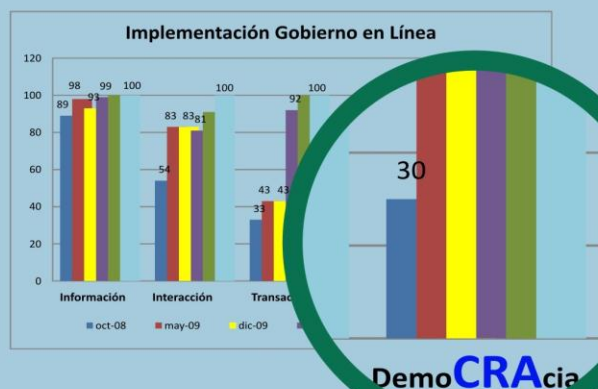




Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



INFORME DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Gestión 2010

GENERALIDADES

Como es deber de las entidades públicas, el dar a conocer a la ciudadanía la gestión realizada, que implica además la explicación de la utilización de los recursos públicos y las decisiones tomadas, como instrumento democrático, de participación y control, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico lleva a cabo en forma permanente el proceso de rendición de cuentas a los ciudadanos y a los actores del sector, para garantizar la transparencia del ejercicio de su actividad pública.

Bajo este contexto y sobre la base de los documentos elaborados por diferentes instituciones (Departamento Administrativo de la Función Pública, Contraloría General de la Nación y la Corporación Transparencia por Colombia), así como de la experiencia vivida por la Entidad en anteriores procesos, el pasado 2 de diciembre de 2011 la CRA llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2010, en el auditorio de Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC).

En el presente informe se consolidan los aspectos más relevantes del proceso de audiencia pública, en sus etapas de planeación, ejecución y evaluación, de tal suerte que sirvan de elementos de entrada para el mejoramiento de los próximos eventos de esta naturaleza, que adelante la Entidad.



1. PLANEACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2010

Bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación y con la participación de todas las dependencias de la Entidad, se elaboró el plan de acción del evento, en el cual se incluyeron todas las actividades necesarias, con fechas, plazos de ejecución y responsables. Ver anexo 1.

Las actividades contempladas en la etapa de planeación del evento, fueron:

1. Definición y gestión de aspectos logísticos
2. Definición información a divulgar y a tratar en la rendición de cuentas
3. Preparación información a divulgar y a tratar en la rendición de cuentas
 - 3.1 Información institucional
 - Gestión presupuestal
 - Gestión y alcance de metas
 - Plan de contratación y su ejecución
 - Plan de mejoramiento y su ejecución
 - Planeación vigencia 2012
 - Implementación sistemas de gestión
 - Gestión del talento humano
 - 3.2 Información de interés ciudadano
 - Quejas y reclamos
 - Propuestas de partes interesadas a gestionar
 - 3.3 Consolidación del informe de rendición de cuentas
4. Consulta a la ciudadanía sobre temas de interés
5. Definición de la agenda
6. Definición de la estrategia de comunicación
7. Divulgación del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía y grupos de interés
8. Convocatoria audiencia pública
9. Realización audiencia de rendición de cuentas
10. Evaluación de la audiencia
11. Elaboración acta de la audiencia
12. Socialización resultados de la audiencia y de los compromisos establecidos

13. Formulación y difusión planes de mejoramiento

Ahora bien, con el propósito de mejorar el desarrollo de la audiencia respecto de los otros procesos de rendición de cuentas realizados por la Entidad y tomando como referencia el Documento *CONPES 3654 de 2010*, se encontraron factores susceptibles de mejora sobre los cuales se trabajó, para evitar de esta manera su ocurrencia.

