de la operación integral de los prestadores, contribuye a la sostenibilidad ambiental, social y económica de las ciudades.</p>
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>Este ODS se asocia de manera directa, por la importancia de lograr crecimiento económico y desarrollo sostenible. Es urgente reducir la huella ecológica mediante un cambio en los métodos de producción y consumo de bienes y recursos. Promover a través de la regulación la responsabilidad hacia la gestión eficiente de los recursos naturales compartidos y la forma en que se cierra el ciclo de vida de los productos, impulsando la reutilización y el reciclaje de los mismos.</p>

<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>Este ODS se asocia de manera directa al considerar el agua como un derecho humano. Desde la regulación es necesario tener objetivos claros en cuanto a una aproximación al mínimo vital, enfocada en asequibilidad, sin discriminación y con equidad sin afectar la disponibilidad y la calidad.</p>
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>Este ODS se asocia de manera directa, debido a la necesidad de generar alianzas entre múltiples actores que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de promover programas de desarrollo sostenible para reducir las brechas de acceso al agua potable y saneamiento.</p>

Fuente: CRA- Oficina Asesora de Planeación y TICs.

Entre enero y octubre de 2020, la Agenda Regulatoria Indicativa estuvo conformada por 21 proyectos, de los cuales 13 concluyeron su trámite a la fecha de corte del presente informe, y, por la complejidad de la temática a tratar, 1 proyecto fue incluido en la propuesta de Agenda Regulatoria para el año 2021. La Tabla 1 presenta los proyectos finalizados entre enero y octubre de 2020.

Tabla 1. Proyectos finalizados enero - octubre de 2020

Proyecto Regulatorio y/o Documento AIN	Objeto
Resolución CRA 911 17 de marzo de 2020	Establece medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19
Resolución CRA 912 26 de marzo de 2020	Modifica el artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015
Resolución CRA 915 16 de abril de 2020	Establece medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo, en el marco de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19
Resolución CRA 916 21 de abril de 2020	Modifica parágrafo 4 artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRA 912 de 2020, consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19
Resolución CRA 918 6 de mayo de 2020	Modifica la Resolución CRA 915 de 2020
Resolución CRA 919 2 de junio de 2020	Adopta medidas regulatorias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19
Resolución CRA 920 16 de junio de 2020	Amplía el plazo previsto en el parágrafo del artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014, como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19 "Por la cual se amplía el plazo previsto en el parágrafo del artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014, como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19
Resolución CRA 921 16 de junio de 2020	Deroga el artículo 7 y se modifican los artículos 8 y 9 de la Resolución CRA 911 de 2020

Proyecto Regulatorio y/o Documento AIN	Objeto
Resolución CRA 922 16 de junio de 2020	Establece medidas regulatorias transitorias para la extensión del pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo
Resolución CRA 923 9 de julio de 2020	Adopta medidas regulatorias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo relacionadas con aforos extraordinarios en el servicio público de aseo e inversiones ambientales adicionales en el servicio público domiciliario de acueducto
Resolución CRA 927 5 de agosto de 2020	Modifica el parágrafo 4 del artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRA 912 de 2020 y por el artículo 1 de la Resolución CRA 916 de 2020

Fuente: Subdirección de Regulación - CRA

Adicionalmente se elaboraron los documentos contentivos de las Bases de los estudios para la revisión de las fórmulas tarifarias para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como para el servicio público de aseo, completando así los 13 proyectos finalizados de la agenda regulatoria 2020 en el periodo de 1 de enero a 31 de octubre de 2020.

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, 10 ordinarias y 15 extraordinarias. En estas sesiones, la Comisión cumple con las funciones establecidas en el Decreto 2882 de 2007 y los objetivos y tareas de la entidad, tales como, 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 82 Comités de Expertos (78 ordinarios y 4 extraordinarios), en los que los Expertos Comisionados revisaron los proyectos y propuestas de regulación que se presentaron a la Comisión, determinaron criterios y directrices para la elaboración de conceptos que emite la entidad y desarrollaron la Agenda Regulatoria Indicativa 2020.

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 - PDEA.

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 de Resoluciones CRA.

Los resultados de la gestión jurídica de la CRA para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2020, se presentan a continuación:

1.2.1. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Entre enero y octubre de 2020, la CRA tramitó 12 solicitudes relacionadas con las actividades de la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (UAE-CRA), 4 de estas actuaciones administrativas finalizaron, permitiendo que la CRA contribuyera a la adecuada prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

La siguiente tabla presenta las actuaciones vigentes a octubre de 2020, por área temática:

Tabla 2. Actuaciones Administrativas de carácter particular

Temática	Número Actuaciones
Solicitud de Acuerdo de Barrido y Limpieza Ecolimpia S.A.S. E.S.P. – Yumbo Limpio S.A. E.S.P.	1
Solicitud de Acuerdo de Barrido y Limpieza Rediba S.A. E.S.P. – Biota S.A.S. E.S.P.	1
Solicitud declaratoria de Mercado Regional de Empresas Públicas de Medellín EPM E.S.P.	1
Solicitud declaratoria de Mercado Regional de Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P.	1
Solicitud de Modificación de Fórmula Tarifaria de Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio EAAV E.S.P.	1
Solicitud de Modificación de Costos Económicos de Referencia para el componente de disposición final CDF del Relleno Sanitario Magic Garden – San Andrés	1
Solicitud de Imposición de condiciones Facturación Conjunta entre TX Seinco S.A.S. E.S.P. y Acuavalle S.A. E.S.P.	1
Solicitud de Imposición de Facturación Conjunta entre ASEOVIP S.A.S. E.S.P. y EMSERPA EICE E.S.P.	1
Total	8

Fuente: CRA Oficina Asesora Jurídica - CRA

El siguiente cuadro presenta las actuaciones administrativas finalizadas a 31 de octubre de 2020, discriminadas por área temática:

Tabla 3. Actuaciones Administrativas finalizadas

TEMÁTICA	No. DE ACTUACIONES	ESTADO
Solicitud de Acuerdo de Barrido y Limpieza Ciudad Limpia del Huila S.A. E.S.P. – EMPITALITO E.S.P.	1	Terminada
Solicitud de Modificación de Fórmula Tarifaria Aguas del Trapiche S.A.S. E.S.P.	1	Terminada
Solicitud de Modificación de Fórmula Tarifaria Empresa de Servicios Públicos de Guadalupe S.A. E.S.P.	1	Terminada
Solicitud revocatoria directa Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018 – Municipio de Salamina.	1	Terminada
TOTAL	4	Terminadas

Fuente: CRA Oficina Asesora Jurídica - CRA

Esta gestión, refleja que la CRA atiende las necesidades regulatorias particulares acorde con los requerimientos de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a nivel nacional conforme a los términos normativos establecidos.

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 672 solicitudes de emisión de concepto de legalidad sobre los contratos de condiciones uniformes, de los cuales se otorgaron 271 conceptos de legalidad y a 401 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 UAE-CRA, 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 con observancia de principios, garantías y procedimientos establecidos en la ley, específicamente el Estatuto Tributario y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2020, la Oficina Asesora Jurídica recibió de la Subdirección Administrativa y Financiera 39 expedientes con la finalidad de dar inicio a los procesos de cobro coactivo. Se impulsaron 217 procesos de cobro coactivo los cuales se señalan en la Tabla 4:

Tabla 4. Actuaciones de Cobro Coactivo

Estado de los procesos	Número
Terminados y archivados por pago total de la obligación	34
Suspendidos por acuerdo de pago	1
Procesos terminados por prescripción de la acción	0
Procesos activos	182
Total	217

Fuente: CRA Oficina Asesora Jurídica

En este orden de ideas, debe destacarse que la CRA tiene implementado un plan de contingencia para recuperar los recursos que se han dejado de pagar por quienes están obligados, ejerciendo un control eficaz y eficiente.

1.2.4. DEFENSA JUDICIAL

Entre enero y octubre de 2020, la CRA realizó vigilancia a 122 procesos judiciales, que en su mayoría fueron acciones de tutela (46,73%) y de nulidad y restablecimiento del derecho (15,58%). De estos procesos judiciales, la CRA obtuvo 60 fallos favorables y atendió 50 nuevas demandas.

Tabla 5. Procesos Judiciales Vigilados enero y octubre de 2020

Clase de proceso	Cantidad	(%) Participación
Tutelas	57	46,73%
Acción Popular	11	9,02%
Nulidad y Restablecimiento	19	15,58%
Penal	2	1,64%
Acción de Grupo	4	3,28%
Nulidad Simple	7	5,74%
Reparación Directa	1	0,81%
Inmediato de legalidad	12	9,84%
Constitucional	8	6,55%
Insistencia	1	0,81%

Fuente: Oficina Asesora Jurídica - CRA

La Unidad Administrativa Especial UAE - CRA tiene un nivel de litigiosidad bajo y una condena, no ejecutoriada, lo que permite afirmar que la seguridad jurídica de los actos y actuaciones es alta. Al 31 de octubre de 2020, se encontraban 94 procesos activos.

1.2.5. COMITÉS DE CONCILIACIÓN

Entre enero y octubre de 2020 se celebraron 20 sesiones ordinarias de Comités de Conciliación, cuyos temas tratados se relacionan a continuación:

Tabla 6. Comités de Conciliación 2020.

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - OCTUBRE 2020	
Fecha	Tema tratado
14 de enero 2020	Aprobación política de prevención del daño antijurídico 2020-2021.

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - OCTUBRE 2020

31 de enero 2020	Informe de procesos judiciales de enero de 2020.
24 de febrero de 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Informe responsabilidades y obligaciones plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2020-2021. - Informe de gestión del comité de conciliación segundo semestre 2019.
28 de febrero de 2020	Informe de procesos judiciales del mes de febrero de 2020.
9 de marzo de 2020	Decisión de NO CONCILIAR, NI PROPONER FORMULA DE ARREGLO ALGUNA en la audiencia inicial dentro del proceso de nulidad y restablecimiento del derecho incoado por SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.
30 de marzo de 2020	Informe novedades en el mes de marzo de 2020, en la vigilancia judicial de procesos de la UAE-CRA.
14 de abril de 2020	<p>Acogen la recomendación de la apoderada, de NO CONCILIAR, NI PROPONER FORMULA DE ARREGLO ALGUNA, dentro de la audiencia inicial del proceso de nulidad y restablecimiento del derecho de Serviduitama.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de seguimiento a eKOGUI segundo semestre 2019 y el informe de política de prevención del daño antijurídico y conciliación 2019.
30 de abril de 2020	Informe de las novedades del mes de abril de 2020 en vigilancia de procesos judiciales.
22 de mayo de 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión no conciliar en la audiencia inicial del proceso de nulidad y restablecimiento del derecho, iniciado por la EAAB, referenciado con el No. 2014-00200-00. - Informe de la mesa jurídica organizada por la ANDJE.
29 de mayo de 2020	Informe de las novedades del mes de mayo de 2020, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.
23 de junio de 2020	Socialización reglamento comité de conciliación y defensa judicial sin observación o reparo alguno.
26 de junio de 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de las novedades acaecidas en el seguimiento a procesos judiciales junio de 2020.
24 de julio de 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de gestión del comité primer semestre 2020. - Aprobación propuesta suscripción de actas de comité por Presidente y secretario técnico comité de conciliación.
31 de julio de 2020	Informe de las novedades acaecidas en el seguimiento a procesos judiciales julio de 2020.

