

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2022

El presente documento contiene el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD N° 10 del 23 de diciembre de 2021, y en sesión ordinaria N° 58 del Comité de Expertos del 29 de diciembre de 2021, se aprueba su publicación en la página web de la entidad por 10 días hábiles para surtir el proceso de participación ciudadana.

Leonardo Enrique Navarro Jiménez
Director Ejecutivo

Expertos Comisionados

Diego Felipe Polanía Chacón
Roberto Mario Esmeral Berrio
Jorge Enrique Cardoso Rodríguez

Subdirección Administrativa y Financiera

María Andrea Agudelo Torres
Lina María Cárdenas Rojas
Sandra Milena Muñoz Galeano

Subdirección de Regulación

Rodrigo Vargas Martínez
Andrea Toro Amín

Oficina Asesora Jurídica

Carlos Alberto Mendoza Velez
Oscar Javier Ortiz Lozano

Oficina Asesora de Planeación y TIC's

Yamile Angélica Medina Walteros
Karen Lizette Fonseca Ochoa
María Clemencia Lozano Villegas
Diana Milena Moreno López
Luis Alonso Pinzón Barbosa

Control Interno

Giovanni Soto Cagua
Diana Carolina Rodríguez Guevara

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	MARCO INSTITUCIONAL	6
3.	MARCO LEGAL	7
4.	OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
5.	ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL	9
6.	ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	10
7.	COMPONENTES DEL PLAN.....	11
7.1	PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	11
7.1.1	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	11
7.1.2	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	11
7.1.3	POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA.....	12
7.1.4	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	13
7.2	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	16
7.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.	20
7.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
7.5	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN..	28
7.6	SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	30
8.	RECURSOS POR COMPONENTE	31
9.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	32
9.1	SEGUIMIENTO – ANEXO - MATRIZ DE SEGUIMIENTO	32
9.2	CONTROL	32

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA formula su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual dispone que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

Adicionalmente, para la construcción del PAAC se tuvo en cuenta la normatividad vigente, así como el diagnóstico de la gestión de la entidad a través de los siguientes ítems:

- Los resultados del monitoreo del PAAC 2021.
- Los lineamientos de la dirección estratégica.
- los planes de mejoramiento respecto a la implementación de MIPG, medidos en Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, a los resultados de las auditorías internas de calidad y a las auditorías de gestión.
- Los resultados de la Estrategia de Rendición de cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia 2021.
- En general, los resultados de la gestión de la entidad que derivaron en el análisis de identificación de las fortalezas, del reconocimiento de las debilidades, del hallazgo de oportunidades y en la prevención de las amenazas.

Para la realización del presente plan, se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario al interior de la Entidad que analizó la información anteriormente señalada e implementó la metodología expuesta en la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas* del Departamento Administrativo de la Función Pública. Posteriormente, el documento fue revisado y aprobado por la alta dirección, con el fin de surtir el proceso de participación ciudadana y finalmente socializarlo para darle estricto cumplimiento por parte de todos los funcionarios y colaboradores de la CRA. Es pertinente decir así, que la estrategia aquí contenida de anticorrupción y atención al ciudadano refleja el compromiso desde el más alto nivel de la organización en la ejecución de una gestión eficiente, eficaz, transparente y consciente de la importancia de ofrecer al ciudadano información clara, mecanismos de diálogo efectivos y, en general, un servicio con los más altos estándares de calidad.

A continuación, se relacionan los componentes del PAAC que serán desarrollados en el presente documento:

1. **PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.** La Comisión de Regulación de Agua Potable se compromete a administrar adecuadamente los riesgos de gestión, de corrupción y de Seguridad Digital, asociados a los objetivos estratégicos, planes, proyectos y procesos institucionales, acatando la metodología propia para su gestión, determinando las acciones de control detectivas y preventivas oportunas para evitar la materialización y la actuación correctiva inmediata ante las eventualidades para mitigar las posibles consecuencias a fin de mantener los niveles de riesgo aceptables.

Para este componente, la entidad ha implementado la metodología de administración de riesgos documentada en el proceso de evaluación y control de su Sistema Integrado de Gestión y Control. El Manual de Administración de Riesgos y Oportunidades de la entidad, señala que para la entidad un riesgo de corrupción es “la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado”. En el marco de este concepto cada líder de proceso identifica, analiza y valora los riesgos de corrupción asociados a la ejecución de los procesos a su cargo.

Es importante mencionar que en el marco del cumplimiento de la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, los riesgos de corrupción no pueden ser asumidos por la entidad y que independientemente del nivel del riesgo inherente que se obtenga en su valoración, todos los riesgos de corrupción identificados cuentan con la formulación de acciones para evitar su materialización, las cuales, son objeto de seguimiento y monitoreo por parte de la Unidad de Control Interno.

2. **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.** La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA; se encuentra comprometida en promover la participación ciudadana para conocer las opiniones y propuestas ciudadanas que permitan priorizar las acciones a implementar en el año 2022 en materia de racionalización de trámites y mejora normativa, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos y usuarios a los trámites y servicios que ofrece la entidad.

En este marco, la CRA centra sus esfuerzos en la implementación de herramientas e instrumentos administrativos y tecnológicos que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites actualmente existentes y su actualización en el SUIT.

Por lo anterior, la entidad realizará acciones orientadas a aumentar la eficiencia y la eficacia de sus procesos y procedimientos. Para dar cumplimiento a este componente, la entidad revisará los diferentes trámites y otros procedimientos administrativos, para establecer el plan de acción de la vigencia.

3. **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.** Para este tercer componente, la entidad cuenta con la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, cuyo objetivo es promover la transparencia en la gestión de la administración pública. Esta estrategia busca generar espacios de diálogo con la ciudadanía y así promover su participación en la gestión institucional.

La Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la entidad para la vigencia 2022, establecerá los objetivos, metas y acciones para divulgar la información de la entidad en lenguaje claro y las actividades para promover el diálogo de acuerdo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y los lineamientos de la planeación estratégica institucional.

4. **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Para mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos, la entidad cuenta con el Protocolo de Servicio al Ciudadano, el cual se formuló de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC. En este ejercicio, la entidad ha dispuesto varios canales de atención para fortalecer el acceso de la ciudadanía a los servicios y trámites de la entidad de manera oportuna en pro de la mejora de sus necesidades y expectativas. En este sentido, la CRA seguirá promoviendo para 2022 la evaluación y el seguimiento a la atención ofrecida, en procura de la mejora del proceso de servicio al ciudadano. Lo anterior, se logrará a través de la evaluación de la percepción de los usuarios, para conocer las expectativas y experiencias frente al servicio al ciudadano brindado por la entidad.

Finalmente, la CRA en conjunto con las entidades que hacen parte del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, ha diseñado el Protocolo de Atención al Ciudadano, el cual está dirigido a los servidores públicos que atienden usuarios, con el propósito de que la administración pública esté cada vez más cerca al ciudadano, permitiendo la interacción y participación del mismo y de esta forma brindar eficiente y eficazmente el servicio a través de los canales de atención al ciudadano, en todo el país.

5. **QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.** En atención a la Política de Acceso a la Información Pública, la CRA seguirá optimizando su gestión, en virtud de los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública nacional establecidos en la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del documento CONPES 167 de 2013 "*Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública*".

