

2014

Contenido

1.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	1
1.1.	GENERALIDADES.....	2
1.2.	NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA CRA.....	3
1.3.	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CRA.....	4
1.3.1.	CONSULTAS PÚBLICAS.....	4
1.3.2.	RESOLUCIONES DE CARÁCTER GENERAL.....	4
1.3.3.	REUNIONES INTERSECTORIALES.....	6
1.3.4.	ATENCIÓN DE DEMANDA REGULATORIA.....	10
1.3.5.	ASISTENCIA TÉCNICA INTERNACIONAL.....	11
1.4.	RESOLUCIONES DE CARÁCTER PARTICULAR.....	12
1.5.	PÁGINA WEB.....	13
1.6.	REDES SOCIALES.....	14
1.7.	DIVULGACIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	15
1.7.1.	RUEDAS DE PRENSA.....	15
1.7.2.	BOLETÍN DE PRENSA.....	16
1.7.3.	ENTREVISTAS.....	17
1.8.	EVENTO 20 AÑOS DE REGULACIÓN EN COLOMBIA.....	18
1.9.	FERIAS DE ATENCION AL CIUDADANO 2014.....	20
1.10.	PUBLICACIONES.....	21
1.10.1.	20 Años. Regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia.....	21
1.10.2.	Comisiones de Regulación de Colombia 20 años.....	21
1.10.3.	Guía para el usuario. Regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.....	21
1.10.4.	Incorporación del costo de operación de tratamiento de aguas residuales CTR en el costo medio de operación particular del prestador en alcantarillado – CMO.....	22
1.11.	AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2014.....	23
1.12.	CONSULTAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	25
1.13.	AGENDA REGULATORIA 2015.....	26

1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación de los ciudadanos en Colombia ha evidenciado cambios importantes a través de los últimos años, motivados fundamentalmente por la Constitución Política promulgada en 1991, gracias a las diferentes formas y mecanismos creados con dicho propósito y orientados a permitir la participación en las diferentes etapas de la gestión que adelantan las entidades públicas¹.

Por su parte, el Estado Colombiano, además de crear espacios de participación, viene facilitando la forma en que los ciudadanos pueden hacer uso de sus derechos en esta materia frente a las instituciones públicas; así, por ejemplo, a través de la Estrategia de Gobierno en Línea que desarrolla el Ministerio de Tecnologías y las Comunicaciones en coordinación con las entidades del orden nacional y territorial, mediante el uso de los desarrollos tecnológicos informáticos, se facilita el actuar de los ciudadanos.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, como entidad encargada de regular monopolios, promover la competencia, impulsar la sostenibilidad del sector Agua Potable y Saneamiento Básico, evitando abusos de posición dominante, garantizando la prestación de servicios de calidad, con tarifas razonables y amplia cobertura, cuenta con procesos de participación claramente definidos, a través de los cuales se permite la interacción con los diferentes actores del sector, en especial, para los desarrollos regulatorios tanto de carácter general como particular.

Para la CRA es fundamental el apoyo ciudadano en la gestión institucional, no solo para garantizar una retroalimentación de cara al cumplimiento pleno de la satisfacción de sus usuarios/clientes y partes interesadas, sino también para asegurar el desarrollo de los procesos en forma transparente, honesta, ágil, eficiente, oportuna y eficaz.

1.1. GENERALIDADES

El sentido, alcance y concepto de la participación se encuentra ampliamente desarrollado en diferentes documentos de carácter oficial y son múltiples los espacios y mecanismos de participación definidos por las normas colombianas o que han resultado de aceptación general; es por ello, que con el propósito de mantener consonancia con las políticas y lineamientos establecidos, la CRA acoge los siguientes definiciones y orientaciones:

“Participar, es ejercer poder, actuar e intervenir en sociedad, e interactuar en la vida social, política, económica y cultural. No sólo es informarse, opinar o sentirse consultado frente a alguna situación; es poder plantear problemas, gestionar propuestas y proyectos, controlar procesos e intervenir en las decisiones que sobre la vida se toman”.²

“La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado democrático. Los beneficios asociados con

¹ Artículo 270 “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”

² Departamento Administrativo de la Función Pública, presentación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de diciembre de 2012), efectuada el 14 de diciembre de 2012

estos espacios de colaboración tienen relación con la sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresas de la ciudadanía”.³

“Basados en las tendencias de comportamiento social que tienden a la colaboración, así como en los derechos ciudadanos a participar en la construcción de lo público, las organizaciones empiezan a abrir sus problemas a la sociedad en general, buscando actores que tengan soluciones disponibles en menor tiempo y a mejores costos”.⁴

*“La gestión institucional debe realizarse con principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Ello implica abrir espacios de participación e involucrar a los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.*⁵

1.2. NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA CRA

Dada la importancia que tiene la participación ciudadana en los procesos que desarrolla la CRA, fundamentalmente en los de tipo misional, la Entidad tiene dispuestos diversos mecanismos, que en concordancia con las políticas estatales, la Estrategia de Gobierno en Línea y la Alianza para el Gobierno Abierto, con los cuales se busca garantizar el derecho que le asiste a todo colombiano, de participar en los procesos de gestión de las instituciones públicas, considerando sus diferentes etapas:

Planeación: Participación de los actores en la formulación de las políticas, planes y programas institucionales: Plan Estratégico Institucional (Quinquenal), Agenda Regulatoria Indicativa (Anual), Plan de Acción (Anual), Proyectos de Inversión (Anual)

Control: Participación de los actores interesados del sector en el control a la gestión de la CRA: Contratación, Control Interno, Riesgos de Corrupción, Planes de Mejoramiento.

Gestión: Participación de los actores del sector en la construcción de la Regulación de la Entidad, retroalimentación de la gestión de la CRA, procesos de diálogo y generación de conocimiento conjunto: Proyectos de Regulación General, Estudios Regulatorios, etc.

Información y Consulta: Requerimientos de consulta de información sobre cualquier proceso o actividad que desarrolla la CRA.

La siguiente tabla muestra los mecanismos con que cuenta la CRA para garantizar la participación ciudadana en las diferentes etapas de los procesos de la Entidad.

³ Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia

⁴ Ibídem

⁵ Departamento Administrativo de la Función Pública, Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de diciembre de 2012), efectuada el 14 de diciembre de 2012

Proceso	Planeación	Control	Gestión	Información y consulta
Dirección Estratégica	Círculos de Regulación	Consultas y solicitudes de información	Consultas y solicitudes de información Página WEB	Consultas y Solicitudes de información Página WEB
Regulación	Círculos de Regulación Consultas y Solicitudes de información	Consultas y solicitudes de información	Consultas Públicas Círculos de Regulación Consultas y Solicitudes de información	Jornadas de Divulgación Consultas y Solicitudes de información Página WEB
Atención regulatoria	Consultas y Solicitudes de información	Consultas y Solicitudes de información	Consultas y Solicitudes de información	Consultas y Solicitudes de información Página WEB

1.3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CRA

1.3.1. CONSULTAS PÚBLICAS

Espacio de socialización en distintos distritos y municipios, cuyo propósito consiste en presentar los proyectos para conocimiento de los usuarios y de la ciudadanía en general, respecto a las propuestas o proyectos regulatorios de carácter general relacionados con la adopción de fórmulas tarifarias con una vigencia de cinco años, expedidos por la CRA. Estas consultas se realizan durante un período que comienza a partir de la fecha en que se remita la información pertinente a los Gobernadores del país y termina dos (2) meses después.

Elementos de Gestión que tienen este mecanismo:

PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE CARÁCTER GENERAL RELACIONADO CON LA ADOPCIÓN DE FÓRMULAS TARIFARIAS CON UNA VIGENCIA DE CINCO AÑOS

Resolución que contiene una propuesta de regulación general relativo a fórmulas tarifarias la cual se somete a discusión de la ciudadanía por un período determinado, para recibir observaciones, reparos o sugerencias, con el fin de que sean tenidas en cuenta al momento de que la CRA expida la resolución general definitiva.

En la vigencia 2014, se expidieron seis (6) resoluciones de carácter general. Se destaca la expedición del marco tarifario aplicable a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

1.3.2. RESOLUCIONES DE CARÁCTER GENERAL

RESOLUCIONES DE CARÁCTER GENERAL

Vigencia 2014

Resolución CRA No	Acto Administrativo
-------------------	---------------------

667 21 de febrero de 2014	“Por la cual se establecen los mecanismos y criterios para el reparto de los superávits generados en los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingreso – FSRI- de los
------------------------------	---

	Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo".
688 24 de junio de 2014	"Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana"
690 18 de julio de 2014	"Por la cual se presenta el proyecto de Resolución "Por la cual se establece una metodología que permita calcular los kilómetros de barrido que corresponden a cada prestador en los casos en que se deben resolver controversias suscitadas entre los prestadores del servicio público de aseo que realicen la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en una misma área de confluencia".
692 29 de julio de 2014	"Por la cual se presenta el proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución CRA 493 de 2010", y se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 1 del Decreto 5051 de 2009, que modifica el Decreto 2696 de 2004".
695 12 de agosto de 2014	"Por la cual se modifica la Resolución CRA 493 de 2010"
699 21 de octubre de 2014	"Por la cual se aclara el parágrafo del artículo 1 de la Resolución CRA 695 de 2014".

Resolución 688 de 2014. Marco tarifario de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

La Resolución 688 de 2014 fue publicada en la página web de la entidad el día 25 de junio de 2014. A su vez, se realizó de manera conjunta una rueda de prensa con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en el marco del Congreso de ANDESCO, en la ciudad de Cartagena de Indias, en donde se explicó a la prensa local y nacional la finalidad de este nuevo marco. Se redactó y distribuyó un comunicado de prensa, el cual se difundió en la rueda de prensa, y vía correo electrónico a otros medios a nivel nacional dando como resultado la publicación de la información en 34 artículos, así:

- **Prensa nacional.** Revista Dinero, W Radio, La República, El Nuevo Siglo, RCN Radio, El Espectador, Caracol Radio, Portafolio, Cadena Súper.
- **Prensa local.** El Universal (Cartagena), Vanguardia Liberal (Bucaramanga), El Meridiano de Córdoba (Montería), Radio Santa Fe (Bogotá), El Diario del Otún (Pereira), El País (Cali), La Patria (Manizales), Caracol Radio Guaviare, Canal CNC Boyacá (Tunja), Radio Noticias FM (Villavicencio). ADN (Bogotá), Meridiano 70 – 1.170 a.m. (Arauca), Noticosta - Todelar (Barranquilla), Periódico La Libertad (Barranquilla).
- **Páginas Web Internacionales:** www.lagua.es, www.entornointeligente.com

Jornadas de divulgación. Con el fin de que los prestadores y la ciudadanía en general conociera la nueva metodología tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico dispuso un cronograma de jornadas de socialización en diferentes municipios del país, de la siguiente forma:

MUNICIPIO

Fecha

Ibagué, Tolima	15 de agosto
Tunja, Boyacá	11 de septiembre
San José de Cúcuta, Norte de Santander	24 de octubre
Cartagena de Indias, Bolívar	07 de noviembre

Resolución CRA 690 de 2014: Controversias de barrido en el servicio público de aseo

Teniendo en cuenta que la Resolución CRA 690 de 2014 fue publicada en el Diario Oficial No. 49.229 de 31 de julio de 2014, y a partir de esta fecha el proyecto se hizo público en la página Web de la entidad por un término de treinta días (30) hábiles, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, el periodo de participación ciudadana, fue entre el 31 de julio y el 15 de septiembre de 2014.

Dentro del proceso de participación ciudadana, esta Comisión de Regulación recibió por correo electrónico, y por medio escrito, durante el término establecido para la misma, cinco comunicaciones con un total de treinta y tres (33) observaciones, reparos y sugerencias.

Dentro de las observaciones, el 75% de las escritas fueron enviadas por empresas prestadoras, el 9,38% por el gremio de las empresas de servicios públicos y el 15,62% por una entidad pública del sector.

