



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico

# Informe Rendición de Cuentas

# 2013

Este documento recoge las acciones adelantadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, en materia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana durante la vigencia 2013, encaminadas a asegurar el desarrollo de todos los procesos de forma transparente, honesta, ágil, eficiente, oportuna y eficaz.

## TABLA DE CONTENIDO

1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	3
1.1. GENERALIDADES.....	3
1.2. NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA CRA.....	4
1.3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CRA.....	5
2. PROYECTO NUEVO MARCO TARIFARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	7
2.1. AGENDA DE PARTICIPACIÓN.....	8
2.2. JORNADA DE PARTICIPACIÓN NO PRESENCIAL.....	9
2.3. ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN.....	10
3. PROYECTO NUEVO MARCO TARIFARIO DE ASEO.....	14
3.1. AGENDA DE PARTICIPACIÓN.....	14
3.2. OTRAS ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN.....	16
4. CÍRCULOS DE REGULACIÓN.....	18
5. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DEL SECTOR.....	19
5.1. CONGRESO ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES – ANDESCO.....	19
5.2. CONGRESO ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE INGENIERÍA SANITARIA Y AMBIENTAL - ACODAL.....	19
5.3. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS INTERNACIONALES.....	20
5.4. FERIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
6. PÁGINA WEB.....	22
7. AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	24
7.1. DIVULGACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	25
8. CONSULTAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	27
9. METAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2013.....	27

## 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 públicas<sup>1</sup>.

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 las 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”.<sup>2</sup>

“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 estos espacios de colaboración tienen relación con la

---

<sup>1</sup> 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”

<sup>2</sup> 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

sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresas de la ciudadanía”.<sup>3</sup>

“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”.<sup>4</sup>

*“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”.*<sup>5</sup>

## 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.

---

<sup>3</sup> Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia

<sup>4</sup> *Ibíd*em

<sup>5</sup> 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
<b>Gestión Gerencial y Estratégica</b>	Círculos de Regulación	de Consultas solicitudes información	y de Consultas solicitudes información Página WEB	y de Consultas Solicitudes información Pagina WEB
<b>Regulación</b>	Círculos de Regulación Consultas Solicitudes información	de y de Consultas solicitudes información	y de Consultas Públicas Círculos de Regulación Consultas Solicitudes información	de Jornadas Divulgación y de Consultas Solicitudes información Página WEB
<b>Asesoría</b>	Consultas Solicitudes información	y de Consultas Solicitudes información	y de Consultas Solicitudes información	y de Consultas Solicitudes información Pagina WEB
<b>Desarrollo Organizacional</b>	Consultas Solicitudes información	y de Consultas Solicitudes información	y de Consultas Solicitudes información	y de Consultas Solicitudes 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 termine 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.

Durante la vigencia del 2013, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, expidió las siguientes resoluciones:

RESOLUCIONES 2013		
632	Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “por la cual se establece la metodología tarifaria para los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que tengan más de 5.000 suscriptores.”	15 de febrero de 2013
634	Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se adiciona la Resolución CRA No. 632 de 2013, en el sentido de incluir en la misma el Título V referido a la Definición de Descuentos Asociados a la Calidad del Servicio, tal cual como fue ordenado en el artículo 23 de la citada Resolución”.	21 de marzo de 2013
643	Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo en áreas urbanas que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”.	24 de junio de 2013
646	Por la cual se presenta el proyecto de Resolución ¿Por la cual se adiciona la Resolución CRA No. 632 de 2013, en el sentido de incluir en la misma el Anexo No. 8 que define la metodología para realizar la Auto-declaración de las inversiones planeadas y ejecutadas incluidas en los planes de inversión de los estudios de costos establecidos con base en la Resolución CRA 287 de 2004,	16 de julio de 2013
647	“Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones”.	6 de agosto de 2013
657	Por la cual se presenta el proyecto de Resolución `Por la cual se establecen las condiciones generales para regular la opción de pago anticipado en los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.	8 de octubre de 2013
661	“Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “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.”	18 de diciembre de 2013

663	“Por la cual se fija la tarifa de la Contribución Especial para la vigencia 2014 por concepto del servicio de regulación de agua potable y saneamiento básico y se dictan otras disposiciones”.	18 de diciembre de 2013
664	“Por la cual se modifica el artículo segundo de la Resolución CRA 643 de 2013 y se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se adiciona el artículo Primero de la Resolución CRA 643 de 2013 y se dictan otras disposiciones.”	27 de diciembre de 2013
665	Por la cual se establecen las condiciones generales para regular la opción de pago anticipado en los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado	27 de diciembre de 2013

Las anteriores resoluciones, surtieron el proceso de consultas públicas, descritas en el procedimiento PCIU-PRC02 CONSULTAS PUBLICAS, el cual establece las siguientes etapas:

- Etapa 1. Publicación del proyecto de resolución de carácter general objeto de consulta pública
- Etapa 2. Elaboración y envío de documento de participación ciudadana para gobernadores
- Etapa 3. Estrategia y Convocatorias para las Consultas Públicas
- Etapa 4. Realización del evento de consulta pública
- Etapa 5. Levantamiento de memorias

## **2. PROYECTO NUEVO MARCO TARIFARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO – Res. 632 de 2013**

La resolución fue publicada en la página web de la entidad: [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co), el día 19 de febrero de 2013. A su vez, se publicó la Agenda para la Agenda para la participación ciudadana del proyecto de nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado. La invitación se realizó de manera abierta al público y con asistencia libre. Las personas que tuvieran interés en presentar ponencia debían inscribirse y radicar con una anticipación no inferior a dos (2) días hábiles a su realización, el documento que servirá de base para su exposición, el cual debía relacionarse directamente con la Propuesta para el nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado.