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - OCTUBRE 2020

21 de agosto de 2020	Informe avances en la ejecución de la política de prevención 2020-2021; y de los documentos expedidos por la ANDJE, relacionada con derechos de petición, solicitan que se remita a todos los funcionarios de la entidad vía correo electrónico y desde la Oficina Asesora Jurídica se prepare una socialización para toda la entidad a través de 3cx.
28 de agosto de 2020	Informe de las novedades de procesos judiciales del mes de agosto de 2020.
22 de septiembre de 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión de no conciliar dentro del proceso de nulidad y restablecimiento del derecho incoado por Aguas Regionales EPM S.A. ESP, radicado 1100133370402019-00094-00. - Informe actividades del MIPG relacionadas con el Comité, solicitan formular el plan de acción cuanto antes con sus respectivos indicadores y remitir informe de indicadores de la política de prevención del daño antijurídico, adicional al de Control interno.
29 de septiembre de 2020	Informe de procesos judiciales del mes de septiembre de 2020.
16 de octubre de 2020	Aprueban no conciliar dentro del proceso de nulidad y restablecimiento del derecho incoado por EPM. E.S.P., radicado 25000233700020180035900.
30 de octubre de 2020	Informe procesos judiciales del mes de octubre de 2020.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica - CRA

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, se han atendido las directrices y lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica –ANDJE- en el desarrollo de sus funciones.

Fueron aprobadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado –ANDJE- las políticas de prevención del daño antijurídico 2020-2021, las cuales se encuentran en ejecución.

2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Con el objetivo de mantener el reconocimiento de la CRA a nivel internacional, promover los intercambios de conocimiento y cultivar alianzas estratégicas y buenas relaciones, la CRA ha hecho presencia y participado en importantes eventos sectoriales a nivel internacional, entre los cuales se destacan: el taller “Fortaleciendo el sector del agua a través de la Alianza por el Gobierno Abierto (OPG)”, que se llevó a cabo del 10 al 11 de febrero de 2020 en la ciudad de Brasilia, Brasil; el seminario virtual organizado por el Banco Mundial “El sector de agua potable y saneamiento post COVID-19” que se realizó el 9 de junio de 2020; la webinar organizada por International Water Association (IWA) titulada “Regulation for City Wide Inclusive Sanitation” llevada a cabo el 13 de octubre de 2020; y el taller virtual coorganizado por la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADERASA), The Nature Conservancy (TNC), entre otras, llamado “Intercambio de experiencias y aprendizaje entre entes reguladores de América Latina” realizado el 20 y 27 de octubre.

Así mismo, la CRA ha suscrito varios acuerdos de cooperación internacional, entre los cuales se encuentran dos memorandos de entendimiento y sus convenios derivados mencionados a continuación:

- Renovación de Memorando de Entendimiento y suscripción de convenio de cooperación con el Instituto Ambiental de Estocolmo (SEI).

En marco del Memorando de Entendimiento que se suscribió en el año 2018 con el Instituto Ambiental de Estocolmo (SEI), renovado en el 2019, y teniendo en cuenta los resultados del primer proyecto piloto llevado a cabo con ellos en la cuenca del Río Chinchiná en 2019, para apoyar el desarrollo del entonces proyecto regulatorio “Medidas regulatorias asociadas a inversiones ambientales que puedan ser incluidas en tarifas”, el 23 de septiembre de 2020 se firmó nuevo convenio derivado del Memorando de Entendimiento con el objetivo de continuar la realización del segundo proyecto piloto para validar el marco y metodología desarrollados en el primer piloto y analizar el impacto de las inversiones en infraestructura verde en la disponibilidad de agua y su rentabilidad, en la cuenca del Río Chicamocha.

- Renovación de Memorando de Entendimiento y suscripción de convenio con Conservación Internacional (CI).

En marco del Memorando de Entendimiento suscrito octubre de 2019 y renovado en octubre de 2020, se firmó por ambas partes un convenio derivado el 8 de septiembre de 2020 con el objetivo de desarrollar un proyecto piloto en la cuenca alta del Río Bogotá, específicamente en los municipios de Guatavita y Sesquile, que permita validar las metodologías establecidas para la aplicación de la Resolución 907 del 23 de diciembre de 2019.

- Renovación de Memorando de Entendimiento con The Nature Conservancy (TNC).

El Memorando de Entendimiento suscrito en agosto de 2019, con el objetivo de intercambiar conocimientos, fortalecer capacidades y desarrollar proyectos de interés común, fue renovado el agosto de 2020 por un año adicional. A su vez, en marco de la Coalición Nacional para el Agua, TNC está adelantando un trabajo para incentivar la aplicación de la Resolución 907 de 2019, sobre inversiones ambientales adicionales, mediante la elaboración de una caja de herramienta (toolkit) dirigida a grandes prestadores, para lo que la CRA viene apoyando con su experticia técnica.

Suscripción de nuevo Memorando de Entendimiento con Fundación Avina

Teniendo en cuenta que el Memorando de Entendimiento firmado con Fundación Avina en febrero de 2019 llegó a su vencimiento y que el mismo estaba enfocado en temas de aseo, el 16 de julio de 2020 se suscribió un nuevo Memorando con el objetivo de intercambiar conocimientos, fortalecer capacidades técnicas de las partes, desarrollar estudios y análisis que permitan elaborar medidas regulatorias cada vez más pertinentes, innovadoras e inclusivas para el sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia y mejorar las condiciones de los municipios, prestadores del servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo, como también de las organizaciones de recicladores.

- Consultoría con el Banco Interamericano de Desarrollo.

En el primer trimestre de 2020 se inició una consultoría con el BID para analizar la aplicación del marco regulatorio

de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para empresas con más de 5.000 suscriptores, y establecer recomendaciones e insumos para la construcción de las bases del marco regulatorio del siguiente periodo, por medio de recursos de COMPASS promovido por la Embajada de Suiza - Cooperación Económica y Desarrollo (SECO). Esta consultoría finalizó y se realizó entrega del informe final en el mes de septiembre de 2020.

- RegWAS LAC.

Desde mediados de 2020 la CRA participa en el Programa para el mejoramiento de las políticas públicas y la regulación de los servicios de agua y saneamiento en América Latina y el Caribe (RegWAS LAC) promovido y financiado por el BID, LIS-Water y ADERASA, el cual tiene el objetivo de mejorar las políticas públicas y el marco regulatorio del sector en Latinoamérica y el caribe mediante cooperación técnica.

3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

3.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, compilado en el Decreto 1081 de 2015, y luego de un proceso de Participación Ciudadana, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, publicó en su sitio web la versión uno (1) del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020. Durante la vigencia, la entidad realizó (3) tres seguimientos al Plan, los cuales pueden ser consultados en: <https://www.cra.gov.co/seccion/informes-uae-cra-control-interno-2020.html>

3.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el propósito de fortalecer la relación bidireccional entre la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA y su público objetivo, la CRA diseñó y ejecutó diferentes espacios de diálogo e información con el fin de acercar a los ciudadanos al quehacer de la CRA. Lo anterior, 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 componentes del proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana planteados por el DAFP y el DNP.

3.2.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN

Son las acciones generadas por la CRA para informar públicamente sobre sus decisiones, y explicar su gestión y resultados. A continuación, se listan algunas de esas acciones.

Tabla 7. Actividades del componente de información.

Actividad desarrollada
Actualización constante de la página Web en cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015 “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública” así como sus redes sociales (Facebook, twitter, youtube y LinkedIn) con información clara, relevante, veraz y oportuna.
Atención por parte del Director Ejecutivo de la CRA, a las inquietudes a los siguientes medios de comunicación El Tiempo, El Colombiano, Revista Semana, El Universal, El Espectador, Revista del Congreso, CM& El Boletín del Consumidor, El Valor de la Verdad en Canal Uno, Todelar Pasto.
Campañas virtuales para explicar las medidas y recomendaciones adoptadas por la CRA para la prevención del Covid19.
Creación de Micrositio con la información sobre las medidas regulatorias tomadas con ocasión del Covid19 en la página web de la entidad.
Actualización de los datos abiertos de la CRA, los cuales pueden ser consultados en: https://cra.gov.co/seccion/publicacion-de-datos-abiertos.html y en el portal GOV:CO https://bit.ly/31WuTx0
Diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA de la Procuraduría General de la Nación, en la que la entidad obtuvo 100/100 puntos en su autodiagnóstico.

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

3.2.2 Componente de Diálogo:

Son las acciones o espacios de diálogo (presenciales y/o virtuales) generados por la CRA en donde confluyen distintos grupos de interés, para dar cuenta sobre el quehacer de la entidad, y resolver inquietudes de los mismos. Son espacios de retroalimentación y trabajo en doble vía.

Al respecto, la CRA adelantó las siguientes acciones:

Jornadas de Participación Ciudadana

Durante la vigencia del presente informe, la CRA realizó 16 jornadas de participación ciudadana en diferentes ciudades del país. Las últimas 10 se llevaron a cabo de manera virtual debido al aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica a causa del - COVID19.

A continuación, se relacionan dichas jornadas que permitieron exponer a todos los interesados los proyectos regulatorios en curso, para recibir sus sugerencias, comentarios e inquietudes, de tal modo que el proceso de toma de decisiones regulatorias fue enriquecido.

Tabla 8. Jornadas de Participación Ciudadana entre enero y octubre de 2020.

Modalidad/ Ciudad	Fecha	Proyecto Regulatorio	Número de Participantes
Bogotá	Enero 17 de 2020	Res CRA 904 de 2019	24
Cali	Enero 22 de 2020	Res CRA 904 de 2019	19
Bucaramanga	Enero 25 de 2020	Res CRA 904 de 2019	24
Bogotá	Marzo 06 de 2020	Res. 909 de 2020	38
Cali	Marzo 06 de 2020	Res. 909 de 2020	25
Medellín	Marzo 10 de 2020	Res. 909 de 2020	28
Virtual	Abril 20 de 2020	Res. 913 de 2020	56
Virtual	Abril 22 de 2020	Res. 913 de 2020	55
Virtual	Mayo 08 de 2020	Res. 913 de 2020	40
Virtual	Mayo 13 de 2020	Res. 913 de 2020	47
Virtual	Mayo 15 de 2020	Res. 913 de 2020	24
Virtual	Julio 17 de 2020	Res.924 y Res. 925 de 2020	57
Virtual	Julio 22 de 2020	Res.924 y Res. 925 de 2020	30
Virtual	Julio 24 de 2020	Res.924 y Res. 925 de 2020	97
Virtual	Octubre 14 de 2020	Res. 932 de 2020	102
Virtual	Octubre 16 de 2020	Res. 932 de 2020	52
Total			718

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Tics - CRA

Eventos de rendición de Cuentas

Conscientes de la importancia de dar a conocer la gestión de la CRA, externa e internamente, se realizaron las siguientes Jornadas para dar cuenta de la gestión de la entidad:

Tabla 9. Eventos de rendición de Cuentas enero y octubre de 2020.

Ciudad / Modalidad	Fecha	Temática	Enlace de emisión
Virtual	Abril 27 de 2020	Publicación del Artículo: "CRA toma medidas para garantizar el abastecimiento de agua durante la emergencia".	https://bit.ly/3l54zaB
Virtual	Septiembre 18 de 2020	Jornada de Rendición de Cuentas Interna	https://bit.ly/3k07v7e

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Tics - CRA

Ciclos de Socialización

En el marco de una Estrategia de Presencia y Participación Regional que tiene como objetivo promover la comprensión, aplicación y seguimiento a la implementación de la regulación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a través de la transferencia de conocimiento en un lenguaje sencillo; la CRA inició un ciclo de socializaciones para brindar asistencia técnica a prestadores de los servicios públicos del país mejorando el acercamiento con todos los grupos de interés resolviendo las dudas e inquietudes en cuanto a la correcta aplicación de las fórmulas tarifarias de las Resoluciones CRA y las modificatorias, promoviendo así la correcta aplicación de la regulación.