Resolución CRA 695 de 2014: Desincentivo al consumo excesivo

Dentro del proceso de participación ciudadana, esta Comisión de Regulación ha recibido por correo electrónico, y por medio escrito, durante el término establecido para la participación, comprendido entre los días 29 de julio de 2014 y 8 de agosto de 2014, observaciones reparos y sugerencias al proyecto de resolución.

Es importante mencionar que el plazo de participación ciudadana que se estableció para el presente proyecto de resolución fue de 10 días calendario, contados a partir de la fecha de publicación de la Resolución en el Diario Oficial y en la página web de esta Comisión, de conformidad con lo establecido en el Decreto 5051 de 2009, que adiciona un artículo al Decreto 2696 de 2004.

En este sentido, hasta el 8 de agosto de 2014, se recibieron 15 comunicaciones escritas, de 15 participantes, que cuentan con 47 observaciones para los diferentes ejes temáticos. Dentro de las observaciones se observa que, el 29,79% de las observaciones escritas fueron enviadas por empresas, el 51,06% por usuarios y el 19,15% fueron enviadas por sindicatos, vocales de control y otros tipos de participantes.

1.3.3. REUNIONES INTERSECTORIALES

La Comisión mantuvo comunicación directa con los diferentes agentes del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico tales como: prestadores y usuarios de los servicios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, organizaciones gremiales, entidades de control y vigilancia, academia, miembros del Congreso de la República, organismos internacionales y demás autoridades nacionales, regionales y territoriales, a través de una proactiva interacción con la atención de demanda regulatoria escrita, telefónica y personal.

REUNIONES INTERSECTORIALES

Vigencia 2014

No	Concepto	Gestión
1	<i>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</i> 26 de abril - Malambo (Atlántico) 07 de junio- Tumaco (Nariño) 16 ago. 2014 - Yopal (Casanare)	Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano – PNSC, eventos coordinados por el Departamento Nacional de Planeación y apoyados por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa.
2	<i>Mesa de Trabajo – Gobernación de San Andrés</i> 04-05 de junio	Participación en la jornada de asistencia técnica en el manejo de recursos de SGP y temas tarifarios, para los funcionarios de las administraciones municipales de San Andrés y Providencia, ejecutada en conjunto con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
3	<i>Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones ANDESCO</i> 24-27 de junio	Participación en el XVI Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos organizado por ANDESCO en la ciudad de Cartagena de Indias. Se contribuyó en el diálogo sectorial con la Viceministra de Agua Potable y Saneamiento Básico, tema central: “ <i>Prospectiva sectorial bajo la premisa de la sostenibilidad</i> ”, y se presentó las “ <i>Perspectivas del Nuevo Marco Tarifario de los servicios de Acueducto y Alcantarillado</i> ”
4	<i>Panel de Ley sobre Servicios Públicos</i> 14 de agosto	Participación en el panel: “ <i>20 años de las leyes 142 y 143: Éxitos y retos</i> ”, en el evento VIII Jornadas de Derecho Económico, organizadas por la Pontificia Universidad Javeriana y el Centro de Estudios de Servicios Públicos, Infraestructura y Telecomunicaciones – CESIT, 2014. En la ciudad de Bogotá.
5	<i>Congreso Internacional de acueductos Rurales</i> 28-29 de agosto	Participación en el <i>Congreso Internacional de Acueductos Rurales</i> , que se llevó a cabo en la ciudad de Armenia (Quindío) Se presentó el enfoque para la propuesta del Marco tarifario para pequeños prestadores y se participó en el panel Acueductos rurales, con expertos del banco Interamericano de Desarrollo-BID, el Ministerio de vivienda, ciudad y territorio-MVCT y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD.
6	<i>Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental ACODAL</i> 17-19 de septiembre	Participación en el <i>57 Congreso Internacional de agua, saneamiento, ambiente y energías renovables</i> , organizado por ACODAL en la ciudad de Santa Marta. Se realizaron las siguientes presentaciones: – <i>20 años de la regulación en Colombia: avances y retos.</i> – Marco tarifario para prestadores del servicio público de aseo en municipios con más de 5.000 suscriptores.

		<ul style="list-style-type: none"> – Marco tarifario de Acueducto y Alcantarillado para grandes prestadores. Res CRA 688 de 2014. – El desarrollo del sector hacia la universalidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
7	<i>Congreso Internacional en Disposición Final de Residuos Sólidos</i> 24-26 de septiembre	Participación en el XIV <i>Congreso Internacional en Disposición Final de Residuos Sólidos y Perspectivas Ambientales</i> , realizado en la ciudad de Pereira.
8	<i>Mesa de trabajo de acompañamiento a los gobiernos locales</i> 25 de septiembre	Participación en la Mesa de trabajo de acompañamiento a los gobiernos locales en dificultades para la ejecución. Invitación realizada por la Procuraduría General de la Nación, la cual se llevó a cabo en la ciudad de Jamundí (Valle del Cauca) Participaron diferentes entidades del Gobierno nacional, MVCT y SSPD, y los gobernadores y alcaldes de los departamentos de Cauca y Valle del Cauca.
9	<i>Evento Comisiones de Regulación: 20 años de la ley 142 de 1994</i> 30 de septiembre	Organización y participación en el evento conmemorativo de los 20 años de la Ley 142 de 1994 y de la creación de las Comisiones de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), de Comunicaciones (CRC), y de Energía y Gas (CREG), que se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá. Se realizó la presentación “ <i>Hitos en la regulación de los servicios públicos</i> ” y se participó en el panel “ <i>Balance y Retos de la regulación de los servicios públicos</i> ”.
10	<i>Mesa de Trabajo en el municipio de Yopal, Casanare</i>	Participación en la mesa de trabajo tendiente a resolver los problemas asociados a la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en la ciudad de Yopal, en conjunto con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y la ciudadanía de Yopal. Se asistió a reuniones en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre.
11	<i>Planes de Acción para mitigación de cambio climático.</i>	Asistencia a la socialización de los Planes de Acción Sectorial para la Mitigación del Cambio Climático, programado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
12	<i>Mesa de trabajo de acompañamiento a los gobiernos locales</i> 15 de octubre	Participación en la Mesa de trabajo de acompañamiento a los gobiernos locales en dificultades para la ejecución. Invitación realizada por la Procuraduría General de la Nación, la cual se en el municipio de Charalá (Santander). Se contó con la asistencia de diferentes entidades del Gobierno nacional; MVCT y SSPD, y los gobernadores y alcaldes de los departamentos de Boyacá y de Santander.
13	<i>Mesa de trabajo de acompañamiento a los gobiernos locales</i> 29 de octubre	Participación en la Mesa de trabajo de acompañamiento a los gobiernos locales en dificultades para la ejecución. Invitación realizada por la Procuraduría General de la Nación, la cual se llevó a cabo en la ciudad de Villa del Rosario Cúcuta (Norte de