## 2.1. AGENDA DE PARTICIPACIÓN

La agenda de participación, se realizó en los siguientes municipios:

Fecha	Ciudad	Lugar	No. Participantes	No. Inquietudes Radicadas
<b>Viernes 8 de Marzo</b>	Bucaramanga, Santander	Parque del Agua, Diagonal 32 N° 30A – 51 Auditorio Reynaldo Orduz Arenas	79	53
<b>Viernes 5 de Abril</b>	Cali, Valle del Cauca	Club de Ejecutivos, piso 9 Avenida 4 Norte N° 23DN-65	96	22
<b>Jueves 18 de Abril</b>	Bogotá. D.C.	Gobernación de Cundinamarca Avenida Calle 26 N° 45 – 73 Salón Gobernadores	107	53
<b>Lunes 22 de Abril</b>	Medellín, Antioquia	Biblioteca EPM, Carrera 54 N° 44 – 48	138	25
<b>Viernes 3 de Mayo</b>	Tunja, Boyacá	Sala de Prensa - Centro de Convenciones de la Cámara de Comercio, Calle 35 N° 10 -09	73	28
<b>Viernes 10 de Mayo</b>	Barranquilla, Atlántico	Cinemateca Combarranquilla, Sede Country, Calle 76 N° 57-61	23	7
<b>Viernes 10 de Mayo</b>	Pasto, Nariño	Auditorio Hotel Galerías Carrera 26 N° 18 -71	45	16
<b>Viernes 17 de Mayo</b>	Manizales, Caldas	Centro de Convenciones Teatro Los Fundadores Carrera 22 Calle 33, Sala Cumanday N° 2	86	14
<b>Viernes 17 de Mayo</b>	Neiva, Huila	Salón Gobernadores, Gobernación del Huila, ubicado en la carrera 4 con calle 8 Esquina	109	17

Atendiendo las solicitudes de la ciudadanía, la CRA mediante las siguientes Resoluciones amplió el plazo para la recepción de observaciones, reparos o sugerencias al proyecto de resolución No. 632 de 2013.

No. Resolución	Fecha	Se amplía el plazo hasta
641	17 de Mayo de 2013	31 de Julio de 2013
645	24 de Junio de 2013	31 de Agosto de 2013
651	29 de Agosto de 2013	31 de Octubre de 2013



Teniendo en cuenta, la ampliación de fechas para la recepción de sugerencias y observaciones, la CRA presentó a la ciudadanía el Proyecto del Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado en los siguientes escenarios:

Fecha	Ciudad	Lugar
21 de Junio de 2013	Popayán – ( 1er. Encuentro Territorial de Servicios Públicos y TIC`s	Universidad del Cauca
20 de Septiembre de 2013	Maicao	Concejo Municipal
22 de Agosto de 2013	Pereira	Congreso de la Confederación de Vocales de Control (CONFEVOCOLTICS)

## 2.2. JORNADA DE PARTICIPACIÓN NO PRESENCIAL

Con el fin de brindar todas las posibilidades de participación ciudadana en el proyecto de nuevo marco de Acueducto para Colombia, se dispuso en video la presentación que se lleva a cabo en diferentes ciudades del país. El video corresponde a la jornada de participación ciudadana que se llevó a cabo en la ciudad de Medellín el pasado lunes 22 de abril de 2013. Se encuentra disponible en el canal de YouTube <http://bit.ly/10eyY4u> tuvo transmisión por el Canal Institucional los días 4 y 10 de mayo de 2013.

El material audiovisual, con corte a 27 de diciembre de 2013, ha sido consultado en su totalidad por 847 ciudadanos.



## 2.3. ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN

### 2.3.1. BOLETÍN Y RUEDA DE PRENSA.

Se redactó y distribuyó un comunicado de prensa, el cual se difundió a través de rueda de prensa, dando como resultado la publicación de la información en 54 artículos. Los medios nacionales que replicaron la información fueron: Caracol Radio, CM&, Vox populi, Revista El Crisol. De igual forma, la información fue replicada por los siguientes medios locales: La Nación (Huila), Opa noticias (Huila), Tu Semanario (Huila), HSB Noticias (Pasto), Diario del Sur (Pasto), El Colombiano (Cali), El Nuevo Día (Ibagué), Vanguardia ( Bucaramanga), El Mundo (Medellín), Emisora Laud ( U. distrital), Emisora Ondas de Mayo (Pasto), Noticiero CNC (Nariño), entre otros.

De igual forma, las siguientes web hicieron alusión al contenido de la Resolución No. 632 de 2013, Proyecto de Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado: [www.zolucionalimitada.com](http://www.zolucionalimitada.com), [www.andesco.com](http://www.andesco.com), <http://somosconservadores.org>, [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co), [www.ecobusiness.in](http://www.ecobusiness.in), [www.manizales.com](http://www.manizales.com), [www.prensaalcaldiabucaramanga.blogspot.com](http://www.prensaalcaldiabucaramanga.blogspot.com), [www.espa-azul.gov.co](http://www.espa-azul.gov.co), <http://egcconsultores.co>, <http://eje21.com>, <http://www.sintracuavalle.org>, <http://diariodelagua.com>.