Tabla 10. Jornadas de Divulgación enero y octubre de 2020.

Ciudad / Modalidad	Fecha	Temática	Asistencia
Bogotá	18 de febrero de 2020	Taller Cálculo del Indicador Único Sectorial	42
Virtual	23 de abril de 2020	Taller Reunión ONU – Hábitat Países Andinos – CRA Colombia	10
Virtual	08 de octubre de 2020	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para grandes prestadores	118
Virtual	15 de octubre de 2020	Marco Tarifario de Aseo para municipios con más de 5.000 suscriptores	77
Virtual	viernes, 16 de octubre de 2020	IUS	157
Virtual	20 de octubre de 2020	Aprovechamiento	92
Virtual	23 de octubre de 2020	Primer Plan de Gestión y Resultados -Res CRA 906 de 2019	130
Virtual	27 de octubre de 2020	Inversiones ambientales	88
Total			714

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y TIC's - CRA

Eventos Sectoriales

Durante la vigencia del presente informe, la CRA participó entre otros de los siguientes eventos sectoriales, teniendo en cuenta que son espacios importantes para la difusión del conocimiento, para ampliar el conocimiento técnico y promover el desarrollo regulatorio:

Tabla 11. Eventos Sectoriales enero y octubre de 2020.

Temática	Ciudad/Modalidad	Fecha
Taller: “Fortaleciendo el sector del agua a través de la Alianza por el “GobAbierto” en Brasilia	Brasilia	Febrero 20 de 2020
XIV Encuentro Regional de Acueductos Comunitarios	Buga	Marzo 07 de 2020
Seminario ACODAL – Herramientas legales, estrategias, estructuración de proyectos y formulación de programas para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos	Medellín	Marzo 12 y 13 de 2020
Taller Reunión ONU – HABITAT Países Andinos y CRA Colombia	Virtual	Abril 23 de 2020

Temática	Ciudad/Modalidad	Fecha
Facebook Live – Conversatorio de la Revista El Congreso Siglo XXI sobre las últimas medidas y acciones de Agua Vs. COVID 19	Virtual	Mayo 28 de 2020
Seminario Virtual El Sector de Agua Potable y Saneamiento Post COVID 19. Evento organizado por Práctica Global de Agua para Latinoamérica y el Caribe del Banco Mundial.	Virtual	Junio 09 de 2020
Foro Virtual "Los Derechos Humanos al Agua y al Saneamiento no son solo palabras- Mecanismos para asegurar su asequibilidad. Evento organizado por el BID	Virtual	Julio 28 de 2020
Expo Agua 2020 – ACODAL	Virtual	Septiembre 02 al 06 de 2020
Panel Mercado Regional de Servicios Públicos: acueducto, alcantarillado- tratamiento de aguas residuales y residuos sólidos. Evento organizado por Pro-Bogotá Región	Virtual	Septiembre 17 de 2020
Foro Internacional Valorización Energética de Residuos Sólidos en Rellenos Sanitarios: hacia la Reactivación Económica Sostenible	Virtual	Septiembre 23 de 2020
1er. Congreso Virtual de Servicios Públicos, TIC y TV Cerrando Brechas Cambiando Vidas. Evento organizado por Andesco	Virtual	Octubre 6 al 09 de 2020
Audiencia Pública: Tarifas y Subsidios en la Gestión de los Servicios Públicos en Época de Pandemia- Evento organizado por la Procuraduría General de la Nación	Virtual	Octubre 14 de 2020

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Tics – CRA

3.2.3 Componente de Responsabilidad

El componente de Responsabilidad está encaminado al planteamiento y desarrollo de mecanismos de corrección o mejora de las acciones definidas y ejecutadas por la entidad, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo, que además, evalúa 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.

Tabla 12. Actividades del componente de responsabilidad.

Temática	Seguimiento
Realizar seguimiento a las actividades de los planes y programas instituidos por la Comisión en el Plan de Acción Institucional - PAI.	La Oficina Asesora de Planeación y Tics realiza el seguimiento al PAI de manera mensual. Por su parte la Unidad de Control Interno realiza cuatrimestralmente el seguimiento al PAAC.
Seguimiento a las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2020	La Oficina Asesora de Planeación y Tics realiza el seguimiento al PAAC y la Unidad de Control Interno realiza seguimiento al PAAC cada cuatro meses.
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

Temática	Seguimiento
	Percepción. El cual puede ser consultado en: https://bit.ly/3mQIFIK

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Tics – CRA

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 las partes interesadas.

Por lo anterior, la CRA ha venido implementando mecanismos que buscan garantizar una atención con calidad y oportunidad a los usuarios y entidades que requieran de nuestro servicio. Con corte a 31 de octubre de 2020 se han atendido 10.521 ciudadanos, los cuales 5.699 corresponden a la recepción y radicación de PQRSD y 4.822 requirieron la realización de un trámite o la prestación de un servicio por parte de la Entidad.

Durante este periodo del año, el área de Servicio al Ciudadano de conformidad con los objetivos planteados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) llevó a cabo las siguientes acciones:

3.3.1 RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO

Para el mejoramiento en la relación Estado - Ciudadano, la CRA participó en las ferias de servicio al Ciudadano planificadas 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, durante este periodo 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 los usuarios como los servidores conozcan los derechos y deberes que tiene el ciudadano. Adicionalmente se realizó la actualización del procedimiento de PQRSD y el protocolo de servicio al ciudadano.

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 que ofrecen soluciones 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, que respaldan la gestión del área de servicio al ciudadano, mejorando la interacción y medición del servicio prestado por la entidad.

Con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación del servicio, se llevaron a cabo dos jornadas de capacitación, una de sensibilización y otra sobre la actualización del protocolo de servicio al ciudadano, donde se contó con la participación total de 40 servidores de la entidad. Adicionalmente se gestionó la participación de los servidores en el curso de lenguaje claro liderado por el DNP.

4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4.1. PRESUPUESTO CAPACITACIÓN 2020

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 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en mayo de 2020, y con ocasión de la declaratoria de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, y de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus COVID-19, ha realizado las siguientes actividades a costo cero así:

Tabla 13. Plan Institucional de Capacitación.

EJE TEMÁTICO	DIMENSIÓN DE COMPETENCIAS	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO	SER, SABER Y HACER	Inducción
		Atención al ciudadano y mecanismos de participación ciudadana
		Seminario Taller MIPG (7 Dimensiones y 17 políticas).
		Capacitación supervisores de contratos
		Manejo de público - oratoria
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	SER, SABER Y HACER	Comunicación Asertiva
		Acceso y consulta de información al Sistema Único de Información - SUI
		Actualización en normas regulatorias expedidas por la CRA en el periodo 2014 en adelante
PROBIDAD Y ÉTICA DE LO PÚBLICO	SER, SABER Y HACER	Programa de Gestión Documental, Tablas de Retención Documental y Custodia de documentos electrónicos
		Valores del Servicio Público
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	SER, SABER Y HACER	Resolución de conflictos
		Conceptos Básicos sobre el manejo y Funcionamiento de herramientas tecnológicas utilizadas en la Entidad.

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

El Plan de Bienestar se ejecutó en actividades durante la vigencia 2020 de la siguiente manera:

Tabla 14. Plan de Bienestar 2020.

RUBRO	PRESUPUESTO	EJECUTADO	%
Funcionamiento - Servicios de Bienestar	45.000.000	14.839.632	33%
Inversión - Proyecto Mejoramiento Institucional	11.000.000	-	0%
TOTAL	56.000.000	14.839.632	33%

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

De igual manera se han desarrollado actividades virtuales de integración para el Bienestar del personal a 31 de octubre del presente como son:

- Día de la mujer y del hombre
- Celebración de cumpleaños
- Día de la secretaria
- Día del conductor
- Clase de cardio
- Taller feng shui
- Taller de cocina saludable
- Taller prepensionados
- Clase de artes marciales
- Clase de Aeróbicos
- Entrenamiento funcional
- Taller de cocina saludable
- Bingo de Amor y amistad
- Taller prepensionados en emprendimiento y organización cooperativa.
- Actividad prepensionados - Estrategias para enfrentar cambios
- vacaciones recreativas hijos de los funcionarios.

Como parte del Bienestar de los funcionarios, se aprobaron los apoyos educativos para los funcionarios de Carrera Administrativa y Libre Nombramiento y Remoción mediante Resolución UAE-CRA 874 de 2019. Adicional a esto, se está realizando la intervención del clima laboral y de la Cultura de la Innovación como resultado de la medición realizada en el 2019 bajo la metodología GREAT PLACE TO WORK aplicada por la firma PEOPLE VOICE SAS.

Por otra parte, 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 implementó el Protocolo de bioseguridad, se realizó actualización de la matriz de riesgos con el fin de incluir el riesgo por la pandemia desatada por el Covid 19. Durante el periodo de emergencia sanitaria declarada en el País la entidad desarrolló 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.

Las actividades desarrolladas en desarrollo del plan de trabajo en Seguridad y Salud en el trabajo 2020 son las siguientes:

- Planificar cronograma de Trabajo 2020
- Asignar o contratar a un responsable para el diseño e implementación del sistema de gestión de

- seguridad y salud en el trabajo, que cuente con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo vigente y el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas.
- Planificar el Programa de Capacitación incluyendo temas de seguridad y salud en el trabajo para el año 2020.
 - Verificación los requerimientos legales, y actualizar la Matriz Legal en caso de requerirse.
 - Actualización la matriz de peligros y riesgos, valoración del riesgo, con la participación del personal en la identificación de peligros.
 - Estudio de iluminación
 - Exámenes médicos de ingreso
 - Programa de vigilancia epidemiológica
 - Revisión de la Política sst por parte del COPASST
 - Procedimiento de accidentes e incidentes de trabajo
 - Capacitación a la brigada de emergencia
 - Capacitación al COPASST
 - Inspecciones
 - capacitación adecuación de puestos de trabajo en casa
 - Realización de Pausas activas
 - Capacitación Comité de convivencia en Manejo de conflictos y liderazgo.
 - Taller en autocuidado basados en aspectos comportamentales
 - Capacitación a la brigada de emergencia en atención a emergencias y control de heridas, hemorragias.
 - Medición de ruido en el Data center
 - Socialización protocolo de Limpieza y desinfección operarias aseo y cafetería.
 - Charla sobre afrontamiento y temor al contagio, actitud positiva para afrontar la crisis.
 - Charla sobre reporte sintomatología COVID.
 - Taller cuidado emocional y apoyo social.
 - Taller higiene postural en el hogar y manejo de cargas.
 - Socialización plan de evacuación y emergencias para los Brigadistas.
 - Taller en convivencia familiar
 - Taller en adaptación laboral
 - Taller indicaciones para el simulacro nacional de autoprotección 2020.
 - Realización de pausas activas.

4.1. CONCURSO DE MÉRITOS

En la fase de planeación del concurso de méritos adelantada con la Comisión Nacional del Servicio Civil, se reportó en el Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Igualdad, SIMO, la información correspondiente al propósito principal, funciones 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.