		Santander). Al evento asistieron diferentes entidades del Gobierno nacional, de nuestro sector MVCT y SSPD, y los gobernadores y alcaldes del departamento de Norte de Santander.
14	<i>Mesa de trabajo de acompañamiento a los gobiernos locales</i> 19 de noviembre	Participación en la Mesa de trabajo de acompañamiento a los gobiernos locales en dificultades para la ejecución. Invitación realizada por la Procuraduría General de la Nación, la cual se realizó en el municipio de Corozal (Sucre). Acudieron diferentes entidades del Gobierno nacional, y los gobernadores y alcaldes de los departamentos de Sucre y Córdoba.
15	<i>Mesa de trabajo de acompañamiento a los gobiernos locales</i> 27 de noviembre	Participación en la Mesa de trabajo de acompañamiento a los gobiernos locales en dificultades para la ejecución. Invitación realizada por la Procuraduría General de la Nación, la cual se llevó a cabo el 27 de noviembre de 2014 en el municipio de San Juan del Cesar (La Guajira). Participaron diferentes entidades del Gobierno nacional y los gobernadores y alcaldes de los departamentos de Magdalena, Cesar y La Guajira.
16	<i>XIV Congreso Nacional de Vocales de Control</i> 24-26 de noviembre	Participación y asistencia al <i>XIV Congreso Nacional de Vocales de Control</i> , realizado en la ciudad de Pasto (Nariño).

Registro Fotográfico



ACODAL



XIV Congreso de Residuos Sólidos en Pereira



Panel de Servicios Públicos

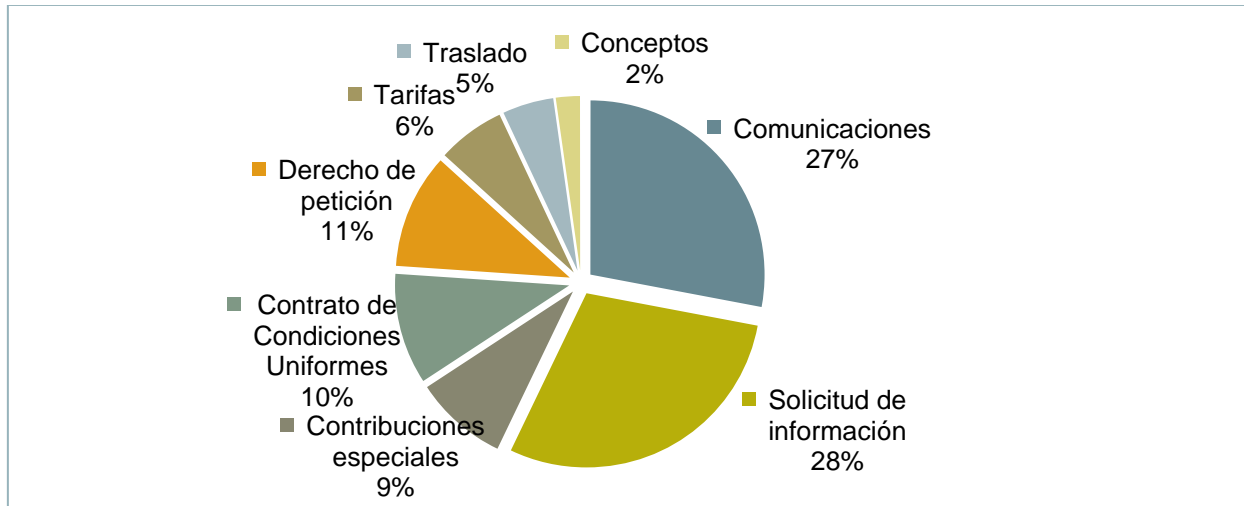
1.3.4. ATENCIÓN DE DEMANDA REGULATORIA

El objetivo de este proceso es atender la demanda de trámites y servicios regulatorios, y abarca las actuaciones administrativas, asistencia técnica, servicios, atención de peticiones, quejas y reclamos, capacitación y divulgación. Adicionalmente, el proceso de *participación ciudadana*, entra a hacer parte de cada uno de los procedimientos a lo largo de toda la cadena de valor con el fin de dar cumplimiento al documento CONPES 3654 de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, y al Decreto 2696 de 2004, en lo referente a las Consultas Públicas y la publicidad de los actos administrativos de la CRA.

Los productos del proceso son: i) trámites (emisión de legalidad de CCU, aceptación de la valoración de activos, ii) modificación de las fórmulas tarifarias y/o costos económicos de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, iii) verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado, iv) mediación de la facturación conjunta entre prestadores de los servicios, v) inclusión de cláusulas exorbitantes en los contratos, vi) servicios (estimación de los puntajes de eficiencia comparativa P-DEA, asesoría técnica, PQR), vii) capacitación y divulgación.