### 2.3.2. PUBLICACIONES EN FACEBOOK.



En nuestro sitio oficial de Facebook, se publicaron 13 galerías fotográficas, con un total de 558 fotografías que documentan el proceso de participación ciudadana del marco tarifario de acueducto y alcantarillado.

Adicionalmente, se publicaron 59 notas y documentos. En total se han recibido 7.765 visitas a dichos contenidos.

### 2.3.3. PUBLICACIONES EN TWITTER.



En la cuenta oficial de Twitter [@cracolombia](https://twitter.com/cracolombia), publicamos 386 tweets sobre el nuevo marco, que produjeron 160 interacciones y tuvieron un alcance cercano a las 74 mil personas.

### 2.3.4. CHAT



Los ciudadanos y agentes del sector, contaron con un chat sobre el nuevo marco, allí se atendieron consultas y sugerencias de 673 personas.

### 2.3.5. PÁGINA WEB

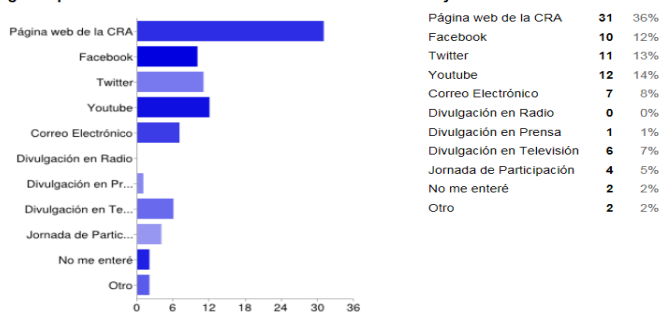
En el portal institucional, [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co) se publicaron 29 noticias y 22 documentos, los cuales generaron cerca de 94 mil consultas.

### 2.3.6. ENCUESTA EN LÍNEA

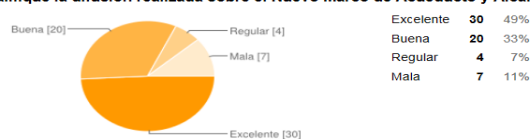
The screenshot shows the website of the Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. The header includes navigation links: Inicio, Mapa del sitio, Glosario, Ayuda, Idioma, and a search bar. The main banner reads "Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico" with the slogan "Comprometidos con tu bienestar" and the location "Bogotá, D.C., Colombia". Below the banner are images for "alcantarillado", "acueducto", and "aseo", along with the organization's logo and the "PROSPERIDAD PARA TODOS" logo. A menu bar contains: Acerca de la entidad, Nuestra Gestión, Normatividad, Servicios de información, and Trámites y Servicios. The "Interactuemos" section features social media links for Twitter (@cracolombia), Facebook, and YouTube (crasbcol). The main content area displays a news article titled "Encuesta en línea sobre la participación ciudadana del nuevo marco de acueducto y alcantarillado" dated June 12, 2013. The article text states: "Junio 12 de 2013. Con el ánimo de mejorar en los procesos de comunicación y divulgación de nuestro trabajo, lo invitamos a diligenciar una encuesta de evaluación sobre el proceso de participación ciudadana del nuevo marco de acueducto y alcantarillado para empresas de más de 5.000 suscriptores." To the right of the article, there is a date "Última actualización: Miércoles, Junio 12 de 2013" and three links: "Participación ciudadana 2013 Propuesta para el nuevo marco regulatorio de acueducto y alcantarillado", "Bases de los estudios para la revisión del marco tarifario de aseo", and "Instructivo Pagos en Línea - Contribuciones Especiales (PSE)". A "Todas las noticias" link is located at the bottom right of the article.

Con el ánimo de mejorar en los procesos de comunicación y divulgación de nuestro trabajo, invitamos a la ciudadanía a diligenciar una encuesta de evaluación sobre el proceso de participación ciudadana del nuevo marco de acueducto y alcantarillado para empresas de más de 5.000 suscriptores. La encuesta arrojó que los usuarios prefieren la página web de la entidad, para mantenerse informados. Y se calificó como buenos los contenidos expuestos.

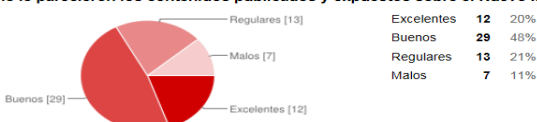
**¿ Por qué medio se enteró del Nuevo Marco de Acueducto y Alcantarillado ?**



**¿ Califique la difusión realizada sobre el Nuevo Marco de Acueducto y Alcantarillado ?**



**Cómo le parecieron los contenidos publicados y expuestos sobre el Nuevo Marco de Acueducto y Alcantarillado ?**



### 2.3.7. MESA DE TRABAJO CON LA COMISIÓN SEXTA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES SOBRE NUEVO MARCO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Dentro del proceso de participación ciudadana del proyecto de nuevo marco de acueducto y alcantarillado, la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y otros agentes del sector, realizaron una mesa de trabajo interinstitucional para analizar con detenimiento diversos aspectos de la propuesta de nuevo marco de acueducto y alcantarillado para empresas con más de 5.000 suscriptores.