En cumplimiento de lo anterior, la entidad seguirá publicando en su página web, temas relacionados con su gestión, información normativa, proyectos regulatorios y demás información relevante, cumpliendo con los criterios de calidad, claridad, veracidad, accesibilidad y oportunidad; y obteniendo de esta manera una calificación de 100% en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría General de la Nación - ITA.

6. **SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.** Para fortalecer la lucha contra la corrupción, la entidad atenderá las recomendaciones del DAFP y ejecutará acciones encaminadas a la sensibilización a sus funcionarios en temas relacionados con conflicto de intereses, código de ética y valores.

De esta manera, la estructura del presente documento tiene el marco institucional y legal, los objetivos, el análisis del contexto organizacional y el diagnóstico institucional, seguido por la descripción de cada uno de los componentes que conforman el PAAC, así como de los recursos que les son asignados a cada uno y, finalmente se encuentra una delineación de cómo se realizará el seguimiento y control, conforme a la matriz de seguimiento que hace parte del PAAC (y se adjunta archivo de Excel) que indica las acciones, metas y/o productos, dependencias responsables, recursos y fechas de cumplimiento, publicada en el sitio web de la CRA “Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana 2022”.

2. MARCO INSTITUCIONAL

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, es la entidad creada para regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, (artículo 68 de la Ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios - LSPD). Para cumplir con dicha función, la CRA expide metodologías tarifarias, que se aplican a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Estas metodologías tarifarias deben ser aplicadas por todas las empresas que prestan estos servicios, salvo las excepciones contenidas en la misma ley. Estas excepciones son:

- Contratos (parágrafo 1 artículo 87 LSPD).
- Libertad de tarifas (artículo 88 LSPD).
- Productores marginales (artículo 16 LSPD).

Entre las funciones de la CRA están: la regulación de monopolios naturales y competencia económica; la regulación de la calidad del servicio y la regulación de la gestión relacionada con los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Como objetivo principal la CRA tiende a mejorar las condiciones del mercado de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del país para contribuir al bienestar de la población colombiana y fijar las reglas que deben cumplir todas las empresas prestadoras de los servicios públicos (E.S.P) de acueducto, alcantarillado y aseo.

El marco estratégico de la entidad es el siguiente:

MISIÓN

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

VISIÓN

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

VALORES ÉTICOS

Los valores éticos de la entidad fueron revisados con la participación de servidores y contratistas, en el ejercicio de planeación del Plan Estratégico Quinquenal 2020-2024, el cual fue aprobado en el Comité de Expertos N° 71 de septiembre 22 de 2020 y la Sesión de Comisión Extraordinaria N° 14 del 14 de octubre de 2020.

Los valores éticos de la entidad se definen en el Código de Integridad de la entidad y son los siguientes:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y contratista, es por ello que estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Orientación al servicio:** Actuamos con amabilidad, cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna y eficaz.

3. MARCO LEGAL

Para la formulación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022, se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos legales:

- **Ley 962 de 2005:** *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.*

- **Ley 1474 de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Decreto Ley 019 de 2012:** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- **Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1757 de 2015:** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- **Decreto 612 de 2018:** “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.
- **Decreto 124 de 2016:** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Decreto 1499 de 2017:** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
- **Decreto 2106 de 2019:** “Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- **Ley 2013 de 2019:** “Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés”.
- **Ley 1955 de 2019:** “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”.
- **Ley 2016 de 2020:** “Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 2052 de 2020:** “Establece disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites”
- **Decreto 230 de 2021:** “Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas”.
- **Decreto 1077 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.”
- **Decreto 1083 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”
- **Ley 1437 de 2011:** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 2080 de 2021:** “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”

4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL. Fortalecer la cultura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de la CRA a través de la implementación de buenas prácticas de gestión, en el marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Para dar cumplimiento al objetivo general, la entidad se ha propuesto para la vigencia 2022 los siguientes objetivos específicos:

- Garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas, y que estén orientadas a reconocer a los ciudadanos y actores interesados como el foco de la gestión y de los resultados.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales que dispone la entidad.
- Promover las buenas prácticas de participación de la ciudadanía de la CRA, con los servidores públicos, contratistas y los interesados externos, para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

5. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el desarrollo de su enfoque por procesos alineado a satisfacer la necesidad de los grupos de valor y partes interesadas de manera eficaz, eficiente y efectiva, sigue trabajando en el mantenimiento de los procesos y documentos relacionados, con el objetivo de mejorar la gestión y reflejar las actividades que realiza la entidad en su trabajo cotidiano, esto con el fin de cumplir con la misionalidad de la entidad de manera transparente.

Mapa de procesos



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

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión resalta la importancia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC definiendo como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollarán en

detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión de resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son:

- Dimensión de Control Interno: gestión del riesgo de corrupción (mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación).
- Dimensión de Gestión para resultados (Relación Estado Ciudadano): participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y rendición de cuentas.
- Dimensión de Información y Comunicación: mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Dicho lo anterior, la Alta Dirección lidera el compromiso anticorrupción y así mismo, conformó un grupo interdisciplinario, para la definición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022. Este equipo, estuvo conformado por los representantes de cada una de las dependencias, identificando los procesos que pueden ser susceptibles de actos de corrupción.

Adicionalmente, los líderes dentro del análisis de contexto realizado para los procesos alineado con el Plan Estratégico Quinquenal 2020-2024, consideró las posibles prácticas de corrupción para ser gestionadas y socializadas al interior de la entidad

Con base en esta identificación se diseñaron actividades y controles tendientes a mitigar los riesgos, se revisó la estrategia de racionalización de trámites, se formularon actividades que enriquecen la Estrategia de Rendición de cuentas y Participación Ciudadana, se determinó ampliar el alcance de los servicios de atención al ciudadano, se mantuvo el compromiso de seguir cumpliendo al 100% el Índice de Transparencia y Acceso a la información – ITA de la Procuraduría General de la Nación, así como atender los lineamientos de la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia.

Con lo anterior, se pretende que la entidad facilite a la ciudadanía el acceso a la información, ya que en la medida en que se haga visible la gestión y los procedimientos con los cuales se opera, se logrará un mayor control social, disminuyendo la probabilidad de que se presenten hechos de corrupción.

Es importante resaltar que, la entidad promueve la implementación de mecanismos de participación ciudadana que permitan la participación de las partes interesadas en los asuntos regulatorios que le competen.

6. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, que deben implementar las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional y que se encuentra contemplado dentro de la Política de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, cabe mencionar, que para la elaboración del diagnóstico institucional, la entidad partió de los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión - FURAG 2020, cuyo resultado general de la entidad fue **86,0**.

Para las diferentes políticas asociadas al PAAC, la entidad presentó los siguientes resultados: Política Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción **85,4**, Política Servicio al Ciudadano **81,5**, Política Racionalización de Trámites **72,5**, Participación Ciudadana **85,7**.

Una vez obtenidos los resultados del FURAG, la entidad respondió los autodiagnósticos propuestos por el DAFP y elaboró un plan de mejoramiento con el propósito de incrementar los índices en los que se obtuvo la calificación más baja.

Otras fuentes de información para la formulación del PAAC 2022 fueron: el resultado obtenido por la evaluación de Control Interno sobre el porcentaje de cumplimiento del PAAC en la vigencia anterior, el cual fue de 100%. En el marco de esta información de diagnóstico la entidad formuló las actividades para cada uno de los componentes del PAAC 2022, las cuales se muestran en el siguiente capítulo.