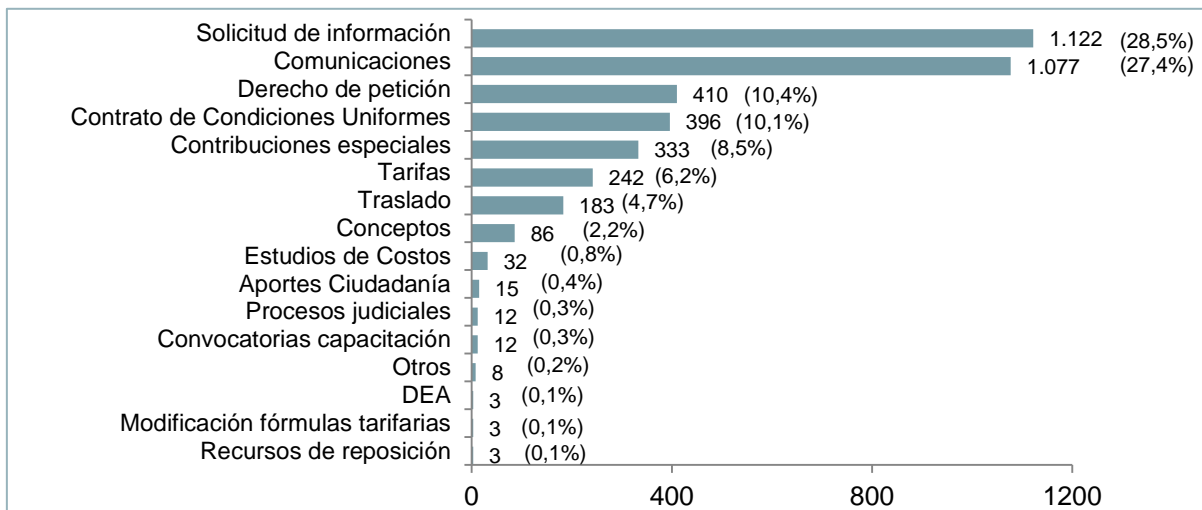
El proceso de asesoría se realiza con los diferentes agentes del sector de agua potable y saneamiento básico tales como: prestadores, usuarios, organizaciones gremiales, entidades de control y vigilancia, instituciones académicas, miembros del Congreso de la República, organismos internacionales y demás autoridades nacionales, regionales y territoriales, a través de una proactiva interacción con la atención de demanda regulatoria escrita, telefónica y personal, así:

Gráfica 1. Clasificación de la atención regulatoria. Vigencia 2014



En relación con las comunicaciones escritas, esta es administrada a través del sistema documental Orfeo, el trámite de comunicaciones escritas durante el periodo del 1° de enero y el 31 de diciembre de 2014 ha sido de 3.937 registros. Dichos registros se pueden dividir de la siguiente manera:

Gráfica 2. Asesoría escrita - Vigencia 2014



1.3.5. ASISTENCIA TÉCNICA INTERNACIONAL

Durante el año 2014, la Comisión ha brindado apoyo técnico en el programa regional *Cooperación con Mesoamérica*, actividad que es promovida por la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, a continuación se lista las actividades realizadas.

ASISTENCIA TÉCNICA INTERNACIONAL Vigencia 2014	
Fecha	Evento
26 al 29 de mayo	Pasantía en metodologías tarifarias al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico (ERSAPS) de Honduras. Lugar: Bogotá, (Colombia)
07 al 10 de julio	Asistente del tipo Proyecto al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico (ERSAPS) de Honduras. Lugar: Tegucigalpa (Honduras).
21 al 24 de julio	Pasantías en metodologías tarifarias de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) de Costa Rica. Lugar: Bogotá (Colombia)
29 y 30 de septiembre	Primer Congreso Latinoamericano: <i>Desafíos de la regulación en el sector de agua</i> , realizado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP). Lugar: San José (Costa Rica)
27 y 28 de noviembre	Pasantía de funcionarios del Sistema Operador y del órgano regulador de Agua Potable y Alcantarillado de Puebla, de México. Lugar: Bogotá (Colombia).
03 al 05 de diciembre	En diciembre de 2014, y con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, dos de los expertos comisionados viajaron a Santiago de Chile, a conocer de primera mano la experiencia del desarrollo de la normatividad tendiente a reglamentar la prestación de los servicios públicos en áreas rurales.

1.4. RESOLUCIONES DE CARÁCTER PARTICULAR

En el 2014 se expidieron treinta y tres (33) resoluciones de carácter particular, en los siguientes términos:

Tema	
Modificación de costos de referencia	15
Cláusulas exorbitantes	3
Facturación conjunta	7
Mercado regional	1
Valoración de Activos	4
Determinación de la cantidad de residuos sólidos TDi	2
Concepto previo para una toma de posesión	1

1.5. PÁGINA WEB

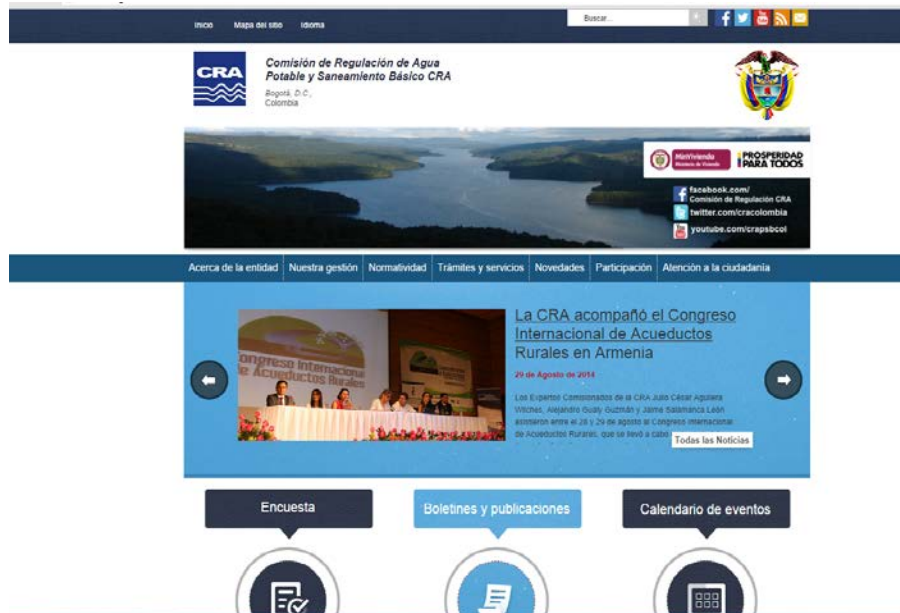
La página web de la CRA está concebida como un canal de comunicación que a partir de los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión pone a disposición de toda la ciudadanía la siguiente información:

- Planeación, Gestión y Control:
- Información general de la entidad:
- Información Financiera y Contable:
- Contratación
- Trámites y Servicios
- Peticiones, denuncias, quejas y reclamos
- Recurso Humano
- Gestión Documental

Adicionalmente, el ciudadano cuenta en la web, con los siguientes vínculos:

ESPACIO	ALCANCE
Servicio en línea de PQRS	Permite presentar peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones desde el portal de la CRA, sobre los servicios prestados por la entidad.
Encuestas virtuales	En este espacio virtual, la entidad puede convocar a la ciudadanía en general y/o grupos de interés para que contesten inquietudes sobre temas específicos. Así como votaciones u opiniones sobre propuestas que se estén evaluando en la entidad.
Chat	En tiempo real los ciudadanos, pueden formular sus inquietudes sobre los servicios prestados por la entidad.
Redes Sociales: Facebook Twitter YouTube	Son canales que permiten brindarle al ciudadano un espacio de comunicación, interacción y servicio sobre temas generales de la CRA. Por medio de la web de la entidad y de las redes sociales se informará a los ciudadanos sobre los eventos de participación que se llevarán a cabo con la anticipación adecuada.

La nueva imagen de la web es la siguiente:



1.6. REDES SOCIALES

El interés de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en las redes sociales como canal de información se centra en potenciar tres ámbitos de forma cruzada:

- **Comunicación:** nos ayudan a poner en común conocimientos y actividades sobre regulación del sector de agua potable y saneamiento básico.
- **Comunidad:** nos ayudan a encontrar e integrar comunidad alrededor del sector.
- **Cooperación:** nos ayudan a hacer cosas junto a nuestra comunidad.

Actualmente, la CRA cuenta con tres (3) sitios en redes sociales: Twitter (microblogging, noticias y enlace a contenido), Facebook, (Noticias, enlaces a contenidos y fotografía) y YouTube (videos institucionales).

1.7. DIVULGACIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1.7.1. RUEDAS DE PRENSA

Para dar a conocer decisiones en materia regulatoria que afecten a buena parte de la población colombiana, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, organiza de manera conjunta con el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, organiza conferencias de prensa, en donde se explica claramente a los periodistas las decisiones adoptadas y se le brinda a los comunicadores un escenario para aclarar sus inquietudes, las cuales plasmaran posteriormente en sus correspondientes medios.

Durante 2014 la entidad convocó a las siguientes ruedas de prensa:

En cada una de las conferencias de prensa convocadas, se ha contado con un nutrido grupo de periodistas asistentes y con un despliegue de la noticia en diversos medios de comunicación.

FECHA	RESOLUCIÓN CRA	TEMA
24 de junio de 2014	Resolución CRA No. 688 de 2014	Nuevo marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
15 de agosto 15 de 2014	Resolución CRA No. 695 de 2014	Medidas para Sancionar a quienes desperdicien agua en 12 departamentos.



Rueda de Prensa – Resolución 688 de 2014



Rueda de Prensa – Resolución 695 de 2014

1.7.2. BOLETÍN DE PRENSA

Es una comunicación escrita dirigida a los miembros de los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés periodístico generado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA. Normalmente, se envía por correo electrónico a la base de datos de redactores de los periódicos, revistas, emisoras de radio, estaciones de televisión, así como a medios online y a blogueros.

Por lo general, el objetivo es atraer la atención de los medios de comunicación para que puedan optar para su publicación o difusión.

La CRA los utiliza generalmente, para resumir la información brindada en las ruedas de prensa y para anunciar de manera local, la participación de la entidad en actividades de difusión y socialización de temas regulatorios.

BOLETIN	FECHA
“En el actual marco tarifario de aseo se permite la remuneración de las actividades de reciclaje y aprovechamiento”. Boletín Conjunto Minvivienda - CRA	30 de abril de 2014
“ Nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para Colombia”	25 de junio de 2014
“Minvivienda y CRA activan medida para sancionar a quienes desperdicien agua en 12 departamentos con alta vulnerabilidad de sequía”	29 de julio de 2014
“Comisiones de Regulación de Colombia conmemoran 20 años de su creación.” Septiembre 4 de 2014	04 de septiembre de 2014

1.7.3. ENTREVISTAS

Durante el año 2014, el Director Ejecutivo, en su calidad de vocero de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, ha atendido las inquietudes de diversos medios de comunicación, quienes quisieron profundizar sobre diversos temas regulatorios.

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

MEDIOS DE DIFUSIÓN		
Prensa	Radio	Televisión
El Espectador	Radio Guatapurí (Valledupar)	Caracol Noticias
El Tiempo	RCN Radio	Noticias RCN
La República	Noticiero de la Costa- Cadena Todelar	CM&
Revista Dinero	(Barranquilla)	City Noticias de las 8
El Heraldo	Blu Radio	Cable Noticias
Diario ADN		

1.8. EVENTO 20 AÑOS DE REGULACIÓN EN COLOMBIA

Las Comisiones de Regulación de Energía y Gas (CREG), Comunicaciones (CRC) y Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) se unieron con el fin de realizar un evento académico para conmemorar los 20 años de su creación. La actividad se realizó el 30 de septiembre de 2014, en las instalaciones del Centro de Convenciones Gonzalo Jimenez de Quesada, en la ciudad de Bogotá.

El foro que desarrolló la siguiente agenda académica, permitió dar a conocer la importancia de la institucionalidad a través de la cual Colombia se ha convertido en modelo internacional para el desarrollo de la regulación de los servicios públicos domiciliarios y de comunicaciones.