La Comisión Sexta de la Cámara de Representantes atiende los servicios públicos como tema de su competencia. Por ello, tuvo la iniciativa de realizar cuatro sesiones de trabajo con la CRA, llevadas a cabo los días 2, 9, 16 y 23 de septiembre, donde se expusieron los objetivos y pilares fundamentales de la propuesta y se analizaron temas como su impacto en las utilidades de las empresas, la inclusión de los costos de las convenciones colectivas, las metas de los estándares de calidad y del servicio, el incremento en la cobertura, las pérdidas de agua, el régimen de calidad y descuentos, las inversiones necesarias para prestar los servicios y la eficiencia del recaudo, entre otros. Este proceso de discusión y trabajo conjunto con el legislador es una muestra clara de su compromiso e interés por los temas sociales y el bienestar de los colombianos, ya que gracias a estas sesiones de trabajo se recibieron observaciones y comentarios por parte de los representantes permitiendo enriquecer significativamente la propuesta presentada por la CRA, lo cual redundará en una versión final de marco regulatorio de acueducto y alcantarillado que beneficiará al 88% de la población colombiana, cerca de 41 millones de habitantes, con una prestación de servicios públicos eficientes con mayor calidad, cobertura y continuidad.

### 3. PROYECTO NUEVO MARCO TARIFARIO DE ASEO – Res. 643 del 24 de junio de 2013

La resolución fue publicada en la página web de la entidad: [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co), el día 26 de junio de 2013. A su vez, se publicó la Agenda para la Agenda para la participación ciudadana del proyecto de nuevo marco tarifario de aseo. La invitación se realizó de manera abierta al público y con asistencia libre. Las personas que tuvieran interés en presentar ponencia debían inscribirse y radicar con una anticipación no inferior a dos (2) días hábiles a su realización, el documento que servirá de base para su exposición, el cual debía relacionarse directamente con la Propuesta para el nuevo marco tarifario de aseo.

#### 3.1. AGENDA DE PARTICIPACIÓN

La agenda de participación, incluyó los siguientes municipios:

Fecha	Ciudad	Lugar	No. Participantes	No. Inquietudes Radicadas
Viernes 9 de Agosto	Cali, Valle del Cauca	Auditorio de INFIVALLE, Carrera 2ª Oeste N° 7-18 Barrio Santa Teresita	101	40
Viernes 16 de Agosto	Tunja, Boyacá	Aula Ambiental Corporación Autónoma Regional de Boyacá Antigua Vía a Paipa N° 53-70	105	24
Viernes 16 de Agosto	Ibagué, Tolima	Auditorio de Cámara Comercio Calle 10 N° 3-76	45	14
Martes 20 de Agosto	Bogotá. D.C.	Salón Gobernadores Gobernación de Cundinamarca Avenida Calle 26 N°	556	61

		45-73		
Viernes 30 de Agosto	Medellín, Antioquia	Auditorio Himerio Pérez López "El Cubo" Edificio EPM Carrera 58 N° 42-125	209	35
Viernes 6 de Septiembre	Bucaramanga, Santander	Auditorio Reynaldo Orduz Arenas, Parque del Agua, Diagonal 32 N° 30A-51, Bucaramanga.	93	35
Viernes 13 de Septiembre	Montería, Córdoba	Centro de Convenciones de Montería	88	19
Viernes 13 de Septiembre	Barraquilla, Atlántico	Auditorio de la Cinemateca Combarranquilla	47	11
Viernes 20 de Septiembre	Maicao, La Guajira	Auditorio del Concejo Municipal Calle 12 N° 11-36	41	9

Durante las Jornadas de Participación ciudadana, también se le expuso a los asistentes la Resolución No. 646 del 16 de julio de 2013, Correspondiente a la Auto declaración de Inversiones en nuevo Marco de Acueducto y Alcantarillado

Atendiendo las solicitudes de la ciudadanía, la CRA mediante las siguientes Resoluciones amplió el plazo para la recepción de observaciones, reparos o sugerencias al proyecto de resolución No. 643 de 2013.

No. Resolución	Fecha	Se amplía el plazo hasta
655	24 de Septiembre de 2013	24 de Octubre de 2013
658	25 de Octubre de 2013	25 de Diciembre de 2013

Teniendo en cuenta, la ampliación de fechas para la recepción de sugerencias y observaciones, la CRA presentó a la ciudadanía el Proyecto del Nuevo Marco Tarifario de Aseo en los siguientes escenarios:

Fecha	Ciudad	Evento
30 de Septiembre de 2013	Bogotá	Mesa de Trabajo ACODAL - Asociación Colombiana de Ingeniería Ambiental y Sanitaria -
29 de Noviembre de 2013	San Andrés, Islas	XIII Congreso de Vocales de Control
18 de Diciembre de 2013	Bogotá	Ciudadanos de la Localidad de Suba

Con el fin de brindar todas las posibilidades de participación ciudadana en el Proyecto de Nuevo Marco de Aseo para Colombia, se dispuso en video la presentación que se lleva a cabo en diferentes ciudades del país.

El video corresponde a la jornada de participación ciudadana que se llevó a cabo el 9 de agosto de 2013, en la ciudad de Cali. El video se encuentra disponible en el canal de YouTube: <http://bit.ly/17mDOIU> contó con transmisión a través del canal institucional, el 26 de agosto de 2013.

El material audiovisual, con corte a 27 de diciembre de 2013, ha sido consultado en su totalidad por 526 ciudadanos.