7. COMPONENTES DEL PLAN

7.1 PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Para este componente la entidad formuló políticas de lucha contra la corrupción y ha identificado, analizado y evaluado los riesgos de corrupción asociados a sus procesos. Dentro de las políticas formuladas por la entidad, se encuentran:

7.1.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

En la CRA expresamos nuestro renovado compromiso de rechazo a toda práctica corrupta, por ello, para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se tienen las siguientes medidas:

- Identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
- Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la entidad, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la entidad, promoviendo un comportamiento ético.
- Cumplir con la normatividad relacionada con la rendición de cuentas, fortaleciendo así la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales, con el objetivo de promover los procesos de transparencia de la entidad, de cara a los ciudadanos y otros actores.
- Fortalecimiento de los mecanismos de sanción en materia de lucha contra la corrupción.
- Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la entidad, en pro del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* y sus decretos reglamentarios.
- Reconocimiento de la legitimidad de los órganos de control del poder público, sometiéndose así al control fiscal, político y administrativo.
- Cumplimiento legal de las normas de contratación y adquisición de bienes y servicios.
- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la entidad, con el objetivo de que se acaten los deberes de la Ley Disciplinaria.
- Establecimiento de disposiciones de autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, íntegra y transparente en la administración pública, consignadas en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la entidad.

Para la elaboración de este primer componente se utilizó la guía práctica para la elaboración de mapas de riesgos y planes anticorrupción, documento de la Corporación Transparencia por Colombia, y se definieron al interior de la entidad la política de administración del riesgo y las políticas para una gestión íntegra, las cuales, se describen a continuación:

7.1.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La CRA se compromete a realizar gestión de los riesgos relacionados con las actividades ejecutadas por la entidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, adoptando diversos mecanismos de transparencia en la gestión. Los equipos operativos de los procesos son los responsables de identificar los riesgos de los procesos, así como de formular los controles para mitigarlos y documentar los avances, No obstante, estos deberán ser verificados y aprobados por el jefe de cada oficina. El líder de cada sistema de gestión se asesorará sobre la implementación de la metodología de administración de riesgos y hará seguimiento al reporte de avance documentado desde cada dependencia.

Para el caso de los riesgos de corrupción, la Unidad de Control Interno, *deben proporcionar un aseguramiento objetivo a la Alta Dirección (línea estratégica) sobre el diseño y efectividad de las actividades de administración del riesgo en la entidad para ayudar a asegurar que los riesgos claves o estratégicos estén adecuadamente definidos, sean gestionados apropiadamente y que el sistema de control interno está siendo operado efectivamente. En el desarrollo de este rol, las unidades deben brindar asesoría a los responsables y ejecutores de los procesos y proyectos (primera línea de defensa), respecto a metodologías y herramientas para la identificación, análisis y evaluación de riesgos, como complemento a la labor de acompañamiento que deben desarrollar las oficinas de planeación o comités de riesgos (segunda línea de defensa).*¹

7.1.3 POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA.

Dentro de las políticas formuladas para una gestión institucional íntegra se encuentran:

COMPROMISO PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS

La CRA se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual, todos sus servidores públicos y colaboradores participarán activamente en la identificación y mitigación de riesgos de corrupción en los procesos de la entidad, así como en los procesos de publicidad y rendición de cuentas de acuerdo con la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la CRA vinculará a la ciudadanía, por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

ACCIONES PARA LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA

La UAE CRA está en contra de toda práctica de corrupción; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adopta como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Integridad y Buen Gobierno.
- Dar publicidad a las normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el hacer ordinario de sus actividades.
- Promover la identificación y mitigación de los riesgos de corrupción en la entidad.
- Realizar el seguimiento y publicidad de la matriz de riesgos de corrupción a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicado en la página web de la entidad.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares, para que las entidades competentes conozcan de los hechos y para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.
- Capacitar a los servidores en materia de ética ciudadana y responsabilidad social.
- Articular las acciones de control social con los programas de la Institución y con los gubernamentales.
- Realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad, de manera permanente y usando los medios necesarios, como redes sociales, página web, ferias de atención al ciudadano, atención personal, telefónica, escrita, correo electrónico, medios escritos y carteleras, entre otros.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo expresado en la legislación vigente estableciendo mecanismos de seguimiento a los contratos.

COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS

La CRA, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas

¹ decreto 1083 de 2015

éticas que vayan configurando buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

COMPROMISO CON UNA CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

La UAE CRA podrá contratar personas naturales y/o jurídicas a través de la modalidad de prestación de servicios y gestionará la adquisición de bienes y servicios sólo cuando ello sea estrictamente necesario para el desempeño de sus funciones, para lo cual, dará cumplimiento riguroso al Estatuto de la Contratación Pública y otras disposiciones legales complementarias.

Las decisiones para otorgar los contratos serán tomadas sin ningún tipo de sesgos o preferencias, exclusivamente con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes o de las competencias requeridas por un profesional o persona para desempeñar un rol. En este sentido, la selección y contratación se hará con base en el establecimiento previo de los objetos contractuales y competencias necesarias para apoyar su ejecución, mediante procesos sustentados en la igualdad y el mérito.

CONTROL SOCIAL

La UAE CRA promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

Estas políticas están contenidas en el DES-MAN03 Manual de políticas del SIGC cuya última actualización se aprobó en el mes de noviembre de 2021 y se puede consultar en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad.

7.1.4 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La construcción del mapa de riesgos de corrupción se realizó con base en la metodología de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V04 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

A continuación, se describen los riesgos de corrupción que fueron identificados por la entidad:

Nº	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO	OPCIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL	SOPORTE DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR DE EFICACIA	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
1	Omisión o Inoportunidad en la denuncia de hechos de corrupción ante la Dirección Ejecutiva y los entes competentes.	La omisión de poner en conocimiento a la Dirección de la entidad y a los entes competentes los presuntos actos de corrupción evidenciados en la evaluación del Sistema de Control Interno	Interés de favorecer o beneficiar a un funcionario de la CRA en asuntos de competencia del grupo de control interno.	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	NIVEL EXTREMO	REDUCIR EL RIESGO	Presentación de informes y seguimientos elaborados por Control Interno al Comité de Coordinación del Sistema, actividad incluida en el procedimiento de auditoría de gestión de la entidad.	*Actas del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, *Registros del Sistema de Gestión Documental	Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno	Semestral	# de denuncias de hechos de corrupción ante las instancias correspondientes ----- X100 # de denuncias de hechos	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.