Agenda

- **Hitos en la regulación de los servicios públicos. Conferencistas:** Julio César Aguilera Wilches, Director Ejecutivo, CRA. Pablo Márquez Escobar, Director Ejecutivo, CRC y Carlos Fernando Eraso Calero, Director Ejecutivo, CREG
- **Panel: Balance y Retos de la regulación de los servicios públicos.**
Moderador: Ernesto Cortes, Editor Jefe del Periódico El Tiempo y como panelistas los directores ejecutivos de la CRC; CRA y CREG
- **Visión internacional de los servicios públicos. Conferencistas:** Daniel Trnka, Senior Policy Analyst, Regulatory Policy Division, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)- Sanford Berg, Emeritus Professor, Economics Department, Director of Water Studies, PURC, University of Florida y Stephen Littlechild, Emeritus professor at the University of Birmingham.
- **Conversatorio: Servicios públicos desde el punto de vista del usuario y su calidad.**
Moderador: Roberto Lippi, Oficial de Gestión de Conocimiento, ONU-Hábitat y panelistas los conferencistas internacionales.

El evento contó con una participación de aproximadamente 380 personas entre académicos, legisladores, empresas prestadoras, vocales de control y ciudadanía interesada en temas regulatorios.



Dr. Julio César Aguilera W. Director Ejecutivo CRA



Panel: Balance y Retos de la regulación de los servicios públicos



Participantes



Conversatorio: Servicios públicos desde el punto de vista del usuario y su calidad.

1.9. FERIAS DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

Con el objetivo de acercar el Estado al Ciudadano, el Departamento Nacional de Planeación DNP y el Programa Nacional de Atención al Ciudadano-PNSC han implementaron diferentes iniciativas en el territorio, las cuales están dirigidas principalmente a posicionar las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano en las agendas de las autoridades locales, y a sensibilizar a los servidores de este nivel de la administración sobre la importancia de avanzar en la implementación de una visión que reconozca el ciudadano como el centro de su gestión.

En lo corrido del año 2014, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico participó en las siguientes Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano, así:

FERIAS ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Fecha	Ciudad / Departamento.
16 de abril de 2014	Malambo (Atlántico)
7 de junio de 2014	Tumaco (Nariño)
16 de agosto de 2014	Yopal (Casanare)
29 de noviembre de 201	Riohacha (Guajira)



Feria en Malambo

1.10. PUBLICACIONES

En la vigencia 2014, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA produjo cuatro (4) publicaciones con el fin de informar a los ciudadanos y a los actores sectoriales temas de relevancia sectorial, con el fin de proporcionarles un conocimiento sencillo en la materia de regulación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico. Las revistas impresas y distribuidas fueron:

1.10.1. 20 Años. Regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia.

La CRA presentó esta publicación, en el mes de junio de 2014, con el propósito de exponer las principales contribuciones que la labor regulatoria de la Comisión ha generado sobre la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el país, así como los desafíos más relevantes que en términos de regulación económica se perciben en el futuro, en el marco de la conmemoración de los veinte años de la entidad.

1.10.2. Comisiones de Regulación de Colombia 20 años.

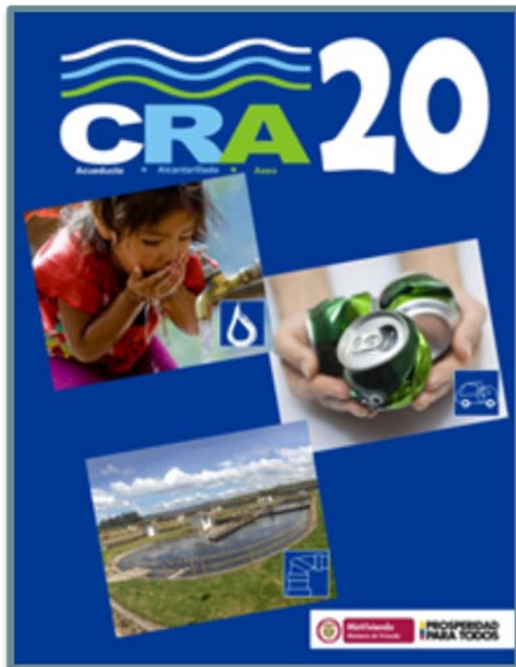
Publicación conjunta de las Comisiones de Regulación en Colombia, sus artículos presentan una visión sobre los logros y dificultades presentadas en las dos décadas de su existencia.

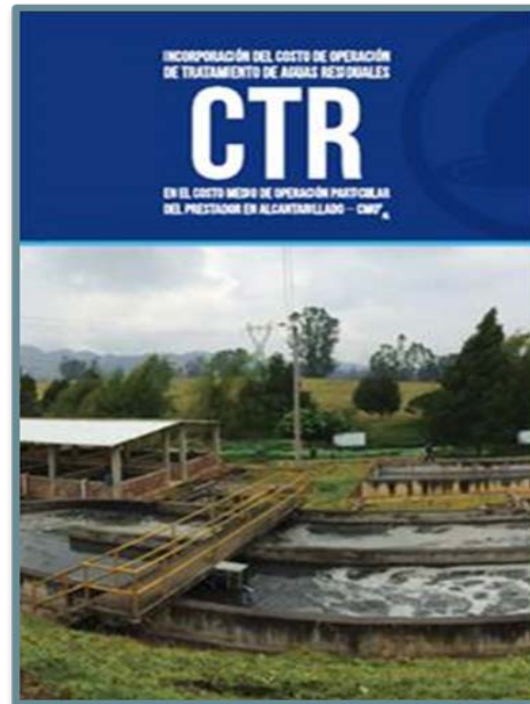
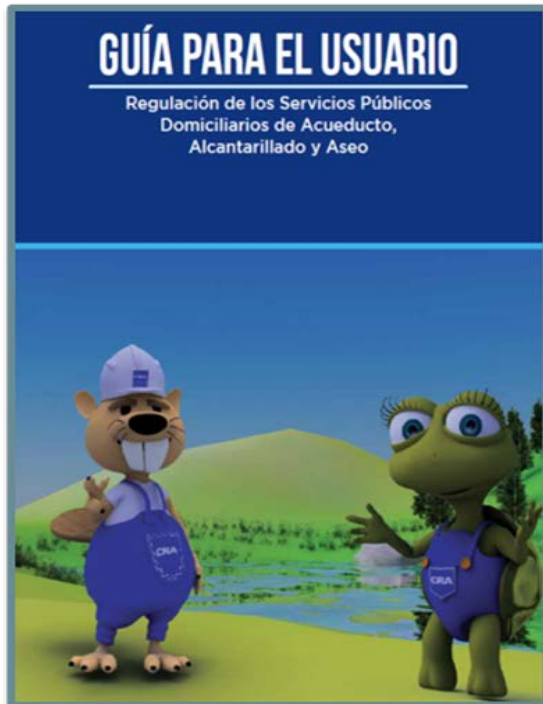
1.10.3. Guía para el usuario. Regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