### 3.2. OTRAS ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN

#### 3.2.1. BOLETÍN Y RUEDA DE PRENSA.

Se redactó y distribuyó un comunicado de prensa, el cual se difundió a través de rueda de prensa, dando como resultado la publicación de la información en 46 artículos. Los medios nacionales e internacionales que replicaron la información fueron: IAGUA.ES (España), El Tiempo, Noticias RCN, Caracol Radio, RCN Radio, BLURadio, Portafolio, La República, El Nuevo Siglo, Señal Radio Colombia

De igual forma, la información fue replicada por los siguientes medios locales: El Colombiano (Medellín), El Mundo (Medellín), Hora 13 (Medellín), Vanguardia Liberal (Bucaramanga), Librepremsa.com (Bucaramanga), La Patria (Manizales), La Opinión (Cúcuta), Noticúcuta



(Cúcuta), Tu Semanario (Periódico Digital del Huila), El Meridiano de Córdoba (Montería), CDN Cadena de Noticias (Villavicencio), Prensa.Com.Co, Voxpopuli.net, entre otros

### 3.2.2. PUBLICACIONES EN FACEBOOK.



En nuestro sitio oficial de Facebook, se publicaron 15 galerías, 990 fotografías, 27 notas, con un total de 3380 visitas a dichos contenidos.

### 3.2.3. PUBLICACIONES EN TWITTER.



En la cuenta oficial de Twitter [@cracolombia](https://twitter.com/cracolombia), publicamos 169 tweets sobre el nuevo marco, que produjeron 160 interacciones y tuvieron un alcance cercano a las 146 mil personas.

### 3.2.4. CHAT



Los ciudadanos y agentes del sector, contaron con un chat sobre el nuevo marco, allí se atendieron consultas y sugerencias de 673 personas.

### 3.2.5. PÁGINA WEB

En el portal institucional, [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co) se publicaron 27 noticias y 17 documentos, los cuales generaron cerca de 56 mil consultas.

## 4. CÍRCULOS DE REGULACIÓN

Los Círculos de Regulación se conciben como espacios de socialización, que pretenden recoger información de los diferentes actores del sector y convertirlo en Conocimiento que permita a la CRA consolidar su labor regulatoria y contribuir a la sostenibilidad y crecimiento del sector. El objetivo es generar conocimiento multidimensional<sup>6</sup> a partir de las diferentes experiencias y visiones que se compartirán en un espacio estructurado bajo un esquema pedagógico y didáctico que permitan explotar el aprendizaje colectivo y participativo.



En el 2013, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, participo en los siguientes círculos de regulación:

<sup>6</sup> La idea de multidimensionalidad que se plantea está asociada a la apropiación del conocimiento como una herramienta para ser usada adecuadamente de acuerdo a la necesidad generada en un momento y un escenarios dados, es decir, la capacidad de imaginar un posible uso partiendo del conocimiento y aprehensión de un concepto.

EVENTO	CIUDAD	FECHA
Taller de Vocales de Control	Bogotá	Abril 19 de 2013
Taller Técnico con Gremios	Bogotá	Abril 18 de 2013
Taller Técnico con Gremios	Tunja	Mayo 3 de 2013
Taller Técnico con Gremios	Bogotá	Mayo 16 de 2013
1er. Congreso Territorial de Servicios Públicos y las TIC	Popayán	20 y 21 de junio de 2013
Congreso de Vocales de Control CONFEVOCOLTICS	Armenia	21, 22 y 23 de agosto de 2013
XIII Congreso de Vocales de Control	San Andrés Islas	26 al 29 de noviembre de 2013

## 5. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DEL SECTOR

### 5.1. CONGRESO ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES - ANDESCO

Durante el XV Congreso Nacional y VI Internacional de Servicios Públicos y TIC, organizado por ANDESCO en la ciudad de Medellín entre el 25 y el 28 de junio, los Expertos Comisionados de la CRA realizaron diversas intervenciones sobre temas que son competencia de esta entidad y sobre los cuales existe interés de discusión por parte de los sectores de agua potable y saneamiento básico en el país. En especial, se trataron los siguientes temas:

- Taller de Regulación Económica aplicable a los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado.  
26 de junio de 2013.
- Sala sectorial en Servicios Públicos - Avances de la Agenda Regulatoria 2013

### 5.2. CONGRESO ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE INGENIERÍA SANITARIA Y AMBIENTAL - ACODAL

ACODAL realizó el 56º Congreso Internacional: Agua, Saneamiento, Ambiente y Energías Renovables, del 17 al 19 de julio de 2013 en Santa Marta. La CRA difundió el Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado. En especial, se trataron los siguientes temas:

- Tarifas Regionales.
- Marco Regulatorio Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños suscriptores
- Nuevo Marco Tarifario de Aseo
- Nuevo Marco Tarifario de Acueducto
- Compilación Normativa. Cobros No Autorizados, Tarifas Reembolsables.