° N	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	PROBABI	IMPACTO	RIESGO	OPCIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL	SOPORTE DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR DE EFICACIA	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
		y/o denuncia por actos de corrupción.	Influencia indebida de particulares o terceros frente de asuntos de competencia del grupo de control interno.					Verificación del trabajo de campo adelantado por los funcionarios adscritos a Control Interno, por parte del asesor, de acuerdo con el procedimiento de auditoría de gestión de la entidad	*Revisión de los informes preliminares elaborados por los funcionarios adscritos a Control Interno frente a los soportes y papeles de trabajo de la verificación adelantada	Asesor con funciones de Control Interno	Semestral	de corrupción recibidos y/o detectados	
2	Expedición u omisión de actos administrativos regulatorios de carácter particular, con infracción al ordenamiento jurídico, por causa de la solicitud, promesa o entrega de dádivas para beneficio propio o de terceros.	Presiones de terceros o la falta de integridad, pueden dar lugar a una aplicación incorrecta de la normatividad que rige los procedimientos y las actuaciones administrativas de carácter particular.	Injerencia indebida de terceros en la gestión de la entidad. Comportamientos contrarios a la normativa aplicable a los funcionarios públicos.	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	NIVEL EXTREMO	REDUCIR EL RIESGO	Revisión y validación de las actuaciones, y de la aplicación en ellas de los criterios técnicos y jurídicos que corresponden.	*Sistema de gestión documental de la entidad, *Documentos de trabajo cuando se requiera, *Actas de comités y *Listados de asistencia	Comité de Expertos Comisionados, Asesores, Jefe Oficina Asesora Jurídica, subdirector de Regulación	Semestral	# denuncias tramitadas ----- - X 100 # de denuncias recibidas, relacionadas con actos de corrupción en la expedición de Resoluciones y/o actuaciones administrativas de carácter particular.	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.
3	Apropiación de bienes y/o recursos de la entidad para beneficio propio o de terceros.	La apropiación indebida de bienes y/o recursos de la entidad por parte de un servidor público y/o un tercero.	Interés de favorecer o beneficiar a un funcionario y /o un tercero. Influencia indebida de funcionarios, particulares o terceros frente de asuntos de competencia de los encargados de la contratación, tesorería, contribuciones, inventarios.	POSIBLE	MAYOR	NIVEL ALTO	REDUCIR EL RIESGO	Conciliación de saldos mensuales de la propiedad planta y equipo con la contabilidad (SIIF) y gestión de bienes (TRIDENT), pólizas vigentes que protejan los bienes de la entidad, conciliaciones bancarias y arqueos de fondos.	Conciliación de saldos mensuales de la propiedad planta y equipo con la contabilidad (SIIF) y gestión de bienes (TRIDENT), pólizas vigentes que protejan los bienes de la entidad, conciliaciones bancarias y arqueos de fondos.	Jefes de las Oficinas Servidores Públicos con bienes a su cargo	Trimestralmente	# de actividades de control cumplidas ----- - X100 # de actividades Programadas	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.

Nº	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	PROBABI	IMPACTO	RIESGO	OPCIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL	SOPORTE DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR DE EFICACIA	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
4	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros a cambio de acceso a información de la entidad.	Que el servidor público se apropie o use indebidamente en provecho suyo o de una tercera información de la Entidad.	Falta de controles en la generación y administración de información de la CRA por parte de los usuarios intervinientes en cada uno de los procesos de la entidad. Funcionarios y/o contratistas que incumplan los valores de la entidad.	POSIBLE	MAYOR	NIVEL ALTO	EVITAR EL RIESGO	Establecer controles de acceso a la información identificada en la vigencia 2022	1. Políticas Del Sistema De Gestión De Seguridad De La Información Actualizadas (Manual de Políticas del SIGC). 2. Seguimiento de riesgos de seguridad digital (Matriz de Riesgos). 3. Socialización del Código de Integridad y buen gobierno.	1. Oficina Asesora de Planeación y Tic's. 2. Oficina Asesora de Planeación y Tic's. 3. Sub. Activa y Financiera SAF"	1. Anual 2. Sem 3. Anual	# de actividades de control cumplidas ----- X 100 # de actividades Programadas	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.
5	Recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin celebrar un contrato.	El servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en provecho suyo o de un tercero en las etapas precontractual, contractual y post contractual, con violación al régimen legal de contratación pública.	Interés de favorecer o beneficiar a un funcionario y /o un tercero en la celebración de un contrato. Injerencia indebida de terceros en la gestión de la entidad.	POSIBLE	MAYOR	NIVEL ALTO	EVITAR EL RIESGO	Aplicar los lineamientos internos para los procesos de contratación en la adquisición de bienes, obras y servicios. - Publicar los procesos de selección a través del SECOP.	* Manual de contratación * Documentación de los procesos de selección * Actas de reunión * Actas de comité de contratación * Informes de verificación evaluación y de propuestas * Publicaciones SECOP	Subdirectora Administrativa y Financiera	Cada vez que se suscriba un contrato	# de denuncias tramitadas - X100 # de denuncias recibidas relacionadas con los procesos de contratación de la entidad.	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.
6	Expedición de Marcos Tarifarios, proyectos regulatorios, actuaciones generales a favor de un tercero interesado, a cambio de un beneficio para uno o más colaboradores de la entidad	Presiones de terceros o la falta de integridad, pueden dar lugar a una aplicación incorrecta de la normatividad que rige los procedimientos y las actuaciones administrativas de carácter general.	Injerencia indebida de terceros en la gestión de la entidad. Comportamientos contrarios a la normativa aplicable a los funcionarios públicos.	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	NIVEL EXTREMO	REDUCIR EL RIESGO	Revisión y validación de las actuaciones, y de la aplicación en ellas de los criterios técnicos y jurídicos que corresponden. Revisión y validación de las actuaciones, y de la aplicación en ellas de los criterios técnicos y jurídicos que corresponden.	Sistema de gestión documental de la entidad, documentos de trabajo cuando se requiera, actas de comités y Sesión de Comisión y listados de asistencia, Matriz de participación ciudadana.	Comité de Expertos Comisionados, Asesores, Jefe Oficina Asesora Jurídica, subdirector de Regulación	Semestral	# denuncias tramitadas - X 100 # de denuncias recibidas, relacionadas con actos de corrupción en la expedición de Resoluciones y/o actuaciones administrativas de carácter General.	Si se presenta un caso o más no han sido efectivos los controles.

Las acciones para desarrollar por la entidad relacionadas con el primer componente se describen a continuación:

COMPONENTE UNO: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	Entregable	Actividad	Responsable	RECURSOS	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Socializar la política institucional de transparencia y lucha contra la corrupción de la UAE CRA.	Mensaje a funcionarios y contratistas y/o Pieza de divulgación	Oficina Asesora Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA	1/01/2022	30/06/2022
	1.2. Socializar la política de administración de riesgos de la UAE CRA	Mensaje a funcionarios y contratistas y/o Pieza de divulgación.	Oficina Asesora Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA	1/01/2022	30/06/2022
Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Socializar la metodología para la construcción del PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicaciones de invitación a participar en la construcción del PAAC. Al interior de la entidad se remitirá la invitación por correo electrónico y por la intranet. Y al exterior mediante publicación en página web y redes sociales.	Oficina Asesora Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA	1/01/2022	15/12/2022
	2.2 Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Oficina Asesora Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA	1/01/2022	30/12/2022
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicar PAAC a la ciudadanía y servidores públicos	PAAC y mapa de riesgos de corrupción 2022 publicado en la página web	Oficina Asesora Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles y tecnológicos	1/01/2022	31/01/2022
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1 Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción	Matriz del mapa de riesgos de corrupción con las acciones realizadas por las oficinas	Oficina Asesora Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA	1/01/2022	31/01/2022
	4.2 Revisar y ajustar cuando haya lugar el mapa de riesgos de corrupción.	Reportar las acciones ante la materialización del riesgo en el SGI bajo la nueva metodología	Líderes de proceso	Recursos Humanos disponibles de la CRA	1/01/2022	31/01/2022
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1. Seguimiento al PAAC y al mapa de riesgos de corrupción	Elaborar reportes cuatrimestrales sobre el PAAC y el Mapa de riesgos de corrupción, los cuales serán publicados en la página web de la entidad y presentados en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno Institucional	Unidad de Control Interno	Recursos Humanos disponibles de la CRA	1/01/2022	Se realiza dentro de los (10) días hábiles siguientes a las fechas :30 abril, 31 agosto y 31 diciembre de 2022

7.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA; como entidad reguladora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, si bien, su relación con el ciudadano no se caracteriza por ser tan directa, sí puede implementar algunos compromisos institucionales que apoyen el objetivo de promover la participación

ciudadana para conocer las opiniones y propuestas ciudadanas que permitan priorizar las acciones a implementar en el año 2022 en materia de racionalización de trámites y mejora normativa.