4.2. PLANTA DE PERSONAL

La planta de personal de la CRA está conformada por 84 funcionarios así:

Tabla 15. 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	54	9
Cargos de periodo Fijo	4	4	0

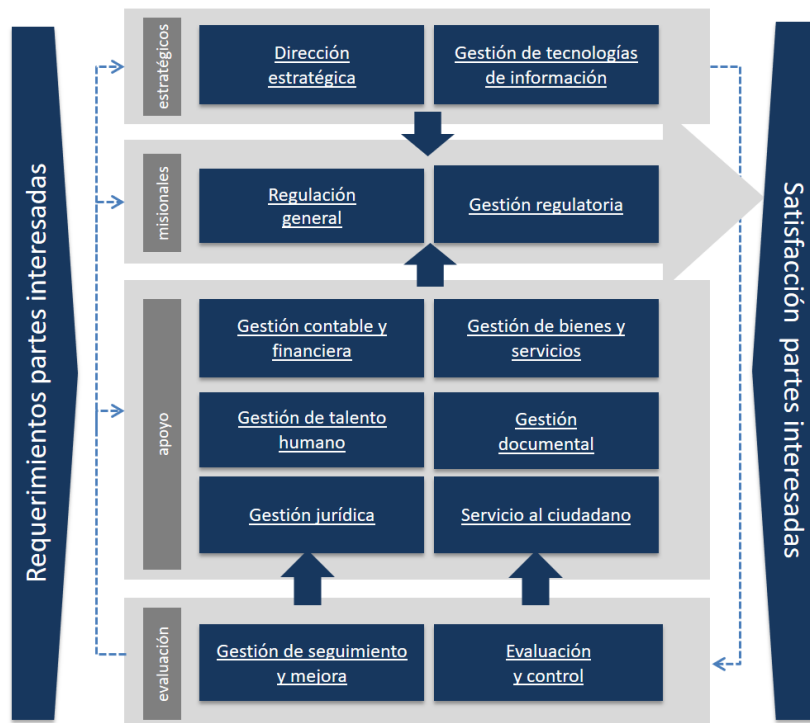
Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

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, en el marco de referencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como se puede observar en la imagen 1. De esta manera, el Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) de la CRA 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).

Imagen 1. Mapa de procesos



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Tic's - CRA

En el mes de mayo de 2020 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 2019, 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 89.1 en el Índice de Desempeño Institucional. Particularmente, sobresalen los puntajes obtenidos en las dimensiones de Talento Humano; Control Interno; Direccionamiento Estratégico y Planeación y Gestión para Resultados con Valores. Adicionalmente sobresale la política de Gobierno Digital con 96.4 puntos, estando esta entre las 10 mejores a nivel nacional.

Con base en lo anterior, la alta dirección en su compromiso por mantener y mejorar sus sistemas de gestión lideró la formulación de planes de mejoramiento para fortalecer las dimensiones de MIPG que tuvieron una baja calificación en el FURAG, todo esto, con el propósito de mejorar los resultados para la vigencia 2020.

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. Por su parte, 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 de lo anterior, la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico - CRA adquirió el servicio de correo electrónico certificado 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 31 de octubre del año 2020 la CRA recibió 7340 comunicaciones de manera electrónica y 3180 de manera física. De esta manera, se avanza en el camino de la transformación digital para facilitar al ciudadano disminuir 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 16. Consumo de elementos de papelería de 1 de enero al 31 de octubre de 2020

ITEM	CANTIDAD
Resmas	98
Carpeta para archivo	735
Tóner	4
Sobre bond correspondencia	3500
Sobre de manila	50
Cajas archivo ref. X-200	0
Cajas archivo ref. X-300	103

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Durante la vigencia 2020, 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 2020, periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de octubre, se han suscrito 144 contratos, los que se desarrollaron mediante procesos de selección, discriminados así:

- Procesos de Mínima Cuantía – Diecinueve (19)
- Procesos de Selección Abreviada - Trece (13)
- Concurso de Méritos -Tres (3); dos (2) Consultorías y un (1) Contrato de Seguros
- Contratación Directa - Ciento nueve (109)
- Convenio de Cooperación – Uno (1)

A continuación, se detalla la relación de contratos celebrados:

Tabla 17. Contratos celebrados.

TIPOS DE CONTRATOS	TOTAL	VALOR
Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	109	\$5.728.674.056,00
Prestación de servicios	31	\$ 489.852.184,70
Seguros	1	\$ 216.719.677.00

TIPOS DE CONTRATOS	TOTAL	VALOR
Compraventa	12	\$ 418.835.368,24
Consultoría	1	\$ 800.000.000,00
Otros (convenio de cooperación)	1	\$ 0,00
Adiciones y Prórrogas	4	\$ 82.362.396,00

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

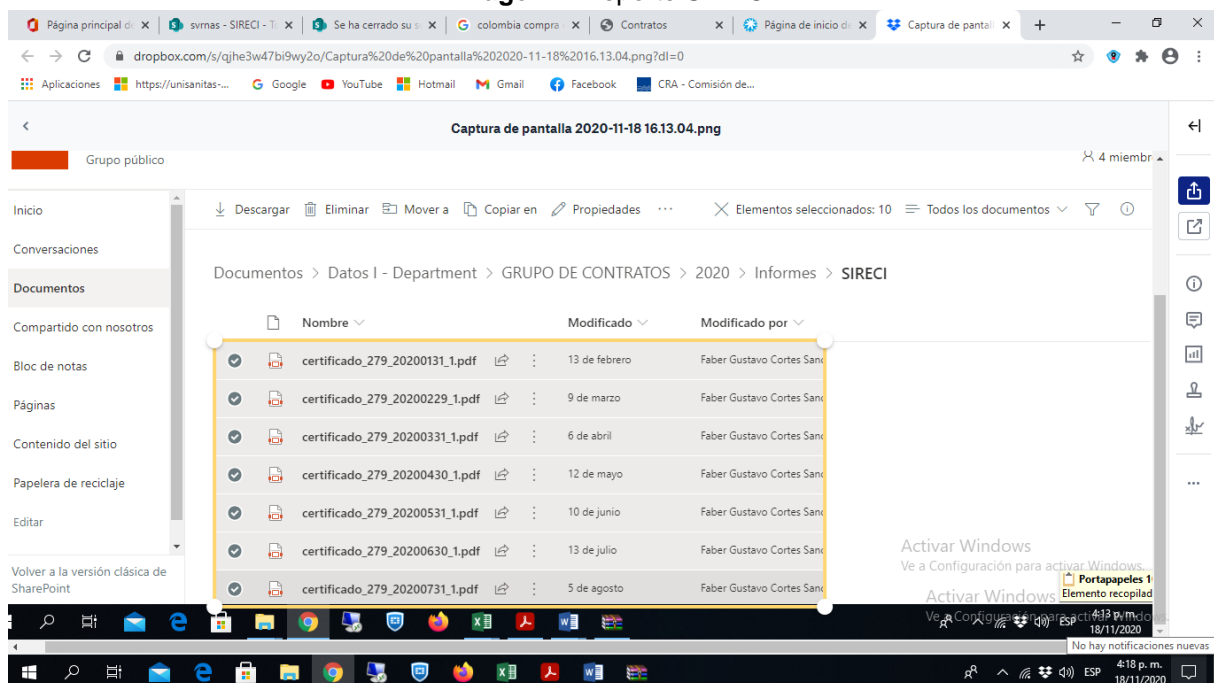
Así mismo, se registraron los procesos y contratos en el Sistema Electrónico de Contratación Pública- SECOP I y II, <https://www.contratos.gov.co>; y en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Se deja constancia que dichos reportes se realizaron de manera oportuna y permanente, tal y como se puede evidenciar 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 mensualmente en el sistema SIRECI de la Contraloría General de la República, así:

Los informes se encuentran en la carpeta compartida de CONTRATOS, y dentro de ella una carpeta que se llama SIRECI.

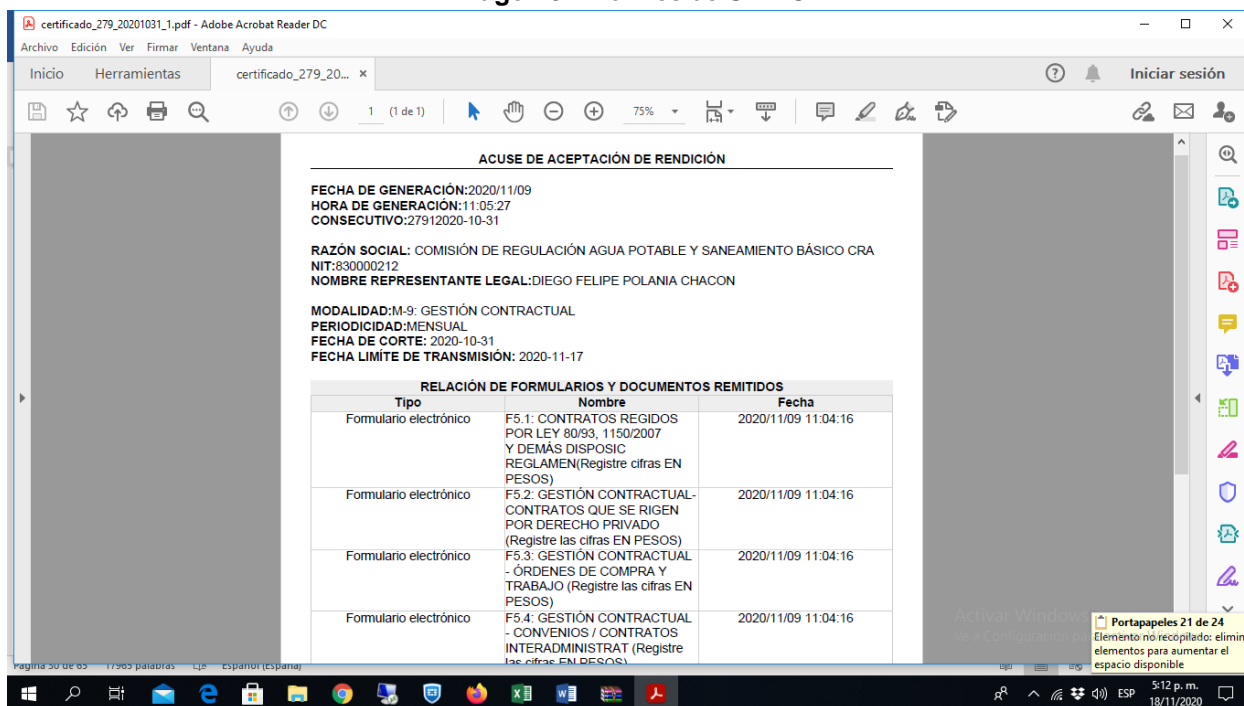
Imagen 2. Reporte SIRECI



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

A la fecha se han subido al sistema SIRECI diez (10) informes, correspondientes a los meses de enero a octubre de 2020. El acuse de recibo es en documento PDF, cuya presentación es la siguiente:

Imagen 3. Informes de SIRECI



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

5.5. COMITÉS DE CONTRATACIÓN

De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de la entidad, Al día 31 del mes de octubre, se realizaron 36 Comités de Contratación, se presentaron 149 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 2020 fue publicado tanto en el SECOP como en la página web de la entidad, en el mes de enero de 2020. Y se han publicado sus actualizaciones o modificaciones, se puede ser consultado en el link:

<https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/App/AnnualPurchasingPlanManagement/Index>

5.6. GESTIÓN DOCUMENTAL

En concordancia con el Archivo General de la Nación y el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, y teniendo en cuenta las situaciones suscitadas por el brote COVID19, la entidad aceleró su proceso de transformación digital. Con el fin de optimizar el trabajo en casa, brindar una mejor atención al ciudadano a través de los canales virtuales y asegurando la debida custodia de la documentación generada y recibida por la entidad, se adquirieron gestionaron y organizaron los documentos electrónicos, fortaleciendo este proceso, además, con la adquisición de firmas digitales.