Algunos de los problemas que se presentan en las jornadas de rendición de cuentas y que fueron identificados para ser tenidos en cuenta, son:

1. Información poco comprensible: lenguaje para un público no especializado
2. Información desactualizada
3. Exceso de prudencia y trabas burocráticas
4. Desconocimiento sobre qué información se debe divulgar
5. Información insuficiente e incompleta
6. Baja calidad de diálogo entre la ciudadanía y la rendición de cuentas
7. No se permite retroalimentación de la ciudadanía
8. Se ha convertido en un ejercicio unidireccional y no multidireccional
9. Índice bajo de participación ciudadana (2% de la población interesada)
10. Se ve la rendición de cuentas como propaganda de los gobernantes
11. Poca pedagogía para adelantar el proceso de rendición de cuentas
12. Excesivo énfasis en procesos y tareas y nada o casi nada en el impacto de la gestión pública en la mejora de la calidad de vida o temas que den cuenta de la gestión (presupuesto ejecutado, contratación, cumplimiento de metas, programas, proyectos y recursos humanos)
13. La agenda establecida no contempla el diálogo y la opinión (llamadas telefónicas)
14. Convocatorias restringidas (en cuanto a publicidad y el público)
15. Poca divulgación, selección de asistentes y lugares con poca capacidad de aforo

Alrededor de estos aspectos y contemplando cada uno de los temas abordados por entidades como el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Contraloría General de la Nación y la Corporación Transparencia por Colombia, para el desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas, se adelantaron los procesos de acopio y preparación de la información a incluir (tanto en el informe de rendición de cuentas como a tratar en la audiencia), la logística, la estrategia de divulgación y comunicaciones y toda la organización necesaria al interior de la Entidad.

Desde el punto de vista logístico y de cara a la amplia divulgación y difusión, cuya cobertura se diera a nivel nación, se adelantaron las siguientes acciones:

- Suscripción del Convenio Interadministrativo 04 del 26 de agosto de 2011 con Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), para la prestación del servicio de

producción, realización y transmisión de rendición de cuentas de la CRA correspondiente a la vigencia 2010, el cual contempló, entre otras cosas, lo siguiente:

la - Emisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a través de Canal Institucional.

- Divulgación del evento a través del sitio web y envío de la señal en vivo de la Audiencia Pública a través de Internet (Streaming); incluyendo chats, foros y participación en redes sociales (Facebook, Twitter) antes, durante y después de la rendición de cuentas.

Adicionalmente se realizaron las siguientes acciones:

- Diseño del aviso de convocatoria pública y su publicación en la página web de la entidad (www.cra.gov.co) y en las carteleras internas de la Entidad con acceso al público visitante

- Publicación del aviso de prensa en el diario El Espectador del domingo 30 de octubre de 2011, con la información necesaria para los interesados. Ver imagen siguiente

Modelo Aviso de Prensa

	Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico		Liberal - 046 Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio República de Colombia
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Gestión 2010			
<p>LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, como ente encargado de definir las metodologías tarifarias de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y en el marco de las obligaciones legales establecidas en la Ley 142 de 1994.</p> <p>Hacemos la invitación pública a usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios y sus representantes, Empresas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, organismos de control, a la academia y a todos los gremios y agentes en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.</p> <p>Lugar: Auditorio de RTVC (Av. El Dorado Cr. 45 26-33) Fecha y hora: Viernes 2 de diciembre de 2011, de 3 p.m. a 5 p.m.</p> <p>Pueden seguir la transmisión en directo por el Canal Institucional o en las páginas web www.cra.gov.co y www.rtv.gov.co. Esperamos su participación el día de la audiencia pública, a través de las líneas gratuitas 018000111945 y 018000111946, al fijo 2201808 o en Facebook y en Twitter (@cra Colombia).</p> <p>Envíenos a rcuentas@cra.gov.co los temas específicos y preguntas que espera sean tratados en la audiencia pública.</p>			
Para mayor información y confirmación de su asistencia, favor comunicarse a los teléfonos 487 3820 y 489 7640 o a la línea nacional gratuita 01 8000 517565.			

- Invitación personalizada a entes de control (Contraloría, Procuraduría y Personería Distrital), entidades públicas del sector, empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de Cundinamarca y a vocales de control, entre otros.
- Convocatoria del evento en el espacio del Boletín del Consumidor.
- Publicación oportuna del informe de rendición de cuentas en la página web de la Entidad para el conocimiento de los interesados (11 de noviembre de 2011)
- Invitación a la ciudadanía a través de las redes sociales.
- Habilitación del correo rcuentas@cra.gov.co para la recepción de preguntas y observaciones.
- Preparación del libreto para cada uno de los participantes.

2. EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

La audiencia pública fue realizada en el auditorio de RTVC entre las 3 p.m. y las 5 p.m., con transmisión en directo por el Canal Institucional, la página web de RTVC y la página web de la CRA.

Participaron en la audiencia 45 personas, dentro de las cuales se encontraba la funcionaria delegada de la Procuraduría.

Como presentadora del evento, RTVC designó a Dayana Villota y los expertos comisionados Silvia Juliana Yepes y Alejandro Gualy fueron los encargados de presentar el informe de rendición de cuentas y de dar respuesta a las diferentes preguntas formuladas por la ciudadanía. Se anexa la presentación y el libreto



A continuación se incluyen los temas tratados en la audiencia:

- Aspectos generales de la regulación
 - ✓ Qué es regulación
 - ✓ Importancia de la regulación económica
 - ✓ Tipos de regulación
 - ✓ Gestión regulatoria





- ✓ Agenda regulatoria 2010
- ✓ Servicio público de acueducto y alcantarillado
- ✓ Proyectos regulatorios
- ✓ Discusión de las bases del plan nacional de desarrollo
- ✓ Servicio público de aseo
- ✓ Actuaciones particulares analizadas
- Gestión administrativa y financiera
 - ✓ Recaudo – contribuciones
 - ✓ Presupuesto 2010 - composición
 - ✓ Ejecución presupuestal 2010
- Gestión y control
- Plan mejoramiento contraloría
- Quejas y reclamos
- Retos

En el espacio designado para la sesión de preguntas, se recibieron inquietudes del público asistente en el lugar y también por parte de ciudadanos de diferentes lugares del país, a través de los teléfonos fijos y las redes sociales (twitter y Facebook). Las preguntas fueron respondidas en su totalidad en la misma audiencia. Se anexa la grabación completa de la transmisión de la audiencia pública suministrada por RTVC en cumplimiento del Convenio Interadministrativo 004 de 2001.

Dos de las preguntas formuladas hicieron referencia a la función de control sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; otras dos preguntas sobre aseo, en particular, los beneficios económicos del reciclaje y un caso específico de un relleno sanitario. Se recibieron dos preguntas más; una sobre costos ambientales en la regulación y la última sobre cargo fijo por vertimientos.

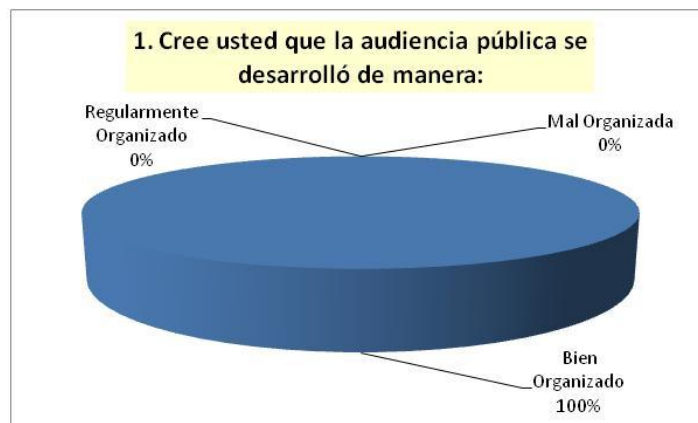
Es importante resaltar, que la audiencia pública fue retransmitida en varias ocasiones y en diferentes horarios por el Canal Institucional.

3. EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

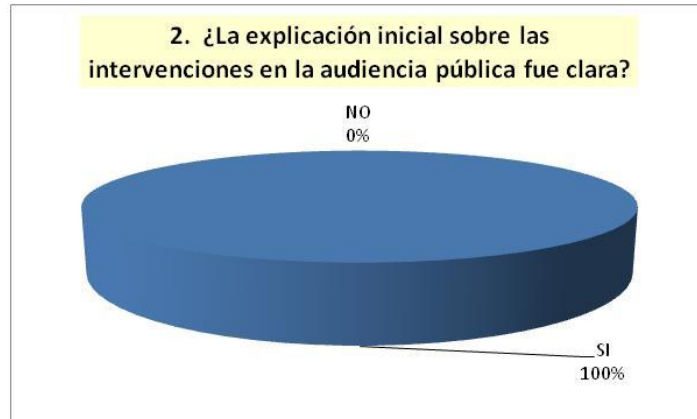
Al finalizar la audiencia, las personas que asistieron diligenciaron el formato de evaluación del evento, a través del cual se hicieron preguntas acerca de diferentes aspectos, así:

1. *“Cree usted que la audiencia pública se desarrolló de manera:*
2. *¿La explicación inicial sobre las intervenciones en la audiencia pública fue clara?*
3. *¿La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar en la audiencia pública fue?*
4. *Los temas de la audiencia pública fueron discutidos de manera:*
5. *¿Cómo se enteró de la realización de la audiencia pública?*
6. *La utilidad de la audiencia pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la gestión pública es:*
7. *Después de haber formado parte en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:*
8. *¿Considera necesario continuar con la realización de audiencias públicas para el control de la gestión?”*

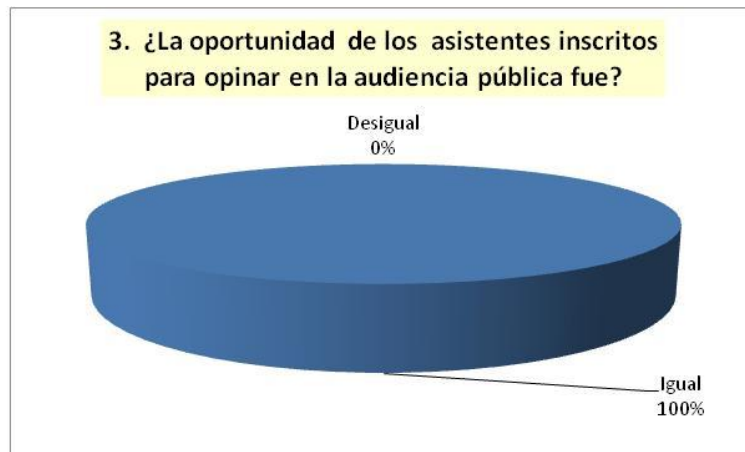
Los resultados de las respuestas a cada pregunta se presentan a continuación. Se trata por tanto, de la percepción de las trece (13) personas que diligenciaron el formato de evaluación del evento.



El total de los asistentes al evento que diligenciaron el formato de evaluación, consideraron bien organizada la audiencia pública.



Fue clara la explicación inicial dada por la moderadora con respecto a las intervenciones del público, para todos los asistentes que diligenciaron la evaluación.



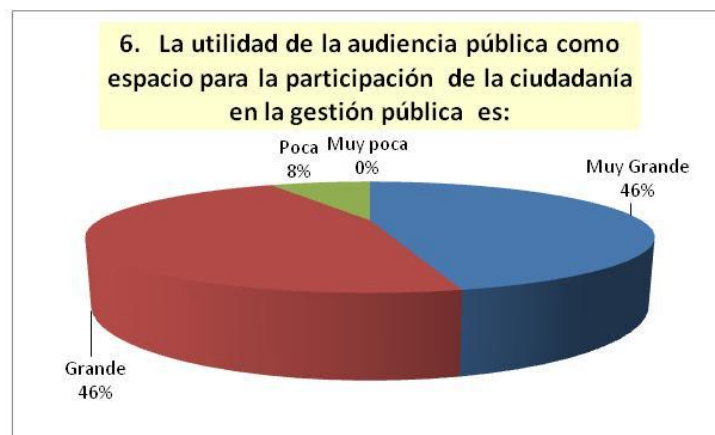
El 100% consideró igualdad de oportunidad para formular opiniones en la audiencia.



Los asistentes manifestaron en la evaluación que los temas fueron discutidos de manera suficiente.