Este componente se desarrolla bajo la premisa de facilitar la relación entre los ciudadanos y la CRA, a través de la simplificación, la estandarización y la optimización de los trámites, regulaciones o procedimientos. La CRA cuenta con seis (6) trámites y tres (3) Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, publicados en la página web de la entidad, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Para la vigencia 2022, la CRA se propone:

- Dar cumplimiento a todos los elementos sugeridos en la política anti-trámites.
- Analizar, identificar racionalizar y automatizar los trámites, procedimientos internos y OPAS.
- Contribuir a la lucha contra la corrupción a través del mejoramiento de los trámites internos

Trámites

Estos trámites tienen su origen en la normatividad aplicable al Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, entre otras disposiciones, en lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994, 1450 de 2011, 1753 de 2015 y Ley 1955 de 2019, en sus decretos reglamentarios y en la regulación expedida por la CRA. Bajo este contexto los trámites incluidos en el SUIT son los siguientes:

- **Emisión de concepto de legalidad sobre Contratos de Condiciones Uniformes.** Estudio de las cláusulas contenidas en los contratos de condiciones uniformes de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y el servicio público de aseo, para dar concepto sobre su legalidad.
- **Modificación de las fórmulas tarifarias de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.** Análisis de las solicitudes de modificación de las fórmulas tarifarias cuando la persona prestadora tiene establecidas sus tarifas.
- **Verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.** Trámite para resolver las solicitudes de verificación de motivos que permitan la inclusión de áreas de servicio exclusivo en los contratos que suscriban las entidades territoriales con personas prestadoras para la prestación de los servicios públicos.
- **Mediación de facturación conjunta entre prestadores de los servicios.** Trámite para pronunciarse sobre la solicitud de imposición de las condiciones que deben regir el servicio de facturación conjunta de los servicios públicos domiciliarios cuando no se ha logrado convenio en la etapa de negociación directa entre el solicitante y el potencial concedente.
- **Inclusión de Cláusulas Exorbitantes en los Contratos.** Trámite para pronunciarse sobre las solicitudes de inclusión de las cláusulas exorbitantes o excepcionales de que trata el artículo 14 de la Ley 80 de 1993, en ciertos contratos de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- **Pago de contribuciones especiales a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.** Trámite para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y de sus actividades complementarias en todo el territorio nacional, sometidas a la Regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Se desarrolla en el marco de lo dispuesto en el Decreto 770 de 1995, o la norma que lo modifique, sustituya o derogue, y en el Estatuto Tributario, toda vez que obedece al pago de una contribución especial.

Otros Procedimientos Administrativos - OPAS

La CRA ofrece servicios a los ciudadanos, a las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a entidades de carácter nacional, departamental y municipal, y a todos los terceros interesados en los temas de competencia de esta entidad.

- **Asesoría técnica a empresas prestadoras y a usuarios relacionados con las metodologías tarifarias.** Brindar asesoría a empresas prestadoras y usuarios relacionados con las metodologías tarifarias de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- **Estimación de los Puntajes de Eficiencia Comparativa.** Las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberán calcular el puntaje de eficiencia comparativa en sus aplicativos y/o solicitar este cálculo en la entidad.

Información relacionada con la normatividad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Este servicio en la página web de la entidad, facilita la búsqueda de documentos normativos (leyes, resoluciones, decretos, sentencias) y que, además, permite consultar documentos no necesariamente normativos, como por ejemplo conceptos técnicos, artículos de las revistas de la CRA e incluso presentaciones. Su objetivo es brindar información actualizada a quienes recurrentemente nos consultan (usuarios, empresas de servicios públicos y otras entidades estatales).

Las acciones propuestas para dar cumplimiento al segundo componente se describen a continuación:

COMPONENTE DOS: PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	Definición del procedimiento / trámite	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	Ruta de trabajo / Actividad	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR	Beneficio para el ciudadano o la entidad	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
1	Emisión de Concepto de Legalidad sobre Contratos de Condiciones Uniformes (CCU)	Tecnológica	Generación de un formulario virtual en cual se le solicitará al prestador, el cumplimiento de la normatividad legal vigente; para la emisión del concepto de legalidad de los contratos de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, generando al prestador un número de radicado para el seguimiento al estado en el que se encuentra el trámite.	Actualmente los prestadores radican la solicitud del CCU en la página WEB de la entidad e inician el trámite adjuntando documentos innecesarios o no dan cumplimiento a la normatividad legal vigente, además el prestador debe hacer el seguimiento al estado del trámite mediante correos y/o llamadas telefónicas.	Con este desarrollo los prestadores deben diligenciar un formulario y adjuntar la información requerida para la Emisión de Concepto de Legalidad (CCU) y de igual manera se generará un número de radicado con el cual se podrá hacer seguimiento al estado de la solicitud.	Se facilitará la solicitud y entrega de los requisitos y documentos necesarios para la Emisión de Concepto de Legalidad (CCU) y se podrá hacer el seguimiento al estado del trámite de manera eficaz.	Oficina Asesora Jurídica	Formulario virtual implementado	1	01/01/2022	31/12/2022
2	Trámites y Otros Procedimientos Administrativos-OPA de la CRA	Tecnológica y Administrativa	Revisión de los trámites y OPAS de la entidad y realizar el plan de acción con el fin de optimizarlos, y actualización en el SUIT	La CRA cuenta con seis (6) trámites y tres (3) Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, publicados en la página web de la entidad, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT	Optimización de los trámites y OPAS, y actualización en SUIT	Disponer de procedimientos y trámites acorde a las necesidades de los usuarios	SAF OAP OAJ CI SR	%avance de la estrategia de racionalización y actualización en SUIT= Actividad ejecutadas/Actividades programadas	100 %	1/01/2022	31/12/2022

7.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

La CRA ha incorporado los siguientes mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos y terceros interesados, a la información que se genera en el desarrollo de las funciones encomendadas por la ley:

- Desarrollar prácticas permanentes de diálogo con sus grupos de valor para explicar en detalle sus procesos de gestión y desempeño institucional.
- Informar las acciones desarrolladas para el cumplimiento de propósito fundamental gestión y alcanzar sus resultados.
- Entregar resultados de la gestión adelantada para el control social de la ciudadanía.

En este sentido, con mejoras a la página web, la entidad seguirá implementando proyectos enfocados al fortalecimiento de las tecnologías de la información para 2022, que permitan seguir generando espacios de información, diálogo y responsabilidad, que aseguren el desarrollo de todos los procesos de la entidad, de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz. De igual manera, la entidad seguirá fortaleciendo los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas, garantizando de esta manera la promoción de espacios de mecanismos de control social, con base en las normativas establecidas por el Gobierno Nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRA se ha propuesto fortalecer la relación de la entidad con sus partes interesadas a través de la implementación y el desarrollo de espacios de diálogo que permitan acercar a los ciudadanos a la información que la entidad produce, para dar a conocer los resultados de su gestión en el marco de la política de transparencia, divulgar su accionar, logros, metas y dificultades en el cumplimiento de la gestión realizada.