Es por eso por lo que en el transcurso de este año 2020 se radicaron 10.521 comunicaciones de entrada de las cuales 3.181 se recibieron por medios físicos y 7.340 por canales electrónicos de igual forma se tramitaron 11.159 comunicaciones de salida, de los cuales 363 se enviaron de manera física y 10.796 por medio electrónicos. De esta manera el documento electrónico de archivo ha crecido de manera notoria al interior de la

entidad y se puede consultar de manera fácil y eficiente por medio de nuestro Sistema de Información Orfeo, el cual a partir de este año cuenta con firma digital para garantizar la integridad de los documentos.

Se elaboró el Plan de Conservación del Sistema Integrado de Conservación -SIC. Y se actualizaron el Inventario de Activos de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Se crearon 1.029 expedientes para empresas, contratistas y particulares.

Se realizó la implementación de las Tablas de Retención Documental de la Comisión, las cuales fueron Convalidadas y se realizaron capacitaciones a todas las oficinas de la entidad sobre Tablas de Retención Documental – TRD, Programa de Gestión Documental –PGD e Inventario de Activos de información.

Se realizó el rotulado, inventario, punteo y transferencia a la bodega externa de la documentación correspondiente a 93 cajas que se habían recibido por transferencia para el archivo central y se migró la información recibida por medios magnéticos de 52 CD. También se identificó, rotuló e Inventario la documentación contenida en 65 cajas referencia X300 que se ha recibido por medio de transferencia por parte de las diferentes áreas.

De acuerdo con el programa de auditoría y control del Programa de Gestión Documental, se realizó la verificación y seguimiento a la implementación del PGD y de las TRD de la entidad.

Se recibieron, revisaron e ingresaron al archivo central de la entidad, las transferencias documentales de los procesos de Control Interno, Financiera, Jurídica, Talento Humano y Planeación.

Se recibieron en gestión 140 expedientes contractuales de los cuales a partir del contrato 71 los expedientes son digitales y todos los soportes se subieron por parte del área de Gestión documental a Orfeo. De igual forma se subieron al Sistema de Información Orfeo a cada uno de los radicados enviados de manera electrónica, aproximadamente 21 mil archivos entre certificación de envío y confirmación de lectura del correo electrónico certificado.

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 31 de octubre de 2020, 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, a la estabilización tecnológica, mantenimiento y actualización de los servicios tecnológicos. Se dio una importancia marcada al despliegue de procesos y servicios en la nube (implementación suit de Microsoft 365, donde se involucran servicios tales como Power BI, Planner, correo electrónico, herramientas estándares de office, one drive, Share Point a fin), al robustecimiento de los medios de almacenamiento y a la adopción de nuevas tecnologías emergentes que están orientadas al salvaguardar la información y la infraestructura física (migración del centro tecno a un centro de datos con catalogación Tier 3), cumpliendo así con el plan de Continuidad de Servicios tecnológicos y estrategias de recuperación ante desastres.

6.1.1 PROYECTOS PRINCIPALES DEL PETI ABORDADOS EN LA VIGENCIA

6.1.1.1 DEFINICIÓN DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL 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, ésta 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 con un alcance dado hasta el 2024, alineado con el plan quinquenal, establecer un plan de transformación digital, el cual se deberá darle continuidad en el 2021.

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 contexto y a fin de evolucionar a tecnologías más eficientes que posibiliten el apoyo de los procesos de la entidad, se llevaron a cabo las actividades la implementación 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). De igual manera se integró al sistema de gestión documental ORFEO, el proceso de Actuaciones Administrativas, integrando estos dos procesos en una sola interfaz de usuario.

En cuanto a la estrategia de transformación digital, específicamente en el tema de Interoperabilidad, en un proyecto interdisciplinarios en el que participan la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Agencia Nacional Digital, Ministerio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación y la CRA, se adelantó la implementación del protocolo Xroad, Aplicando la metodología de implementación de acuerdo a los lineamientos establecidos para los servicios digitales, estableciendo el Lenguaje de Intercambio Común.

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) ahora Plan De Continuidad y Disponibilidad de las Tecnologías de la Información y Comunicación relacionados con los componentes críticos de infraestructura 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.
- Mejorar la capacidad de almacenamiento y procesamiento. La CRA realizó la adquisición de la plataforma Microsoft 365, la cual ofrece un almacenamiento con capacidad de 1Tbt por cuenta designada,
- Definir la estrategia para la implementación de escritorios virtuales, los cuales soportaran la operación en cuanto a recursos de procesamiento del servicio DAAS que se adquiere para disposición de los funcionarios y contratistas a fin de estabilizar la plataforma de trabajo en casa y teletrabajo.
- Definición y medición de los acuerdos de niveles de servicio de la infraestructura tecnológica de la CRA.
- Mejoramiento de la administración de impresión y renovación tecnológica de impresoras.
- Mejoramiento de la solución de comunicaciones unificadas con reportes especializados para el apoyo al proceso de atención a la ciudadano y renovación de teléfonos voz/ip con soporte de IPV6 y establecimiento del plan contingente de video conferencia con TEMS.

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 utilización de plataformas de Microsoft Azure como Power BI, planner, team. Se inició capacitación con la asistencia de dos funcionarios al diplomado de la plataforma de interoperabilidad Xroad. De igual forma, como parte de la

estrategia de uso y apropiación de TI, se implementó el sistema de gestión de aprendizaje Moodle 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 2020 se realizaron varias acciones orientadas al fortalecimiento la Seguridad Digital y a la seguridad informática al interior de la Entidad, de las cuales se pueden 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 seguimiento a la matriz de riesgos institucional.
- Se realizó constante monitoreo de la matriz riesgos de seguridad digital de todos los procesos, para ofrecerles una gestión y control que permitan mantener mitigadas las amenazas que se puedan presentar.
- Se ejecutó el plan de sensibilización de la vigencia 2020, con el fin de lograr que el mayor porcentaje de funcionarios y contratistas de la Entidad conocieran conceptos fundamentales del sistema de gestión de seguridad de la información, y aprendieran a identificar, reportar y prevenir incidentes de seguridad de la información.
- Se realizaron test de vulnerabilidades a las diferentes plataformas con herramientas especializadas, con el objetivo de identificar los riesgos asociados a seguridad informática y se generaron estrategias de mitigación de manera controlada siguiendo las buenas prácticas del fabricante.
- Se realizaron ajustes al software copias de seguridad automatizados, con el fin de garantizar la información que se genera en las diferentes dependencias.
- Se garantizó el servicio Firewall perimetral para esta vigencia, siendo una de las principales herramientas para afrontar las situaciones sobrevinientes por el brote coronavirus COVID19, con la creación de una red privada virtual VPN's para todos los funcionarios y contratistas y así garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información con el trabajo remoto que a su vez nos ayudó a contrarrestar ataques cibernéticos, bloquear Virus, Malware, Conexiones C&C.
- La entidad adoptó la ciber-resiliencia como una estrategia de adaptación y continuidad de las operaciones sin afectar el mínimo posible al desempeño general de la entidad, activando nuevas capacidades para la prevención, detección, búsqueda proactiva de amenazas (Threat Hunting), contención, respuesta y la reducción de la superficie de ataque; adaptándonos a las nuevas técnicas y tácticas de los ciberatacantes, con el fin de priorizar y mitigar los riesgos a todos los niveles y gestionar el ciber-riesgo mediante un gobierno de seguridad digital.
- Se ejecutaron set de pruebas del plan de recuperación ante desastre las cuales garantizaron la continuidad de la operación y que la información se encuentre disponible, íntegra y se conserve confidencial.
- Se realizó auditoría al sistema de seguridad de la información, el cual está integrado el sistema de gestión y control de la entidad, siendo una experiencia positiva y garantizando que la entidad tiene adoptado la seguridad de la información como parte integral de todos los procesos, siguiendo las buenas prácticas de la industria.

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 8.887 casos de incidencias reportados al sistema GLPI. De este total, 1.272 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 Acuerdos de Niveles de Servicio (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 (Information Technology Infrastructure Library). Adicional se tiene previsto realizar actualización del catálogo de servicios.

6.1.1.8 USO Y APROPIACION DE FIRMAS DIGITALES PARA LA ENTIDAD

Con la implementación de las firmas digitales en la CRA, se logró cumplir con los tiempos de respuesta, mitigando la emergencia de la pandemia y convirtiéndose así en un pilar fundamental de la identidad digital, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad conservando la trazabilidad de los documentos digitales generados desde el sistema documental ORFEO.

6.1.1.8.1 INTEGRACION CON EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO

Se logró integrar la herramienta de firma digital con ORFEO, lo que facilitó el uso y se garantizó la correcta trazabilidad del documento, cumpliendo así con la normatividad vigente y con los tiempos de respuesta de las solicitudes escritas recibidas en la CRA.

6.1.1.8.2 USO Y APROPIACION DE FIRMAS DIGITALES PARA LA GESTION

La entidad logró implementar para los miembros de la Comisión la herramienta FIRMAYA, la cual permite firmar documentos de manera electrónica y/o mecánica logrando garantizar el cumplimiento de la normatividad en gobierno digital.

6.1.1.10 MEJORAS AL BI DE SINFONIA.

Con la adquisición de las herramientas de colaboración en la vigencia, se logró mejorar la experiencia de usuario, con el uso de nuevas herramientas al BI de sinfonía. Incorporando la herramienta software libre a la solución, implementación de ETLs, y mejoras en la visualización por medio de herramientas que permite al funcionario analizar y modelizar la información para ser consultada de manera fácil, atractiva e intuitiva.

Se inició la estandarización de fuentes de origen, y se realizaron acercamientos con las entidades del sector para mejorar los procesos de integración de la información por medio de la implementación de la herramienta XROAD que contendrá el servicio de consumo por parte de la Entidad.

6.1.1.11 MEJORAS GESTIÓN DE ESPACIO

Se logró mejorar la gestión en el espacio de la NAS con las copias de seguridad del motor de base de datos, realizando acciones de revisión y depuración periódica aprovechando al máximo la tenencia de la información necesaria.

6.1.1.12 MEJORAS SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se lograron implementar las siguientes mejoras en el sistema de gestión documental ORFEO:

- Optimización de módulo de radicación de entrada: Se agilizó el proceso de radicación de entrada, haciéndolo más ágil y eficiente.
- Optimización en alertas para tiempos de en las bandejas de Orfeo dependiendo el tipo de usuario (Director, Jefe, Revisor, Proyectista)
- Mitigación seguridad Orfeo: se realizaron actividades preventivas en código fuente del sistema para mejorar la seguridad del sistema.
- Desarrollo de foliado electrónico de expedientes: para garantizar el cumplimiento de la normatividad del AGN1.

6.1.1.13 MEJORAS AUDITORÍA BASE DE DATOS PARA ORFEO

Como plan de mejoramiento continuo se logró implementar auditoria sobre los cambios presentados en la base de datos de la plataforma ORFEO, además de generación de copias de seguridad de contingencia para la restauración en otras máquinas según la necesidad presentada con copias portables, que se depuran para una gestión óptima del espacio.