### 5.3. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS INTERNACIONALES

FECHA	EVENTO
Febrero 11 de 2013	Asociación de Entes Reguladores de las Américas
Del 3 al 7 de julio de 2013	Expertos técnicos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) visitaron Ciudad de Guatemala y Quetzaltenango (Guatemala) y Tegucigalpa (Honduras) dentro del Programa de Cooperación con Mesoamérica, que coordina la Agencia Presidencial de Cooperación de Colombia.
Del 11 y el 14 de agosto de 2013	Se llevó a cabo, en San José de Costa Rica, una visita de expertos técnicos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de Costa Rica (ARESEP) y al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA).
Del 14 al 15 de noviembre de 2013	El Director Ejecutivo de la CRA, Julio César Aguilera Wilches, asistió en representación de la Comisión y del país, al VI Foro Iberoamericano de Regulación (FIAR), llevado a cabo en la ciudad de Montevideo, Uruguay, del 14 al 15 de noviembre de 2013 y a la XIII Asamblea Anual de ADERASA, llevada a cabo en Punta del Este, Uruguay, el 16 de noviembre de 2013.
16 de noviembre de 2103	El Director Ejecutivo de la CRA, Julio César Aguilera Wilches, asistió a la XIII Asamblea Anual de ADERASA, en Punta del Este, Uruguay.

### 5.4. FERIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de acercar el Estado al Ciudadano, el Departamento Nacional de Planeación, DNP Y EL Programa Nacional de Atención al Ciudadano-PNSC 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 este sentido, durante 2013, el DNP-PNSC llevó a cabo cinco ferias nacionales de servicio al ciudadano.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, participó en las siguientes ferias:

Fecha	Ciudad	No. Personas Atendidas	Cantidad de Material Entregado
3 de Agosto de 2013	Leticia (Amazonas)	3	301
5 de Octubre de 2013	Popayán (Cauca)	38	400
30 de Noviembre de 2013	Ciénaga (Magdalena)	81	359



Leticia



Popayán



Ciénaga

## 6. 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:

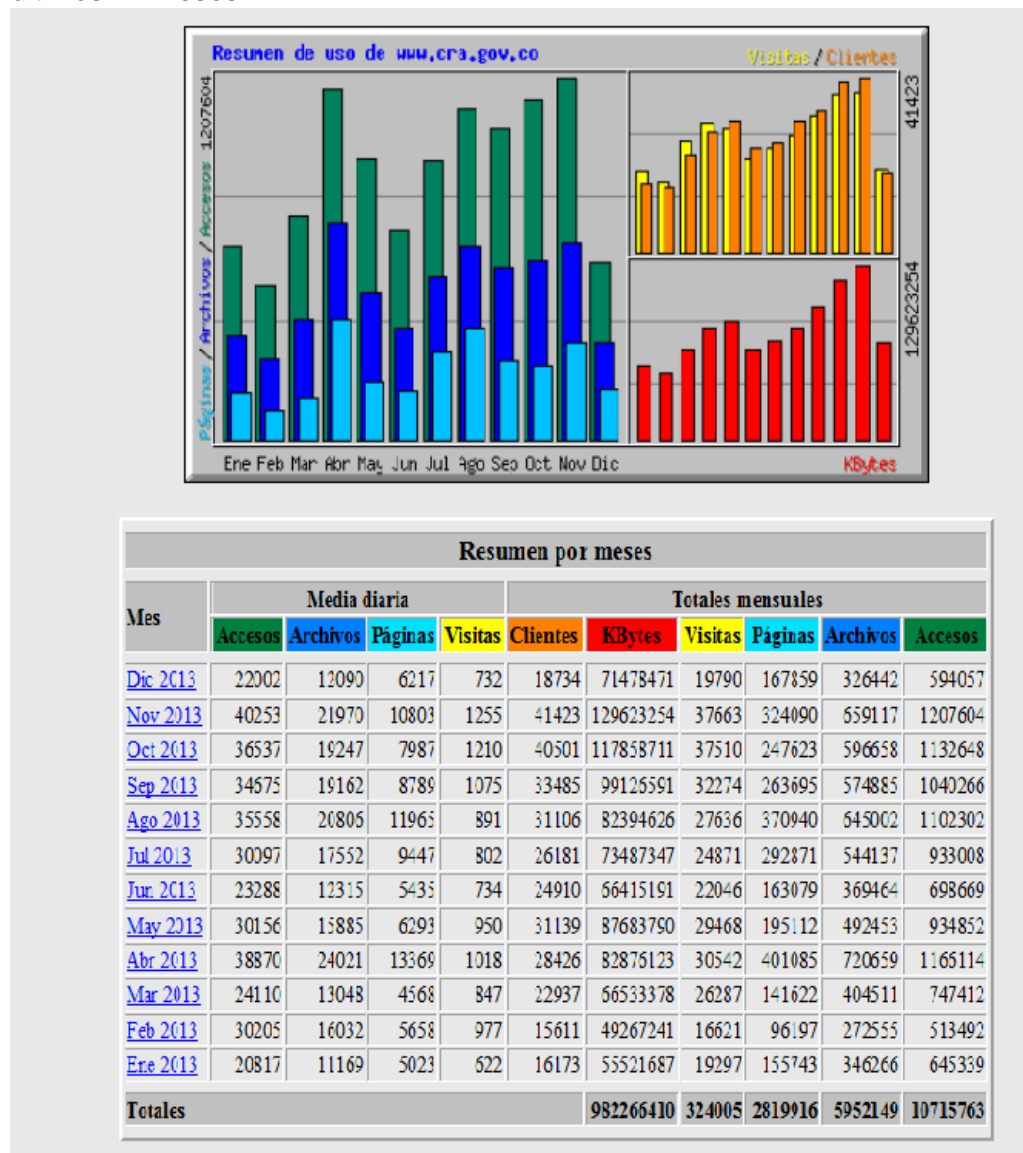
Planeación, Gestión y Control; Información general de la entidad; Misión y Visión ; Objetivos y funciones ;

Organigrama; Directorio de entidades; Datos de contacto de servidores públicos ; Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad; Localización física sede central y sucursales o regionales; Preguntas y respuestas frecuentes; Glosario ; Noticias; Información para niños; Calendario de actividades; Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos; Normatividad; (leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos, políticas y lineamientos;

Información Financiera y Contable; Contratación; Plan Anual de Adquisiciones (PAA); Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública; Trámites y Servicios; Peticiones, denuncias, quejas y reclamos, entre otros.