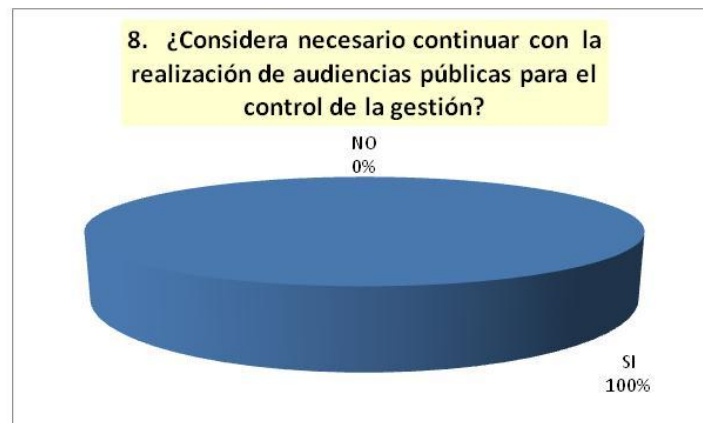
La mitad de los asistentes al evento que diligenciaron la encuesta, manifestaron que se enteraron de la realización de la audiencia mediante invitación directa, el 36% por la página web y en menor cantidad por el aviso de prensa publicado y por otros medios de comunicación, lo cual puede indicar, la utilidad que tiene para este tipo de eventos hacer las invitaciones directas y publicar la convocatoria en la página web de la entidad y también, para este caso, en la web de RTVC.



Uno de los asistentes (8%) consideró de poca utilidad la audiencia pública como espacio de participación de la ciudadanía en la gestión pública; sin embargo, los demás tienen una opinión distinta al respecto, al considerar que la utilidad es “grande” y “muy grande”.



Frente a este aspecto de la participación en el control de la gestión pública, la mayor parte de los asistentes (69%) lo consideran “muy importante” y los demás como “importante”, de lo cual se podría inferir, que la ciudadanía percibe lo relevante que es el control social de la gestión de las entidades públicas.



La totalidad de los asistentes consideran necesario que se sigan adelantando las audiencias públicas, como instrumento de control de la gestión.

De acuerdo con las respuestas de los asistentes, se puede concluir que hubo un reconocimiento al esfuerzo hecho por la Entidad, en adelantar la audiencia de rendición de cuentas de la gestión 2010, con la planeación oportuna y total requerida, empleando para ello los recursos (humanos, técnicos y tecnológicos) y medios (logísticos y de comunicación) adecuados, que permitieron comunicar y convocar a los interesados a nivel nacional.

Adicionalmente, puede observarse de los resultados, que se reconoce por parte de los asistentes, el suministro de información clara, completa, veraz y con el lenguaje

apropiado para los diferentes públicos, lo que ratifica la importancia que tiene para la ciudadanía el desarrollo de este tipo de espacios y de instrumentos de participación y control, como lo son las audiencias públicas de rendición de cuentas de la gestión.

Lo anterior, da cuenta del mejoramiento permanente del proceso de participación ciudadana; con lo cual, no sólo busca dar cumplimiento a lo establecido legalmente, sino que pretende aprovechar estos espacios, para interactuar con los diferentes actores del sector de agua potable y saneamiento básico y de esta forma, retroalimentar aspectos que permitan incorporar avances a la gestión, con las opiniones y recomendaciones del público en general.

1. INQUIETUDES EXPUESTAS EN LA AUDIENCIA

A continuación se incluyen las preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos para ello:

Asistentes

Ibeth Palencia: Inquietud enfocada al recibo de agua, sucia y de mala calidad. La CRA está en capacidad de investigar y sancionar a la empresa operadora que presta el servicio

Responde doctor Alejandro Gualy:

“Es obligación de los alcaldes municipales la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios, en condiciones de calidad, continuidad y cobertura. En cuanto a la calidad, las empresas deben distribuir agua potable a cada uno de los hogares; es así que uno de los miembros de la CRA, es el antiguo Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio de Salud, en donde se está velando porque dentro de las metodologías tarifarias, se expidan las medidas tendientes para que esto sea una realidad.

Que permita la inclusión de las inversiones tendientes al tratamiento y potabilización del agua de la forma adecuada. En caso de que el servicio público presente alguna falla, la Superintendencia de Servicios públicos será la entidad encargada de velar porque las conductas de los operadores se ajusten a la normatividad vigente.