Para lograr el propósito anterior se describen los siguientes objetivos específicos:

- Incentivar la participación ciudadana en la planeación, seguimiento y control de los planes, proyectos y programas institucionales.
- Generar espacios de discusión, que permitan a la CRA, impulsar la sostenibilidad del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, teniendo como insumos las necesidades y aportes de cada uno de los agentes del sector.
- Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública que genera la entidad, en cumplimiento de las normativas expedidas por el Departamento Administrativo de Función Pública.

Las acciones relacionadas con el componente de Rendición de Cuentas que la entidad ejecutará durante 2022 se describen a continuación:

COMPONENTE 3. Rendición de cuentas								
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaborar instrumentos de divulgación de medidas regulatorias.	Dos instrumentos de divulgación de medidas regulatorias, los cuales pueden ser: Videos, boletines, revistas, etc.)	Oficina Asesora de Planeación y TICs/Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Instrumentos de divulgación elaborados	2	1/01/2022	31/12/2022
	1.2 Publicar en la página Web y en las redes sociales información	Diseñar y publicar por los diversos canales de comunicación	Oficina Asesora de Planeación y	Recursos Humanos y Tecnológicos disponibles de la CRA	Informe mensual que consolide las publicaciones realizadas	12	1/01/2022	31/12/2022

COMPONENTE 3. Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
	relevante producida por la CRA.	píldoras informativas	TICs/Comunicaciones					
1.3	Publicar piezas comunicativas didácticas para dar a conocer el quehacer de la CRA destinado a personas con discapacidad auditiva, visual o infantiles	Boletines y/o comunicados de prensa de acuerdo con las necesidades de divulgación de información.	Oficina Asesora de Planeación y TICs/Comunicaciones	Recursos Humanos y Tecnológicos disponibles de la CRA	Informe semestral que reporte los boletines y/o comunicados de prensa que se hayan publicado.	12	1/01/2022	31/12/2022
1.4	Participar en entrevistas.	Entrevistas en las que participa la entidad según las necesidades de divulgación de información.	Oficina Asesora de Planeación y TICs/Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA	%Participación en entrevistas= Entrevistas realizadas/Entrevistas concertadas	100%	1/01/2022	31/12/2022
1.5	Publicar en la página Web de la estrategia de participación ciudadana de la CRA.	Estrategia de participación ciudadana publicada en la página Web de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Estrategia Publicada	1	1/01/2022	28/02/2022
1.6	Publicar en la sede electrónica de la entidad, la información que se establece en la Resolución 3564 de 2015, emitida por la Procuraduría General de la Nación, en la sección Transparencia y acceso a la información publicación.	Alcanzar un porcentaje de cumplimiento del 90% en la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública ITA, en los tiempos y condiciones previstas por la Procuraduría General de la Nación	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública ITA	90%	1/01/2022	31/12/2022
1.7	Publicar nuevos módulos en la plataforma Moodle para ampliar el taller virtual de regulación	Publicar mínimo 2 módulos con nuevos contenidos para el taller virtual de regulación CRA	Oficina Asesora de Planeación y TICs Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Módulos nuevos publicados en el Taller Virtual de Regulación	2	1/01/2022	31/12/2022

COMPONENTE 3. Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la audiencia pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Realizar una Jornada de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación y TICs/ Dirección Ejecutiva	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros presupuestados	Audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía realizada	1	1/01/2022	31/12/2022
	2.2	Realizar audiencia de Rendición de Cuentas destinada a los colaboradores de la entidad	Realizar una actividad de evaluación y retroalimentación sobre los avances acerca de nuestra planeación durante el primer semestre del año y retos del segundo semestre de 2022	Oficina Asesora de Planeación y TICs/ Dirección Ejecutiva	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	Rendición de cuentas interna ejecutada	1	1/01/2022	31/12/2022
	2.3	Realizar talleres sobre la regulación expedida por la CRA.	Realizar 5 talleres sobre la regulación expedida por CRA que mejore la transferencia del conocimiento regulatorio.	Oficina Asesora de Planeación y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	Talleres realizados de la regulación expedida por la CRA	5	1/01/2022	31/12/2022
	2.4	Organizar socializaciones, reuniones, capacitaciones o conferencias a ciudadanos interesados en conocer sobre la regulación expedida por la CRA	Reuniones capacitaciones o conferencias según necesidad y/o solicitud de la ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	Socializaciones, reuniones, capacitaciones o conferencias realizadas	4	1/01/2022	31/12/2022
	2.5	Participar en Congresos Nacionales e Internacionales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, organismos multilaterales etc., con el fin de dar a conocer el quehacer de la CRA.	Participación en mínimo 3 congresos en los que se discutan temas acerca de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.	Oficina Asesora de Planeación y TICs y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA.	Participación en congresos	3	1/01/2022	31/12/2022

COMPONENTE 3. Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	
	2.6	Participar en eventos donde inviten a la entidad y en donde se discutan temas regulatorios.	Realizar intervención en congresos, paneles, socializaciones y demás eventos académicos autorizados por el Comité de Expertos de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación y TICs y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	%Cumplimiento de participación de eventos= Participación eventos autorizados por el Comité de Expertos/ Invitaciones presentadas en el Comité de Expertos	100%	1/01/2022	31/12/2022
	2.7	Prestar un servicio de comunicación online para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.	Informe del Chat de la página Web elaborado por cada área responsable.	Subdirección Administrativa y Financiera y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	%cumplimiento de atención a solicitudes de la ciudadanía= Número de solicitudes atendidas/ Número de solicitudes recibidas	100%	1/01/2022	31/12/2022
	2.8	Realizar Jornadas de Participación Ciudadana para exponer los proyectos de Resolución regulatorios generales.	Participaciones ciudadanas presenciales o virtuales, de los proyectos de resolución de medidas regulatorias.	Oficina Asesora de Planeación y TICs y/o Subdirección de Regulación	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	%cumplimiento de jornadas de participación ciudadana= Número de participaciones ciudadanas ejecutadas / número de participaciones ciudadanas solicitadas	100%	1/01/2022	31/12/2022
	2.9	Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano. Estrategia implementada por el DNP/DAFP	Asistir a (2) Ferias de Servicio al Ciudadano, sea en modalidad presencial o virtual según invitación recibida.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	Ferias de servicio al ciudadano en las que se participa la entidad	2	1/01/2022	31/12/2022
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Elaborar y divulgar el informe de resultados obtenidos en la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2021	Publicar informe	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA y Financieros.	Informe publicado	1	1/01/2022	31/12/2022
	3.2	Publicar (1) encuesta virtual sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas 2022	Encuesta virtual sobre rendición de cuentas publicada en la página web de la CRA.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Encuesta publicada	1	1/01/2022	31/12/2022

COMPONENTE 3. Rendición de cuentas									
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	
3.3	Realizar la convocatoria para la audiencia pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad.	Piezas de convocatoria para la rendición de cuentas publicada a través de la página Web y redes sociales.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	Invitación en sede electrónica y redes sociales publicada	1	1/01/2022	31/12/2022	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar y publicar informe de resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021.	Publicación en la página web del informe de resultados de la encuesta de percepción de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	Informe publicado	1	1/01/2022	31/12/2022
	4.2	Elaborar y publicar en la página Web el informe de Gestión 2021.	Informe de Gestión publicado en la página Web.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	Informe publicado	1	1/01/2022	31/12/2022

7.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la entidad y busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía en el marco de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. La entidad tiene como objetivo de su estrategia de atención al ciudadano: “*promover la transparencia en la regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como atender las necesidades de información y requerimientos de los ciudadanos de manera oportuna*”. Los objetivos específicos que ayudarán a la entidad a cumplir con este propósito se enuncian a continuación:

- Atender oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD recibidas y el trámite que se da a las mismas.
- Brindar información ordenada y de fácil acceso en la página web, sobre los documentos y actos administrativos expedidos por la Comisión.
- Garantizar el tratamiento de los datos personales exigidos en la norma, acceso a la información pública y la atención y respuesta de PQRD en los términos establecidos en la ley.
- Fortalecimiento de los canales de atención.