6.1.2 EJECUCIÓN DE PROYECTOS DEL PETI

A continuación, se detalla el avance en la ejecución del Catálogo de Proyectos del PETI.

Tabla 18. Ejecución proyectos PETI.

Dominio	Proyecto	2020	Estado
Estrategia de TI	Actualización del ejercicio de Arquitectura Empresarial		Ejecutado
	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI	10%	Ejecutado
	Definición de la Arquitectura Empresarial de acuerdo con el MRAE		Ejecutado
Gobierno de TI	Definir plan de Gobierno Digital		Ejecutado
	Seguimiento al Plan de Política de Gobierno Digital		Ejecutado
	Diseño e implementación de los procesos de Gobierno y Gestión de TI	94%	En proceso
Información	Servicios profesionales de admin. de Oracle y plataforma de inteligencia de negocios	100%	Ejecutado
	Servicios profesionales para el manejo y divulgación de información	100%	Ejecutado
	Fortalecer el equipo de calidad de datos	100%	Ejecutado
	Gobierno y Gestión de Datos	50%	En Proceso
Sistemas de Información	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información misional y de apoyo	100%	Ejecutado
	Definir guía de estilo		Ejecutado

Dominio	Proyecto	2020	Estado
	Optimización y automatización de los procesos de nómina y contribución especial	90%	En proceso
	Plan de Integración Digital del Estado - Portal Único del Estado Colombiano	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		Ejecutado
	Estudio modelo de sitio alternativo	90%	En proceso
	Implementación del modelo de gestión de servicio		No iniciado
	Implementación del protocolo IPv6		Ejecutado
	Servicios de almacenamiento (adquisición)	100%	En proceso
	Implementación de la estrategia de teletrabajo	100%	Ejecutado
Uso y apropiación de TI	Implementar programa en formación en TI	100%	En proceso
	Implementar sistema de gestión de aprendizaje de la Comisión	100%	Ejecutado

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Tic's - CRA

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 2020, 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 creó el Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO. el cual 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 en el, 2019, actividades que se desarrollaron y cumplieron de acuerdo a lo establecido por MINTIC y la Agencia Nacional Digital, quienes aprobaron los tramites y OPAS que se tienen autorizados en la función pública, también se publicaron estos trámites y opas en el portal GOV.CO, plataforma donde vienen funcionando. En este aspecto se dio cumplimiento a las estrategias planteadas y compromisos adquiridos por Función pública, Mintic y AND.

7. GESTIÓN PRESUPUESTAL

7.1 APROBACIÓN PRESUPUESTAL 2020

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 2008 del 27 de diciembre de 2019 *"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 2020"*, el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2020 fue de \$24.454 millones, de los cuales, \$13.748 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir, el 56,2% y \$10.705 millones al presupuesto de inversión, es decir el 43,8% del total del presupuesto, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 19. Presupuesto 2020.

APROPIACIÓN VIGENTE		
DESCRIPCIÓN	VALOR	%
FUNCIONAMIENTO	\$13.748.267.000	56,22%
INVERSIÓN	\$10.705.543.075	43,78%
TOTAL	\$24.453.810.075	100%

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2020

7.1.1 PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO 2020

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 .

7.1.2 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2020

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.

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.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2020

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 octubre de 2020, la entidad alcanzó una ejecución total del 71,9% en compromisos (\$17.589 millones) y 62,1% en obligaciones (\$15.199 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 20. Ejecución Total 2020

DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE		COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%
Funcionamiento	\$13.748.267.000	56,2%	\$11.008.156.953	80,1%	\$10.902.360.970	79,3%
Inversión	\$10.705.543.075	43,8%	\$6.581.816.686	61,5%	\$4.297.103.490	40,1%
Total	\$24.453.810.075	100%	\$17.589.973.639	71,9%	\$15.199.464.460	62,2%

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2020

Ejecución de Presupuesto de 2020

El presupuesto de funcionamiento representa el 56,2% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$13.748 millones. Con corte a 31 de octubre de 2020 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 80,1% en compromisos y el 79,3% en obligaciones.

Los gastos de personal concentran el 71,1% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$9.768 millones. A octubre 31 de 20120 se ejecutó el 78,7% 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 adquisición de bienes y servicios, se obligaron \$588 millones, es decir el 65,1%, 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 85,1% que corresponde a la transferencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por \$2.518 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 97,9% representado en el pago del Impuesto Predial de los bienes inmuebles de propiedad de las CRA y cuota de auditaje.

La ejecución presupuestal de funcionamiento e inversión de la entidad alcanzó un 71,9% (compromisos) de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 21. Ejecución Presupuestal 2020

EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO					
RUBROS	APROPIACIÓN	COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
		SIIF		SIIF	
Gastos de personal	9.768.200.000	7.683.152.726	78,7%	7.683.090.357	78,7%
Gastos generales	903.455.423	694.031.192	76,8%	588.297.578	65,1%
Transferencias	2.978.307.000	2.534.714.458	85,1%	2.534.714.458	85,1%
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	98.304.577	96.258.577	97,9%	96.258.577	97,9%
TOTAL	13.748.267.000	11.008.156.953	80,1%	10.902.360.970	79,3%

EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE INVERSIÓN						
INVERSIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE		COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional	5.682.443.049	57,40%	4.255.751.910	74,89%	2.802.409.375	49,32%
Fortalecimiento de las capacidades administrativas y de apoyo de la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico – CRA - en el territorio nacional	2.573.000.892	15,40%	1.016.343.792	39,50%	708.820.848	27,55%
Fortalecimiento de los servicios tic y de comunicaciones en la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional	2.450.099.134	27,20%	1.309.720.984	53,46%	785.873.267	32,08%
TOTAL	10.705.543.075	100%	6.581.816.686	61,48%	4.297.103.490	40,14%

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2020

VIGENCIAS FUTURAS

Durante la vigencia 2020 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 2-2020-051613 del 14 de octubre de 2020, 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 379.9 millones a saber:

Tabla 22. Vigencias futuras de funcionamiento.

CÓDIGO	RUBRO	VALOR CONTRATO	VIGENCIA 2020	VIGENCIA 2021	VIGENCIA FUTURA
CCP A-02-02-02-008-04	ARCHIVO CENTRAL.	24.756.095	7.093.845	17.662.250	17.662.250
CCP A-02-02-02-008-04	INTERNET	184.727.190	25.399.989	159.327.201	159.327.201
CCP A-02-02-02-006-08	SERVICIOS POSTALES Y DE MENSAJERÍA.	54.798.593	8.874.266	45.924.327	45.924.327
CCP A-02-02-02-008-05	SERVICIO DE LIMPIEZA.	137.596.937	2.106.895	115.490.042	115.490.042
CCP A-02-02-01-003-03	COMBUSTIBLES	20.466.420	3.314.400	17.152.020	17.152.020
CCP A-02-02-02-008-09	IMPRESA NACIONAL	28.139.323	9.925.000	18.214.323	18.214.323
CCP A-02-02-02-006-09	TIQUETES AÉREOS	20.000.000	3.000.000	17.000.000	17.000.000

CÓDIGO	RUBRO	VALOR CONTRATO	VIGENCIA 2020	VIGENCIA 2021	VIGENCIA FUTURA
TOTALES		\$470.484.558	\$79.714.396	\$390.770.163	\$390.770.163

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2020

En cuanto a las vigencias futuras solicitadas en inversión, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante oficio con radicado 2-2020-053275 del 21 de octubre de 2020, el Director General del Presupuesto Público Nacional emitieron concepto favorable sobre el total de las vigencias futuras solicitadas y su autorización de cupo de vigencia, las cuales serán utilizadas en la vigencia 2021.

Tabla 23. Vigencias futuras de inversión.

CÓDIGO	RUBRO	VALOR CONTRATO	VIGENCIA 2020	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2022	VIGENCIA FUTURA
C-4099-1400-3-0-4099001-02	Servicio de Firewall con alta Disponibilidad	106.386.000	24.276.000	82.110.000		82.110.000
C-4099-1400-3-0-4099001-02	Adquisición del servicio de Escritorios Virtuales en la Nube	225.000.000	128.333.333	96.666.667		96.666.667
C-4099-1400-3-0-4099001-02	Primera fase de servicio de la nube	183.336.288	44.275.758	87.827.703	51.232.827	139.060.530
C-4099-1400-3-0-4099001-02	Enlace de conectividad entre puntos - MPLS	52.607.205	8.093.416	44.513.789		44.513.789
TOTAL		567.329.493	204.978.507	311.118.159	51.232.827	362.350.986

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2020

RESERVAS PRESUPUESTALES Y CUENTAS POR PAGAR

Como resultado de la ejecución de contratos de la vigencia 2020, la entidad constituyo a la fecha de corte del presente informe, reservas presupuestales y cuentas por pagar que a continuación se detallan:

Tabla 24. Reservas Presupuestales

RUBRO	VALOR CONSTITUIDO	VALOR EJECUTADO
Funcionamiento	18.079.006	16.181.168
Inversión	451.848.308	206.188.229
Total		222.349.397

Fuente: Ejecución SIIF corte 23 de noviembre de 2020

Tabla 25. Cuentas por pagar

RUBRO	VALOR CONSTITUIDO	VALOR EJECUTADO
Funcionamiento	30.508.997	30.508.997
Inversión.	116.389.610	146.898.607
Total		107.322.923

Fuente: Ejecución SIIF corte 23 de noviembre de 2020

7.2 GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

7.2.1 NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD DEL SECTOR PÚBLICO (NISCP)

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.

7.3 ESTADOS FINANCIEROS

Cambio de Representante Legal

Mediante la Resolución CRA 886 del 6 de agosto de 2019 se designó 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.

En Sesión de Comisión llevada a cabo el 5 de agosto de 2020, fue ratificado como Director Ejecutivo de la CRA.

Tabla 26. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR
	(Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año 2020 Comprendida entre el día: 01 de enero y el 31 de octubre	
Activo Total	\$ 18,631.82
Corriente	\$ 11,136.59
No corriente	\$ 7,495.23
Pasivo Total	\$ 3,679.43
Corriente	\$ 1,670.84
No corriente	\$ 2,008.59
Patrimonio	\$ 14,952.39

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Tabla 27. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR
	(Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año 2020 Comprendida entre el día: 01 de enero y el 31 de octubre	
Terrenos	0
Edificaciones	\$ 6,072.56
Construcciones en curso	\$ 0.00
Maquinaria y Equipo	\$ 0.00
Equipo de Transporte	\$ 88.76
Equipos de Comunicación y Computación	\$ 291.37
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	\$ 128.00
Bienes Muebles en Bodega	\$ 0.00

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
Redes, Líneas y Cables	\$ 0.00
Otros Conceptos (PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO NO EXPLOTADOS)	\$ 0.00

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Tabla 28. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año <u>2020</u> Comprendida entre el día: 01 de enero y el 31 de octubre	
INGRESOS (SIN CONTRAPRESTACIÓN)	\$ 16,822.23
INGRESOS FISCALES	\$ 15,102.18
NO TRIBUTARIOS	\$ 15,102.18
DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS (DB)	\$ 0.00
OTROS INGRESOS	\$ 1,720.05
FINANCIEROS	\$ 347.18
INGRESOS DIVERSOS	\$ 1,347.32
REVERSIÓN DE LAS PÉRDIDAS POR DETERIORO DE VALOR	\$ 25.56
GASTOS	\$ 14,039.97
DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	\$ 13,102.23
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 5,068.68
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	\$ 1,267.27
APORTES SOBRE LA NÓMINA	\$ 266.32
PRESTACIONES SOCIALES	\$ 1,692.29
GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	\$ 29.76
GENERALES	\$ 4,681.65
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	\$ 96.26
DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	\$ 903.32
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	\$ 357.63
AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	\$ 144.37
PROVISIÓN LITIGIOS Y DEMANDAS	\$ 401.32
OTROS GASTOS	\$ 34.42
FINANCIEROS	\$ 25.49
GASTOS DIVERSOS	\$ 0.00
DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS INGRESOS FISCALES	\$ 8.93
UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 2,782.26

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

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 octubre 31 de 2020.
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 2020, 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 2019 por \$2.516 millones aprox. los cuales se tienen proyectado girar en el 2021, 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 2020 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 2020.
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 2020. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas en ORFEO para su consulta.
12. Presentación bimestral oportuna en las fechas establecidas por la Secretaría de Hacienda Distrital de las declaraciones tributarias correspondientes a las retenciones practicadas a título de ICA hasta el cuarto bimestre de 2020. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas ORFEO para su consulta.
13. Las conciliaciones bancarias se encuentran elaboradas hasta octubre 31 de 2020.