En esta cartilla la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA busca fortalecer y mejorar la comunicación con los ciudadanos, por lo cual trata de contar de una manera sencilla el trabajo desempeñado por la CRA y desarrolla temas como: ¿Qué es la regulación de los servicios públicos domiciliarios?, ¿Qué es y qué hace la CRA?, ¿Quiénes son sus integrantes? ¿Cuál es el régimen de regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia? ¿Qué son y cómo se componen las tarifas? y, finalmente, una explicación de los temas más relevantes para los usuarios en los marcos tarifarios.

1.10.4. Incorporación del costo de operación de tratamiento de aguas residuales CTR en el costo medio de operación particular del prestador en alcantarillado – CMO

En este documento la Comisión plasma los lineamientos para que las personas prestadoras del servicio público domiciliario de alcantarillado, así como terceros interesados en el tema, puedan determinar los costos asociados al tratamiento de aguas residuales; así como el mecanismo de presentar ante la CRA las solicitudes de incorporación de dichos costos en la tarifa del servicio de alcantarillado.

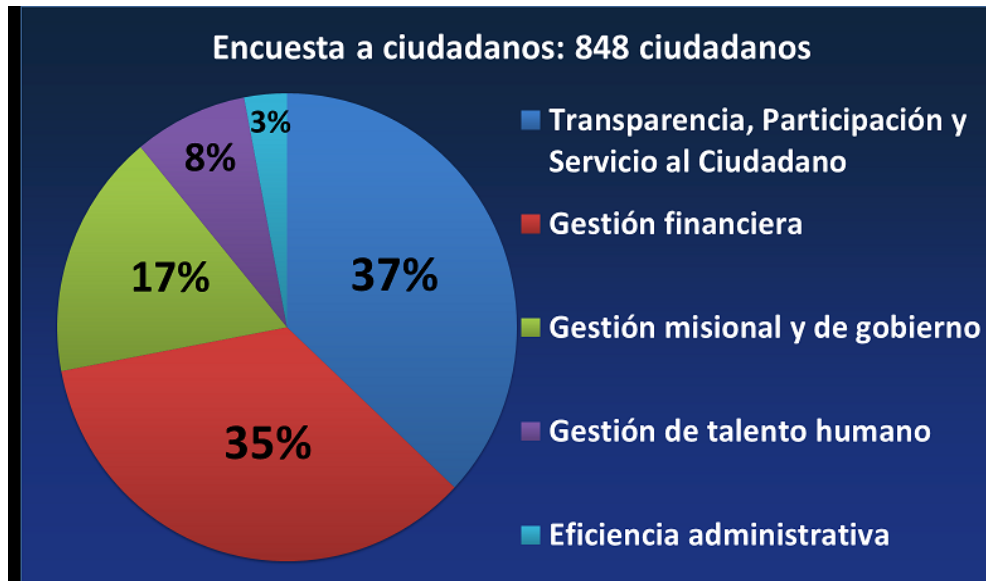




1.11. AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2014

El 4 de septiembre de 2015, se realizó la emisión de la Rendición de Cuentas de la CRA 2014, a través del ente estatal de administración de los medios oficiales nacionales, RTVC.

Con el fin de consultarle a la ciudadanía sobre las temáticas que deseaban que se trataran en dicha jornada, la CRA a través de nuestra página web, publicó una encuesta en la cual participaron 848 ciudadanos y que arrojó los siguientes resultados:



Con anticipación se informó e invitó a la ciudadanía, empresas prestadoras y demás personas interesadas a seguir la transmisión. Las invitaciones se realizaron a través de Twitter, Facebook, página web institucional y remisión de correos electrónicos.



De igual forma, a través de las redes sociales de la CRA, se recibieron inquietudes y sugerencias de la ciudadanía, las cuales fueron respondidas por el Director Ejecutivo de la entidad.

1.12. CONSULTAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para realizar Consultas y Solicitudes de información a la CRA, así como para interponer Peticiones, Quejas y Reclamos se cuenta con los siguientes mecanismos:

- **Atención Presencial en la sede administrativa en Bogotá.** Dirección: Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Edificio 97 Punto Empresarial, Bogotá D.C., Colombia. -- Código Postal: 110221
- **Atención telefónica:** línea gratuita 01 8000 517565. También a los teléfonos +57(1) 4873820 / 4897640 (si está fuera de Colombia) o (1) 4873820 / 4897640 (Si se encuentra en el país).
- **Atención Escrita:** Mediante solicitud dirigida a la CRA radicada en la Sede Administrativa, enviada vía Fax al +57(1) 489 7650 (si está fuera de Colombia) o (1) 489 7650 (Si se encuentra en el país), enviada al correo electrónico correo@cra.gov.co
- **Medios Virtuales:**
Canal Contáctenos de la página web: <http://www.cra.gov.co/contactenos.shtml>
Canal peticiones, quejas y reclamos de la página web: http://www.cra.gov.co/quejas_reclamos.shtml
Facebook: [facebook-cra@cra.gov.co](https://www.facebook.com/cra@cra.gov.co)
Twitter: @cracolombia.

1.13. AGENDA REGULATORIA 2015

El 30 de octubre de 2014 se presentó la propuesta de agenda regulatoria indicativa para el año 2015.

Dicha publicación tuvo como objetivo presentar la propuesta de temas que conformaron la Agenda Regulatoria Indicativa para el año 2015, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 7º del Decreto 2696 de 2004.

Luego del proceso de participación ciudadana, la Agenda Regulatoria Indicativa para el año 2015 fue aprobada en Sesión de Comisión Ordinaria N° 213 de 24 de diciembre de 2014, de acuerdo con lo contenido en el Decreto 2696 de 2004.