Los mecanismos a través de los cuales la entidad se relaciona con los ciudadanos se describen brevemente a continuación:

- **Chat:** Esta herramienta está habilitada los martes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. para atender temas regulatorios y los jueves de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. para atender temas de contribuciones. Este espacio permite en tiempo real a los usuarios que visitan la página web de la CRA, presentar inquietudes sobre la normatividad vigente, la aplicación

de las metodologías tarifarias, y temas propios de la regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

- **Participación ciudadana.** 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 a través de los cuales 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 los planes y programas institucionales.

Control: participación de los actores del sector en el control a la gestión de la CRA, contratación, control interno, riesgos de corrupción y 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.

Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS). La entidad cuenta en su página web con el “Formulario de solicitud de PQRSD” al cual se puede acceder en el link <http://gestiondocumental.cra.gov.co/orfeonew/formularioWeb/formulario.php> que se encuentra en la sección de servicio al ciudadano. En este link se accede a un aplicativo que permite diligenciar en línea el formulario de PQRSD, en el cual, el ciudadano puede interponer una petición, una queja, un reclamo, una sugerencia o una denuncia. Las solicitudes que ingresan por este canal se procesan para su registro y asignación a través del Sistema de gestión documental ORFEO, desde donde el ciudadano puede hacer seguimiento a su solicitud a través de la página web con el número de radicado correspondiente y el código de verificación asignado a la comunicación. De igual manera, la respuesta se podrá realizar por correo electrónico o por correo postal en los casos en los que los ciudadanos hayan consignado en la solicitud alguna dirección de respuesta.

Los canales de atención con los que cuenta la entidad para recepción de PQRSD relacionados con actos de corrupción son los siguientes:

- Atención telefónica: PBX: 6014873820
- Atención vía FAX: 6014897650
- Atención línea gratuita nacional: 01 8000 515 565
- Atención por correo electrónico: correo@cra.gov.co
- Atención personalizada: Carrera 12 # 97-80 Segundo piso. Bogotá D.C.
- Atención a través de la Página Web: <http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr>
- Atención a través del portal Urna de Cristal www.urnadecristal.gov.co
- Denuncias: soytransparente@cra.gov.co
- Atención a notificaciones judiciales notificacionesjudiciales@cra.gov.co
- Atención solicitudes habeas data habeasdata@cra.gov.co
- Recepción de comunicaciones de Participación ciudadana correo@cra.gov.co
- Atención en procesos contractuales contratos@cra.gov.co

Para 2022, la entidad seguirá desarrollando jornadas de participación ciudadana acorde con los proyectos de la Agenda Regulatoria Indicativa, con el fin de garantizar la divulgación y la participación de las partes interesadas en las actuaciones de la CRA, utilizando todos los canales dispuestos por la entidad. De esta manera a continuación se presentan las actividades programadas por la entidad para la vigencia 2022 en el componente de servicio al ciudadano se presentan en la siguiente matriz:

COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META			
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Incorporar recursos en el presupuesto, para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Recursos asignados a servicio al ciudadano en el presupuesto de la entidad (PAA).	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	% ejecución presupuestal = presupuesto ejecutado / presupuesto asignado servicio al ciudadano	100%	1/01/2022	31/12/2022
	2.1	Implementación de las mejoras que requiera el proceso de servicio al ciudadano.	Formular y realizar como mínimo dos acciones para la Mejora de servicio al ciudadano.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Mejoras para la atención al ciudadano formuladas e implementadas	2	1/01/2022	31/12/2022
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Mantener actualizados los canales de atención en la página web de la entidad.	Evidencia de página web actualizada con canales de atención de la entidad	SAF	Recursos Humanos disponibles de la CRA	% avance de actualización de la página web = sede electrónica actualizada con información sobre los canales de atención de la entidad	100%	1/01/2022	31/12/2022
	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos y contratistas en la atención al ciudadano.	Realizar capacitación y/o sensibilización para que los servidores desarrollen y/o fortalezcan sus competencias y habilidades en materia de servicio al ciudadano.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles y financieros de la CRA	Capacitación en servicio al ciudadano realizada	2	1/01/2022	31/12/2022
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar y/o actualizar la documentación del proceso de servicio al ciudadano en el SIGC	Documentación relacionada con servicio al ciudadano actualizada	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles y financieros de la CRA	% de avance de Documentación actualizada	100%	1/01/2022	31/12/2022
	4.2	Presentar ante Comité Institucional de gestión y desempeño el informe trimestral del PQRS.	Informe y acta de Comité	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles y financieros de la CRA	Informe y acta de Comité	4	1/01/2022	31/12/2022

COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META			
	4.3	Diseñar plan de acción para la creación de la oficina de servicio al ciudadano de acuerdo con la Ley 2052 del 2020.	Plan acción	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Plan de acción para creación de la Oficina de Relación Estado - Ciudadano	1	1/01/2022	31/12/2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Divulgación del 100% de los trámites y servicios de la entidad.	Publicación externa de los trámites y servicios.	Subdirección Administrativa y Financiera/Oficina Asesora de Planeación y TIC	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Trámites y servicios publicados en la sede electrónica	100%	1/01/2022	31/12/2022
	5.2	Elaborar informes de Seguimiento a los canales de atención de la CRA.	Informe semestral que describa la calidad de la atención en los diferentes canales de atención	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Informe de relacionamiento con el ciudadano realizado	2	1/01/2022	31/12/2022
	5.3	Implementar la política de servicio al ciudadano	Acciones de la política implementadas	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	%cumplimientos de implementación de la política= actividades ejecutadas/ actividades programadas	100%	1/01/2022	31/12/2022
	5.4	Socialización e implementación del programa de cualificación en atención preferencial	Acciones implementadas del programa de cualificación en atención preferencial	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	% cumplimiento de implementación y socialización del programa de cualificación =actividades ejecutadas/ actividades programadas	100%	1/01/2022	31/12/2022
	5.5	Diseño e implementación del método de ciudadano incógnito en el canal telefónico	Informe de resultado del método de ciudadano incógnito	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Informe de resultado realizado	1	1/01/2022	31/12/2022
	5.6	Revisar y actualizar la caracterización de usuarios de la entidad.	Documento de caracterización actualizado y publicado en la página web de la entidad	Oficina Asesora de Planeación y TIC/Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Documento caracterización de usuarios	1	1/01/2022	31/12/2022

7.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente busca dar cumplimiento a la implementación la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 “*Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional*”, el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*” y la Resolución 3564 de 31 de diciembre de 2015 “*Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*”. Para dar cumplimiento a este objetivo, la entidad se ha propuesto los siguientes objetivos específicos:

- Divulgar proactivamente la información pública de la entidad en el link <http://www.cra.gov.co/seccion/transparencia.html>, de la página WEB institucional.
- Actualizar y publicar los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada esquema de publicación de información y el programa de gestión documental).