Con corte a 27 de diciembre de 2013, la página web de la CRA, ha tenido 948 mil visitantes.

A continuación se presenta el cuadro de estadísticas de acceso a [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co), durante los últimos 12 meses.



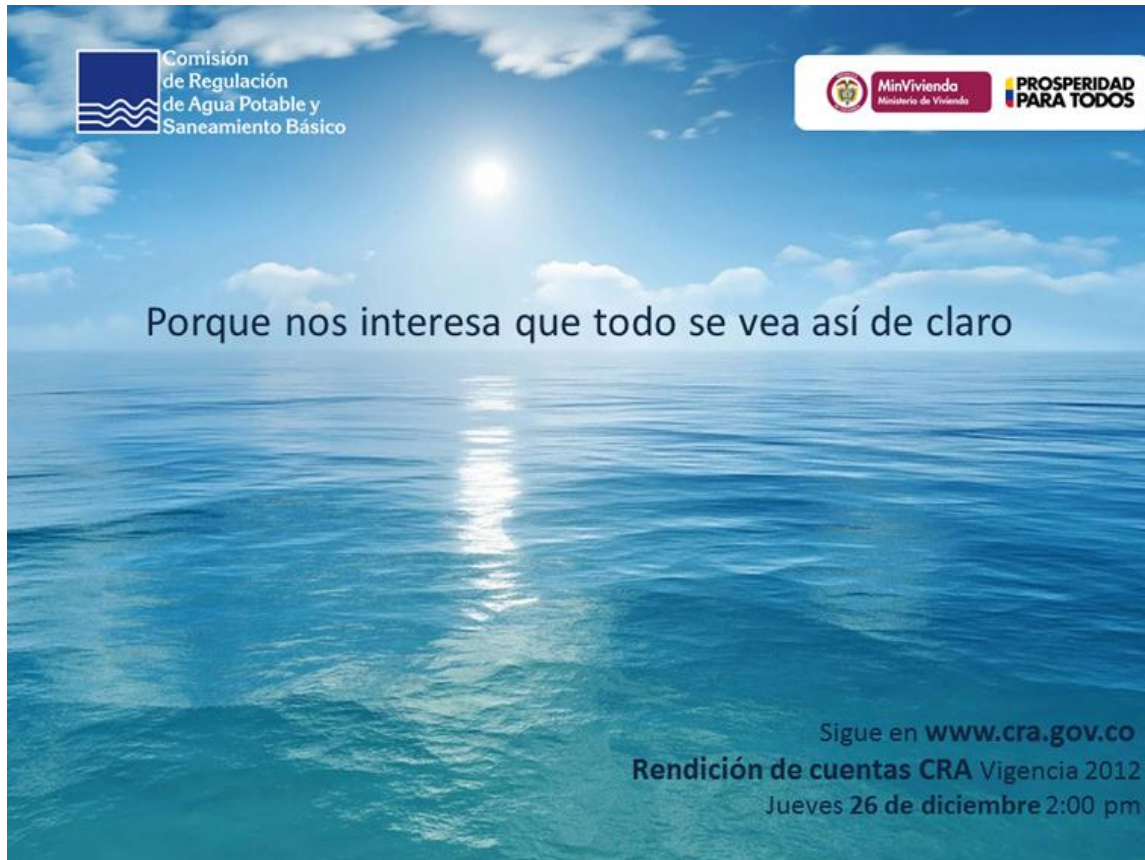
## 7. AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Audiencia se transmitió a través de la página web de la CRA, el día 26 de diciembre de 2013. Los temas tratados fueron puestos a disposición de la ciudadanía, a través de una encuesta virtual, la cual podía ser diligenciada desde nuestra web: [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co). Dicho cuestionario estuvo disponible del 12 al 20 de diciembre, fue diligenciado por 880 ciudadanos y arrojó los siguientes resultados:



La rendición de cuentas fue transmitida el día 26 de diciembre de 2013, a través de la web institucional: [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co), a partir de las 2:00 de la tarde. 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.





## 7.1. DIVULGACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Diferentes medios de comunicación, divulgaron la jornada de rendición de la CRA:

### 7.1.1. RCN RADIO

#### HABRÍA REDUCCIÓN EN TARIFAS DE ASEO EN COLOMBIA PARA EL 2014

“La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, expedirá entre enero y marzo el Marco de Tarifas de Recolección de Basura, con el que espera que más del 80% de colombianos tenga mejor calidad del servicio y regular aún más los precios del sector.