14. Se publicaron en la página web y en la cartelera de la entidad los estados financieros mensuales hasta octubre 31 de 2020, 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 2020 se encuentra publicado el informe de operaciones recíprocas para consulta de los interesados, a los cuales se les informó de dicha divulgación mediante correo electrónico.
16. En lo corrido del 2020 se han atendido los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados.
17. A la fecha de este informe la Entidad está realizando las actividades pertinentes para el cierre contable de la vigencia 2020.

7.4 GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES

7.4.1 RECAUDO 2020

Para el año 2020, el valor del presupuesto a financiar es de \$24.453 millones, de los cuales por concepto de contribuciones especiales corresponde recaudar \$21.555. Desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2020 por bancos se recaudó la suma de \$ 15.411 millones, como se observa a continuación:

Tabla 29. Recaudo 2020.

PROYECCIÓN / RECAUDADO	VALOR	PORCENTAJE
PROYECCION DE INGRESOS 2020 (1)	21.555.503.075	100%
INGRESOS RECIBIDOS X CONTRIBUCIONES 2020 (2)	15.411.577.632	71%
CONTRIBUCIONES POR RECAUDAR VIGENCIA 2020 = (1)-(2)	6.143.925.443	29%

Fuente: Extractos Bancarios

El recaudo por bancos, dentro del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de octubre de 2020 se detalla de la siguiente manera.

Tabla 30. Recaudo bancos.

BANCO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
Davivienda	747.446.056	2.273.416.129	12.714.500	14.659.878	
Bancolombia	1.044.205.692	2.718.066.628	1.428.085.850	131.128.734	
TOTAL	1.791.651.748	4.991.482.757	1.440.800.350	145.788.612	
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
82.942.000	137.367.718	82.300.292	148.980.139	110.623.032	405.297.860
347.671.979	283.105.513	246.876.582	141.977.865	371.599.240	4.683.111.945
430.613.979	420.473.231	329.176.874	290.958.004	482.222.272	5.088.409.805

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Resoluciones Expedidas 2020

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2020 se han expedido 476

resoluciones de carácter particular por valor de \$20.858 millones, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 31. Resoluciones expediciones contribuciones.

MES	No. RESOLUCIONES EXPEDIDAS	VALOR LIQUIDADO
Enero	9	37.140.000
Febrero	50	156.610.000
Marzo	20	156.953.000
Abril	9	23.540.000
Mayo	54	282.759.000
Junio	33	101.475.000
Julio	62	480.413.000
Agosto	9	9.205.000
Septiembre	83	16.610.030.401
Octubre	147	3.000.624.561

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

7.5 GESTIÓN DE COBRO – 2020

✓ Cobro Persuasivo:

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de octubre de 2020, el área de Contribuciones Especiales a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo expidió 200 oficios de cobro persuasivo, al igual que se registraron 170 llamadas a prestadores que se encontraban en mora con la Comisión.

✓ Cobro Coactivo:

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de octubre de 2020 el área de Contribuciones Especiales remitió a la Oficina Asesora Jurídica – OAJ, 33 expedientes de cobro coactivo.

• TARIFA 2020

Para el cálculo de la tarifa de la contribución especial vigencia 2020 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, dio aplicación a lo establecido en el Artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley de 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo 2019- 2022) y al Decreto 1150 del 2020 “Por el cual se reglamentan el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, tomando como base la información financiera reportada y certificada por los prestadoras de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Sistema Único de Información – SUI, a 31 de diciembre de 2019.

Dando como resultado, la expedición de la Resolución CRA No. 930 del 10 de septiembre de 2020 “Por la cual se fija la tarifa de la contribución especial de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994 para la vigencia 2020 y se dictan otras disposiciones” estableciendo una tarifa de contribución para la vigencia 2020, del Cero Punto Veinticuatro Treinta y Dos por Ciento (0.2432%), sobre los gastos y costos totales depurados, y el factor ingresos del prestador.

Disponible CUN y Entidades Financieras - Saldos a 31 de octubre de 2020

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:

Imagen 4. Disponible CUN y Entidades Financieras - Saldos a 31 de octubre de 2020

1. Disponible CUN y Entidades Financieras Saldos a 31 de Octubre de 2020.	
Entidad	Saldo (cifras pesos \$)
Saldo CUN-Disponible Giro	\$ 6,902,319,797,14
Bancolombia	\$ 461,421,371,10
Davivienda	\$ 733,883,940,76
TOTAL	\$8,097,625,109,00


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 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 5. Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC



Saldos de PAC detallada

Usuario Solicitante: MINSAMATELA ODONTELA
 Unidad ó Subunidad: C E
 Empresa/Entidad: RECAUDACIONES
 Fecha y Hora Sistema:

Concepto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Apropiacion	% PAC / Apr
Unidad Ejecutora: 40-01-02 COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO CRA												
Año 2020												
Vigencia PAC: Actual												
Posición: 4-1-RESTO GASTOS DE PERSONAL RESTO												
PAC Vigente	682.502.889,00	674.266.175,00	778.173.064,00	715.906.657,00	807.616.840,00	775.543.011,00	963.344.890,00	696.166.736,00	822.750.619,00	783.226.934,00	9.830.000.000,00	100%
PAC Pagado	682.502.889,00	684.953.482,00	778.173.064,00	716.650.634,00	807.616.840,00	776.331.847,00	963.344.890,00	696.696.332,00	830.400.696,00	783.226.934,00		
PAC Reintegrado	0,00	10.687.307,00	0,00	743.977,00	0,00	788.836,00	0,00	530.196,00	7.650.077,00	0,00		
Posición: 4-1-ANS - GASTOS DE PERSONAL NACION SSF												
PAC Vigente	682.502.889,00	674.266.175,00	778.173.064,00	715.906.657,00	807.616.840,00	775.543.011,00	963.344.890,00	696.166.736,00	822.750.619,00	783.226.934,00	9.830.000.000,00	100%
PAC Pagado	682.502.889,00	684.953.482,00	778.173.064,00	716.650.634,00	807.616.840,00	776.331.847,00	963.344.890,00	696.696.332,00	830.400.696,00	783.226.934,00		
PAC Reintegrado	0,00	10.687.307,00	0,00	743.977,00	0,00	788.836,00	0,00	530.196,00	7.650.077,00	0,00		
Posición: 4-2-BIENES Y SERVICIOS BIENES Y SERVICIOS												
PAC Vigente	30.832.762,00	32.414.500,00	45.139.001,50	46.736.088,00	28.968.194,21	67.064.562,00	27.167.526,21	41.109.881,84	32.741.137,22	236.123.924,82	903.456.423,00	100%
PAC Pagado	30.832.762,00	32.414.500,00	45.139.001,50	46.736.088,00	28.968.194,21	67.064.562,00	27.167.526,21	41.109.881,84	32.741.137,22	236.123.924,82		
PAC Reintegrado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Posición: 4-2-IMPUESTOS Y MULTAS IMPUESTOS Y MULTAS												
PAC Vigente	0,00	0,00	48.455.000,00	0,00	0,00	0,00	236.000,00	263.000,00	0,00	0,00	51.000.000,00	100%
PAC Pagado	0,00	0,00	48.455.000,00	0,00	0,00	0,00	236.000,00	263.000,00	0,00	0,00		
PAC Reintegrado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Posición: 4-2-ANS - GASTOS GENERALES NACION SSF												
PAC Vigente	30.832.762,00	32.414.500,00	33.594.001,50	46.736.088,00	28.968.194,21	67.064.562,00	27.403.526,21	41.372.881,84	32.741.137,22	236.123.924,82	954.456.423,00	100%
PAC Gestionado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
PAC Pagado	30.832.762,00	32.414.500,00	33.594.001,50	46.736.088,00	28.968.194,21	67.064.562,00	27.403.526,21	41.372.881,84	32.741.137,22	236.123.924,82		
PAC Reintegrado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Posición: 4-3-CUOTA DE AUDITAJE CUOTA DE AUDITAJE												
PAC Vigente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	47.304.577,00	47.304.577,00	100%
PAC Pagado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	47.304.577,00		
PAC Reintegrado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Posición: 4-3-OTRAS TRANSFERENCIAS OTRAS TRANSFERENCIAS												
PAC Vigente	0,00	2.518.307.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.518.307.000,00	99%
PAC Pagado	0,00	2.518.307.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Posición: 4-3-ANS - TRANSFERENCIAS CORRIENTES NACION SSF												
PAC Vigente	0,00	2.518.307.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	47.304.577,00	2.665.611.577,00	99%
PAC Pagado	0,00	2.518.307.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	47.304.577,00		

Concepto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Total	Apropiaci	% PAC /
Udidad Ejecutora: 40-01-02 COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA													
AÑ 2020													
Vigencia PAC: Actual													
Posición: 6-8-INVERSION_ORDINARIA INVERSION													
PAC Vigente	0,00	303.685.817,00	388.671.538,00	509.738.197,00	491.561.260,00	622.448.030,00	478.409.731,40	551.329.900,00	464.871.015,00	486.388.001,44	3.835.543.075,00	3.835.543.075,00	100%
PAC Pagado	0,00	303.685.817,00	388.671.538,00	509.738.197,00	491.561.260,00	622.448.030,00	478.409.731,40	551.329.900,00	464.871.015,00	486.388.001,44	4.814.536.104,28		
PAC Reintegrado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.300.000,00		
Posición: 6-8 CNS - INVERSION ORDINARIA NACIÓN SSF													
PAC Vigente	0,00	303.685.817,00	388.671.538,00	509.738.197,00	491.561.260,00	622.448.030,00	478.409.731,40	551.329.900,00	464.871.015,00	486.388.001,44	3.835.543.075,00	3.835.543.075,00	100%
PAC Gestionado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	440.000,00		
PAC Girado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
PAC Pagado	0,00	303.685.817,00	388.671.538,00	509.738.197,00	491.561.260,00	622.448.030,00	478.409.731,40	551.329.900,00	464.871.015,00	486.388.001,44	4.814.536.104,28		
PAC Reintegrado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.300.000,00		
PAC Gestionado por otra caja	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
PAC Pagado por otra caja	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
PAC Disponible	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.021.866.370,72		
PAC no asignado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.281.246.100,00		

8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de octubre de 2020 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 2020, aprobados en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno No. 1 del 29 de enero del presente 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 32. Auditorías y seguimientos.