Cuando la prestación sea municipal, existen entidades de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República; en conclusión, es una obligación que todos los Colombianos tengamos agua potable y en caso de presentarse fallas, existen las entidades de inspección control y vigilancia a las cuales se les debe informar, para que tomen las medidas pertinentes.

Gladys Ospina: ¿Que beneficios se obtienen en las tarifas si se recicla?

Responde doctora Silvia Yepes:

“Las metodologías tarifarias del servicio de aseo tienen implícito un incentivo, que se genera cuando los usuarios de una zona determinada generan una menor cantidad de residuos; cuando se recicla en una determinada zona, si bien el usuario directamente no recibe este incentivo, la tarifa de la zona tiene que ser necesariamente menor.

En efecto, existe este incentivo implícito en la metodología que consiste, en la medición global del consumo, o en la medida en que los usuarios reciclen, necesariamente obtendrán una reducción en las tarifas; no obstante, dentro de la propuesta de las bases de los estudios de aseo, uno de los temas que ha sido objeto de

estudio, precisamente es el de separación en la fuente e incentivos, de acuerdo con el aprovechamiento”.

Twitter

@camila0597: ¿Cómo se incorporan los costos ambientales a la regulación que hace la CRA?

Responde doctor Alejandro Gualy:

“La metodología tarifaria vigente para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, -Resolución CRA 287 de 2004-, incorpora para el servicio público domiciliario de acueducto, un componente denominado tasa por uso (valor que cobran las corporaciones autónomas por captar el recurso, por obtenerlo de las fuentes). Este costo se encuentra dentro de la metodología tarifaria vigente del servicio público domiciliario de acueducto.

En cuanto al servicio público de alcantarillado, este costo se denomina tasa retributiva y se tiene que pagar por verter los residuos a los cuerpos de agua y también se encuentran contemplados dentro de la metodología tarifaria. Los dineros recaudados no pertenecen a la empresa, son trasladados a la corporación autónoma regional para que sean invertidos en obras tendientes a mantener y sostener el medio Ambiente”.

Investigador AAA: “¿Cómo pueden participar los usuarios en las decisiones que impone la CRA?”

Responde doctor Alejandro Gualy:

“Existen diferentes formas de participación: Cuando una Comisión de Regulación de Servicios Públicos va a expedir un acto administrativo de carácter general; es decir, una metodología tarifaria, no se puede expedir sin que haya una participación ciudadana, que consiste en lo siguiente:

La Comisión de Regulación debe expedir las bases de un marco tarifario, que son una intencionalidad regulatoria, de lo que quiere obtener en sus tarifas y que va a cobrar al usuario. Establece líneas estratégicas y las pone a consideración de toda la ciudadanía, luego se visita todo el país, divulgando los aspectos que van a contener estas metodologías; se entrega material didáctico y el usuario puede realizar sus aportes.

Posteriormente se acogen estas sugerencias y se analiza nuevamente la propuesta, las líneas estratégicas y se expide una resolución de trámite, que no es la resolución definitiva; con ésta, se realizan jornadas de consultas públicas a nivel nacional, a través de visitas en todas las regiones y ciudades con el fin de obtener la opinión de la ciudadanía.

La diferencia entre las bases y la resolución de trámite, es que las bases tienen las líneas estratégicas, mientras la resolución de trámite ya contienen las formulas tarifarias, ecuaciones y componente para cobro de tarifas; en este caso, la ciudadanía

ya puede saber qué le van a cobrar en el servicio y qué no van a incluir, para que también participe de estas decisiones.

Las Comisiones de Regulación de Servicios públicos lo que hacen es acudir a las gobernaciones en primera instancia, a través de comunicaciones a cada una, en donde se informa y comunica que se realizarán jornadas de consultas públicas, solicitando realizar la divulgación a todas las alcaldías, con el fin de contar con la asistencia de todos los municipios del departamento.

Dichas comunicaciones se envían con un resumen del proyecto de resolución en un lenguaje claro, expresando la intencionalidad del proyecto e involucrando al municipio con la ecuación.