Actualmente, la entidad cuenta en su página web con un botón de transparencia ubicado en el link <http://www.cra.gov.co/seccion/transparencia.html>, a través del cual, pone a disposición de la ciudadanía información sobre: los mecanismos de contacto de la entidad, la estructura orgánica y de talento humano, la normatividad relacionada con el sector, la ejecución presupuestal, los planes institucionales, la información sobre la contratación institucional, los trámites y servicios que ofrece la CRA, los instrumentos para la gestión de la información pública, los mecanismos para la transparencia pasiva y las actividades relacionadas con las jornadas de rendición de cuentas.

La entidad seguirá implementando acciones orientadas a divulgar proactivamente la información pública que genere (transparencia activa) y a responder las solicitudes de manera oportuna (transparencia pasiva). De esta manera a continuación se presentan las actividades programadas para la vigencia 2022 en materia de transparencia y acceso a la información pública:

COMPONENTE CINCO: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES	META		
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicar y divulgar datos abiertos.	Publicar en el portal web datos.gov.co	Oficina Asesora de Planeación y Tic	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	% cumplimiento de la información publicada de datos abiertos	100%	1/01/2022	30-jun-2022 y 31-dic-2022
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Publicar en el portal web de la entidad la información de: *Medios idóneos para recibir solicitud de información pública *Canales para la recepción de las	Publicación en la página Web de la información descrita de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación y Tic	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	% cumplimiento de la información de Transparencia Pasiva publicada en la página web de la entidad	100%	1/01/2022	30/06/2022

COMPONENTE CINCO: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES	META			
	solicitudes de información pública *Seguimiento a las solicitudes de información pública *Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.								
	2.2	Publicar en el SIGEP lo establecido en la Ley 2013 de 2019	Publicación de las Declaraciones de Bienes y Rentas de conformidad con lo establecido en la Ley 2013 de 2019	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	% cumplimiento de la información publicada en SIGEP de acuerdo con la competencia para la CRA	100%	1/01/2022	31/12/2022
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar el Inventario de Activos de información.	Inventario de activos de información actualizado y publicado en la página Web de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación y Tic	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	Publicación inventario de activos actualizado de información en página Web.	1	1/01/2022	31/12/2022
	3.2	Actualizar el Esquema de publicación de información.	Esquema de publicación de información actualizado y publicado en la página Web de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación y Tic	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	Publicación del Esquema de publicación de información en página Web	1	01/01/2022	31/12/2022
	3.3	Actualizar la información de los trámites de la entidad en el SUIT	Información de Trámites de la entidad actualizados en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación y Tic	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Trámites actualizados en el SUIT/Trámites aprobados por DAFP	100%	01/01/2022	31/12/2022
	3.4	Actualizar la información de la normativa expedida por la CRA en el gestor normativo	Gestor normativo actualizado	Oficina Asesora Jurídica	Recursos Humanos	Resoluciones cargadas en el Gestor Normativo/Resoluciones expedidas por a CRA	100%	1/01/2022	31/12/2022

COMPONENTE CINCO: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES	META			
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Incluir en la página web de la entidad mensajes en Lengua de Señas Colombiana LCS	Publicar por lo menos un contenido traducido a la Lengua de Señas Colombiana LCS	Oficina Asesora de Planeación y Tic	Recursos Humanos disponibles y financieros de la CRA	Gif o video traducido a la Lengua de Señas Colombiana LCS publicado en página web	1	1/01/2022	31/12/2022
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5	Publicar en la página web de la entidad el informe trimestral de PQRSD, que como mínimo contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Publicación de informes en la página web	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles y financieros de la CRA	Informe de PQRSD trimestrales publicados	4	1/01/2022	31/12/2022
	5.2	Publicar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos de la CRA en el SIGEP II.	Totalidad de las hojas de vida de los servidores públicos de la entidad publicadas en el SIGEP II.	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos disponibles de la CRA	%avance en el índice de vinculación y gestión en el SIGEP II	100%	1/01/2022	31/12/2022

7.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública. Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es

necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

Para este componente, la entidad se ha ejecutar las siguientes actividades:

COMPONENTE SEIS: INICIATIVAS ADICIONALES								FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES	META			
Subcomponente 1. Conflicto de Intereses	1.1	Sensibilizar a los funcionarios y contratistas sobre conflicto de intereses.	Una Capacitación a funcionarios sobre conflicto de intereses	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	capacitación realizada a los funcionarios	1	1/02/2022	30/10/2022
Subcomponente 2. Valores e integridad	1.2	Difundir y gestionar enlaces para ofertar capacitaciones para fortalecer en los servidores públicos sobre código de ética, valores de Integridad y Transparencia.	Una Capacitación a funcionarios sobre código de ética, valores integridad y transparencia en la gestión pública	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	capacitación realizada a los funcionarios	1	1/01/2022	31/12/2022
Subcomponente 3. Denuncias hechos de corrupción.	1.3	Difundir al interior y exterior de la entidad. El canal de denuncias de corrupción.	Publicación y divulgación canal de denuncias hechos de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación y Tics.	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	Estrategia de difusión del canal de denuncias de corrupción	1	1/02/2022	15/12/2022

8. RECURSOS POR COMPONENTE

A continuación, se encontrarán los recursos programados para la vigencia 2022 por cada uno de los componentes del plan:

COMPONENTES DEL PAAC		RECURSOS PAAC 2022
1	Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
2	Racionalización de trámites	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
3	Participación ciudadana y rendición de cuentas	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
4	Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
6	Iniciativas adicionales	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA

9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1 SEGUIMIENTO – ANEXO - MATRIZ DE SEGUIMIENTO

Conforme al capítulo quinto del documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” Versión 2, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, la consolidación y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y TIC’s de la CRA.

El seguimiento de las actividades programadas para cada uno de los componentes se realizará en el **anexo - matriz de seguimiento**, que se encuentra en el archivo de Excel y que hace parte integral del presente plan.

9.2 CONTROL

La verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo, le corresponde a la Unidad de Control Interno de la entidad. Para tal fin, se verificará el cumplimiento de las diferentes estrategias, mecanismos o medidas definidas para cada uno de los componentes y de las actividades que se llevarán a cabo para su fortalecimiento.

El resultado de estas verificaciones será comunicado al Director Ejecutivo y a los miembros del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la entidad, en las siguientes fechas de seguimiento y publicación: la publicación del seguimiento a 30 de abril, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo; la publicación del seguimiento a 31 de agosto, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre; y la publicación del seguimiento a 31 de diciembre, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de la siguiente vigencia. Estas publicaciones se realizan en la página web de la entidad.

Para la vigencia 2022, la entidad está comprometida con el cumplimiento de los objetivos propuestos para cada uno del componente y dará cumplimiento al proceso de monitoreo y seguimiento para contribuir con la lucha anticorrupción que lidera el Gobierno Nacional y ofrecer a la ciudadanía una mejor prestación de los servicios.