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2020	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
Informe definitivo a la auditoría a la emisión de las actuaciones administrativas de carácter particular 2º semestre de 2018 y primer semestre de 2019.	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción tercer cuatrimestre 2019	1	1	100%
Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público octubre-diciembre de 2019.	1	1	100%
Certificación sobre la actividad litigiosa de la UAE CRA segundo semestre 2019.	1	1	100%
Informe de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario segundo semestre de 2019.	1	1	100%
Informe definitivo de Auditoría a las actuaciones administrativas de carácter particular segundo semestre 2019.	1	1	100%
Informe Definitivo de Seguimiento Riesgos de Gestión y Seguridad Digital a 31 de diciembre de 2019.	1	1	100%
Informe de seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías de gestión a 31 de diciembre de 2019.	1	1	100%
Informe Definitivo de Seguimiento Agenda Regulatoria Indicativa a 31 de diciembre de 2019.	1	1	100%

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2020	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
Informe Definitivo Seguimiento Ejecuciones presupuestales a 31 de diciembre de 2019.	1	1	100%
Informe del Sistema Control Interno UAE CRA del 01 noviembre al 31 de diciembre del 2019.	1	1	100%
Informe de evaluación de Control Interno Contable vigencia 2019.	1	1	100%
Informe de Evaluación de gestión por dependencias vigencia 2019.	1	1	100%
Informe de derechos de autor vigencia 2019.	1	1	100%
Informe Definitivo del seguimiento al cumplimiento de las Políticas de Seguridad del SIIF Nación en la UAE-CRA vigencia 2019.	1	1	100%
Informe Definitivo de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público enero - marzo del 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público abril - junio del 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo Seguimiento Ejecución presupuestal de ingresos al 30 de abril del 2020.	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción primer cuatrimestre de 2020	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción segundo cuatrimestre de 2020.	1	1	100%
Informe de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario primer semestre 2020.	1	1	100%
Certificación sobre actividad litigiosa de la UAE CRA- primer semestre 2020	1	1	100%
Informe Definitivo Seguimiento Agenda Regulatoria Indicativa a 30 de junio del 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo Seguimiento Riesgos de gestión seguridad digital y SST de la UAE-CRA a 30 de junio del 2020.	1	1	100%

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2020	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
Informe Definitivo Seguimiento Ejecución presupuestal a 30 de junio de 2020.	1	1	100%
Informe semestral del Sistema Control Interno UAE CRA a 30 de junio 2020.	1	1	100%
Seguimiento al Plan de Acción de las políticas del daño antijurídico con corte 30 de junio de 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo de Auditoría a la Liquidación de Nómina, pagos relacionados y normativas de gestión humana 2019-2020.	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 2020 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 en la intranet de la UAE CRA desde el 1° de enero al 31 de octubre de 2020, así:

- 1** Tener interés particular y directo en la regulación, gestión, control o decisión del asunto, o tenerlo su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 2** Haber conocido del asunto, en oportunidad anterior, el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral precedente.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 3** Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes arriba indicados, curador o tutor de persona interesada en el asunto.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 4** Ser alguno de los interesados en la actuación administrativa: representante, apoderado, dependiente, mandatario o administrador de los negocios del servidor público, civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 5** Existir litigio o controversia ante autoridades administrativas o jurisdiccionales entre el servidor, su cónyuge, compañero permanente, o alguno de sus parientes indicados en el numeral 1, y cualquiera de los interesados en la actuación, su representante o apoderado.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 6** Haber formulado alguno de los interesados en la actuación, su representante o apoderado, denuncia penal contra el servidor, su cónyuge, compañero permanente, o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, antes de iniciarse la actuación administrativa, o después, siempre que la denuncia se refiera a hechos ajenos a la actuación y que el denunciado se halle vinculado a la investigación penal.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 7** Haber formulado el servidor, su cónyuge, compañero permanente o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, denuncia penal contra una de las personas interesadas en la actuación administrativa o su representante o apoderado, o estar aquellos legitimados para intervenir como parte civil en el respectivo proceso penal.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 8** Existir enemistad grave por hechos ajenos a la actuación administrativa, o amistad entrañable entre el servidor y alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa, su representante o apoderado.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 9** Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes en segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o primero civil, acreedor o deudor de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa, su representante o apoderado, salvo cuando se trate de persona de derecho público, establecimiento de crédito o sociedad anónima.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 10** Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral anterior, socio de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa o su representante o apoderado en sociedad de personas.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 11** Haber dado el servidor consejo o concepto por fuera de la actuación administrativa sobre las cuestiones materia de la misma, o haber intervenido en esta como apoderado, Agente del Ministerio Público, perito o testigo. Sin embargo, no tendrán el carácter de concepto las referencias o explicaciones que el servidor público haga sobre el contenido de una decisión tomada por la administración.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 12** Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral 1, heredero o legatario de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 13** Tener el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes en segundo grado de consanguinidad o primero civil, decisión administrativa pendiente en que se controvirta la misma cuestión jurídica que el debe resolver.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 14** Haber hecho parte de listas de candidatos a cuerpos colegiados de elección popular inscritas o integradas también por el interesado en el periodo electoral coincidente con la actuación administrativa o en alguno de los dos periodos anteriores.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 15** Haber sido recomendado por el interesado en la actuación para llegar al cargo que ocupa el servidor público o haber sido señalado por este como referencia con el mismo fin.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011
- 16** Dentro del año anterior, haber tenido interés directo o haber actuado como representante, asesor, presidente, gerente, director, miembro de Junta Directiva o socio de gremio, sindicato, sociedad, asociación o grupo social o económico interesado en el asunto objeto de definición.

Tomado del artículo 11 de la Ley 1437 de 2011

9. CONCLUSIONES

A través de este documento, la CRA presentó la gestión adelantada para cumplir con las metas y objetivos inscritos en sus planes institucionales que se alinean con los ODS, MIPG y PND 2018-2022.

Se destacan los siguientes logros:

- La CRA adoptó medidas transitorias y permanentes tendientes a garantizar a los usuarios y/o suscriptores la disponibilidad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con ocasión de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por causa del coronavirus COVID-19 y la consecuente emergencia económica social y ecológica declarada por el Gobierno Nacional. Esto implicó que la priorización de la expedición de las medidas en atención a la emergencia sanitaria, obligara a la modificación de la Agenda Regulatoria Indicativa.
- Se elaboraron las bases para la construcción de la cuarta etapa regulatoria, mediante los documentos “Bases para la revisión quinquenal de la fórmula tarifaria aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan a más de 5.000 suscriptores en el área urbana” y “Bases de los estudios para la revisión de las fórmulas tarifarias para el servicio público de aseo aplicable a municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores en área urbana”. Estos documentos muestran la intención del regulador para el próximo marco tarifario y se encuentran publicados en la página web de la entidad desde el primer semestre del 2020.
- En cuanto a la regulación de carácter general expedida con corte al 31 de octubre de 2020, se realizaron avances importantes en los siguientes aspectos:
 - i. Definición del factor de productividad² de la vigencia 2020, con el cual se corrigen las fórmulas tarifarias de los servicios públicos de aseo, según lo dispuesto en la Resolución CRA 720 de 2015, por efecto del aumento esperado en productividad.
 - ii. Modificación de los instrumentos para la aplicación del control de la gestión y resultados de las personas prestadoras³ de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los cuales permiten que: i) el control de la gestión y resultados de los regulados sea evaluado de manera dinámica y comparable en el tiempo; ii) Obtener trazabilidad y uniformidad en la medición y calificación de las personas prestadoras; iii) Generar una mejora efectiva en los procesos de planeación y gestión de las personas prestadoras; y iv) Facilitar el análisis de resultados de la política pública, y focalizar recursos públicos en el sector.
- Gracias a la nueva visión que la CRA está implementando frente a los temas de cooperación internacional, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Estrategia Nacional de Cooperación Internacional (ENCI), la entidad ha logrado un mayor reconocimiento internacional como referente técnico regulatorio de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por lo cual fue invitada en diferentes eventos internacionales donde se promueven intercambios de conocimientos. También, en búsqueda de diversificar la cooperación gestionada, se trabajó en fortalecer la cooperación técnica de la entidad, suscribiendo memorandos de entendimiento y gestionando relaciones cooperativas con nuevos actores del escenario internacional.
- Durante el transcurso del año, la CRA estructuró la Estrategia de Presencia y Participación Regional para fortalecer la dimensión de Gestión del conocimiento y la innovación establecido en el MIPG. Se destaca la primera fase de ejecución de la Estrategia que tiene como objetivo promover la comprensión, aplicación y seguimiento a la implementación de los marcos regulatorios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a través de la gestión de conocimiento, la innovación, y lenguaje claro, según los lineamientos del Gobierno Nacional. De esta manera se realizaron los Ciclos de Socializaciones con una asistencia total de 980 personas.

² Resolución CRA 927 de 2020 “Por la cual se modifica el párrafo 4º del artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015, modificado por el artículo 1º de la Resolución CRA 912 de 2020 y por el artículo 1 de la Resolución CRA 916 de 2020”.

³ Resolución CRA 926 de 2020 “Por la cual se realizan aclaraciones y se corrigen errores de la Resolución CRA 906 de 2019”.

- La página web, las redes sociales y las plataformas virtuales de reunión de la entidad se han posicionado como canales de comunicación efectiva, eficaz y veraz, en donde confluyen los distintos grupos de interés de la entidad, en búsqueda de información de primera mano sobre la expedición de medidas regulatorias sobre servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del país.

Bajo este contexto, los principales retos para la CRA son:

- Expedir la regulación general para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a tratar en la vigencia 2021, teniendo en cuenta los estudios identificados en las bases para la construcción de los próximos marcos tarifarios, que dada su importancia y magnitud requerirán para su ejecución de una importante gestión regulatoria que permita a la CRA trazar las líneas para la elaboración de la cuarta etapa regulatoria. Así mismo, la Agenda Regulatoria Indicativa - ARI 2021 incluirá los proyectos pospuestos de la vigencia 2020 y los proyectos estratégicos identificados en el plan estratégico quinquenal (PEQ), con el fin de continuar con el aporte de la regulación a los objetivos sectoriales, y de esta manera, se contribuya finalmente a la consecución de las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y a su vez al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Seguir fortaleciendo la Transferencia del Conocimiento a través de la puesta en marcha de un Taller Virtual para la adecuada aplicación de la Regulación CRA facilitando el uso y apropiación del conocimiento regulatorio generado por la entidad a sus grupos de valor, mediante una plataforma de aprendizaje virtual.
- Continuar trabajando en la búsqueda de mecanismos de difusión y comunicación orientados a informar a la ciudadanía en general, todas las medidas regulatorias transitorias y las acciones para mitigar la propagación del COVID19 en el país a través de la campaña: Agua, Equidad y Vida que se está realizando junto con el MVCT.
- Continuar fortaleciendo la gestión a través de la realización de eventos presenciales y virtuales de acompañamiento y asesoría para resolver dudas sobre la aplicación de la Regulación CRA y la creación de Webinars con participación nacional e internacional para dialogar sobre generalidades del sector y los avances regulatorios en el país.
- Seguir fortaleciendo los canales virtuales de comunicación de la entidad para brindar una atención más eficaz y permanente a la ciudadanía.