Silvia Yepes, experta de la Comisión de Regulación de Agua y Aseo, CRA, aseguró cerca de 39 millones de personas que tienen servicio de recolección de basura, se beneficiarán con posibles reducciones en la tarifa de aseo, con la expedición del Marco Tarifario de Aseo, que entrará en vigencia en el primer trimestre del 2014. La noticia completa en: <http://www.rcnradio.com/noticias/habria-reduccion-en-tarifas-de-aseo-en-colombia-para-2014-108632>

### 7.1.2. IAGUA.ES

“En este espacio presentamos los **resultados de la gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) durante la vigencia 2012**, así como los principales avances regulatorios y de participación ciudadana en 2013. El objetivo de la rendición de cuentas consiste en garantizar el ejercicio del control social a la administración pública.

808 ciudadanos contestaron nuestra encuesta sobre los temas que querían que fueran tratados en esta jornada y los resultados fueron: 1. Participación ciudadana (27 %); 2. Regulación general (21 %); 3. Gestión administrativa y financiera (18 %); 4. Asesoría técnica y jurídica (12 %); 5. Planeación estratégica (11 %) y 6. Control de gestión (11 %).”La noticia completa en <http://colombia.iagua.es/noticias/colombia/13/12/27/resultados-de-la-gestion-de-la-comision-de-regulacion-de-agua-potable-y-saneamiento-basico-en-2012-y->

### 7.1.3. AUDIENCIA EN YOUTUBE

A 27 de diciembre, fecha de corte del presente informe, el video de la rendición de cuentas, había sido visto de manera completa por un total de 41 reproducciones. Las personas interesadas en revisar el video pueden hacerlo a través de <http://www.youtube.com/watch?v=fvTimT0ZoKE>.



## 8. 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](mailto: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](http://www.cra.gov.co/quejas_reclamos.shtml)  
Facebook: [facebook-cra@cra.gov.co](https://www.facebook.com/facebook-cra@cra.gov.co)  
Twitter: @cracolombia

## 9. METAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2013

9.1. **CUBRIMIENTO:** Proporcionar mecanismos de Participación Ciudadana en al menos el 90% del territorio nacional (Departamentos)

En lo corrido del 2013, la CRA realizó actividades en 17 departamentos: Santander, Valle, Cundinamarca, Antioquia, Boyacá, Nariño, Huila, Cauca, Guajira, Risaralda, Tolima, Córdoba, San Andrés, Quindío, Amazonas y Magdalena. Obteniendo un 53% de la meta planteada, con actividades de tipo presencial.

Sin embargo, para obtener una mayor cobertura, la CRA realizó dos (2) jornadas de participación con transmisión por el canal institucional, el cual es visto en 32 departamentos. De igual forma, puede ser revisada a través del canal de YouTube, a nivel nacional e internacional.



9.2. **CALIDAD:** Obtener calificación promedio superior al 75% de aceptación en la totalidad de eventos presenciales de la CRA.

Las siguientes gráficas muestran el nivel de aceptación de los eventos realizados por la Comisión.

Ciudad	Fecha	Regulación	Asesoría	Capacitación
<b>Armenia</b>	22-ago-13	66.64	69.1	66.76
<b>Barranquilla</b>	13-sep-13	72.98	74.4	78.33
<b>Bogotá</b>	20-ago-13	95.59	94.2	95.56
<b>Bucaramanga</b>	06-sep-13	57.56	50.7	61.42
<b>Cali</b>	09-ago-13	63.16	65.1	62.73
<b>Ibagué</b>	16-ago-13	74.92	80.7	78.42
<b>Medellín</b>	30-ago-13	72.25	70	69.17
<b>Tunja</b>	16-ago-13	72.11	71.9	73.98
<b>Montería</b>	13-sep-13	74.2	76.1	83.3
<b>Promedio simple</b>		<b>72.15</b>	<b>72.47</b>	<b>74.41</b>

9.3. **NUEVOS MEDIOS:** Incrementar el 10% el número de interacciones por medios virtuales (correo electrónico, Twitter, Facebook, Página Web) para cada elemento de gestión del Cronograma de Participación Ciudadana. En el cuadro anexo, se observa el crecimiento de los medios virtuales, en el último semestre de 2013.

Registro de Soporte	de	Junio	Diciembre	Crecimiento %
Registro de suscriptores		618	710	<b>15</b>
Portal Institucional de Facebook		452	562	<b>24</b>
Portal Institucional de Twitter		569	680	<b>19</b>
Registros de Página web		698669	948118	<b>35</b>

#### **9.4. MEDIOS NO PRESENCIALES:**

Realizar al menos una jornada de Consultas Públicas no presencial.

La CRA en el 2013, realizó dos jornadas de participación no presenciales.

#### **9.5. PUBLICACIONES:**

Realizar al menos una publicación para la divulgación de cada uno de los marcos regulatorios a expedir.

En el mes de octubre de 2013, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, publicó en su página web: “Compilación Normativa 2012: Regulación integral del sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia”, el documento puede ser descargado desde <http://cra.gov.co/apc-aa-files/32383933383036613231636236623336/compilacion-normativa-cra-2012.pdf>

#### **9.6. AGENDA REGULATORIA 2014**

Realizar al menos dos jornadas bajo el programa Círculos de Regulación.

El proyecto de Agenda Regulatoria 2014, fue aprobada en Sesión de Comisión Ordinaria N° 201 del 25 de Noviembre de 2013 de acuerdo a lo contenido en el Decreto 2696 de 2004. Y se encuentra a disposición de la ciudadanía, de quienes la CRA, espera obtener comentarios y/o sugerencias. La agenda se encuentra publicada en <http://cra.gov.co/apc-aa-files/61356666633561323836616139373264/agenda-regulatoria-2014-v04.pdf>