Una vez se realicen estas jornadas de consultas públicas se leen todas las observaciones, se analizan y responden; para lo cual, debido a la cantidad de observaciones, se agrupan por ejes temáticos y luego se efectúa una respuesta completa por tema”.

Llamadas telefónicas

Cali

Orlando Cuero: El antiguo botadero de basura fue trasladado a Yotoco y se quiere corroborar si se tiene un relleno sanitario o un botadero de basura a campo abierto.

Responde doctor Alejandro Gualy:

“La metodología tarifaria del servicio público de aseo solamente permite que la disposición final se realice mediante la tecnología de referencia, llamada relleno sanitario; en ningún caso, se puede hacer a través de entierros, quema de basuras, ni en cuerpos de agua. Dentro de la propuesta que se está elaborando al interior de la CRA se están explorando nuevas tecnologías para la disposición final de residuos.

Si como ciudadano, usuario o representante observa, que no se están acatando las medidas tendientes a utilizar rellenos sanitarios, podrá quejarse ante las entidades de control, inspección y vigilancia como son Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios; si es municipal, con la alcaldía o entes de control, Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República.

¿El metro de agua cubico es lo mismo en Cali que en otras ciudades?

El valor del metro cubico de agua se encuentra asociado a los costos propios de cada uno de los sistemas de cada ciudad. Se pueden tener dos ciudades con la misma cantidad de población, pero la metodología de abastecimiento de agua puede ser por gravedad y la otra utiliza bombeo.



Debido a esto, los costos propios para llevar el agua desde su fuente hasta el usuario final, pueden ser diferentes y por lo tanto, el valor del agua es distinto en cada uno de los municipios, dependiendo de los costos inmersos y que deben aplicarse de acuerdo con la metodología tarifaria que establece la CRA, para que llegue la tarifa final al usuario.

En conclusión; La tarifa de acueducto varía de acuerdo al municipio, se pueden tener costos similares pero en ningún momento iguales”.

Julieth Valderrama: ¿cómo controla la CRA a las empresas prestadoras de servicios públicos?

Responde doctor Alejandro Gualy.

Es importante aclarar el rol de cada una de las entidades del sector: la CRA expide formulas y metodologías tarifarias pero no realiza el control y vigilancia; la entidad que realiza el control inspección y vigilancia es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La CRA regula y la Superintendencia vigila, que lo que se regula lo cumplan los prestadores; entonces, en este caso será la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

TULUA-

Miriam Villamil: ¿Qué es cargo por vertimiento de alcantarillado y cargo fijo de alcantarillado?

Responde doctora Silvia Yepes:

“La metodología tarifaria tiene previsto un cargo fijo y un cargo por consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado; por lo tanto, es correcto que las empresas de servicios públicos cobren un cargo fijo por consumo y un cargo por vertimientos, que corresponden a un porcentaje sobre el consumo del acueducto”.

CONCLUSIONES

- El éxito en los resultados de la audiencia de rendición de cuentas, es el efecto del proceso de planeación adelantado de manera oportuna y sistemática.
- El proceso de comunicación adelantado, garantizó la difusión de la audiencia pública en todo el territorio colombiano.
- La información suministrada fue clara, completa y con un lenguaje fácil de entender, conteniendo todos los temas necesarios, para mostrar de manera amplia la gestión adelantada por la Entidad en el 2010.
- La alianza entre la CRA y RTVC permitió, que el proceso de difusión se llevara a cabo con cobertura a nivel nacional y en tiempo real a través del Canal Institucional, gracias a que RTVC cuenta con la experiencia y los recursos requeridos para este tipo de eventos.
- La audiencia de rendición de cuentas de la gestión institucional, se ha convertido en un espacio importante para la ciudadanía y en general para los diferentes actores, en el cual existe la posibilidad directa para conocer el desempeño de las entidades públicas y al mismo tiempo, como instrumento para la retroalimentación frente a temas de interés.

RECOMENDACIONES

- Continuar adelantando el proceso de planeación de la audiencia pública de rendición de cuentas, con la anticipación requerida.
- Mantener alianzas estratégicas; como por ejemplo, con RTVC, para garantizar un adecuado y eficaz proceso de comunicación y realización de la audiencia pública.