



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

Este documento contiene el informe de gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

Presidente de la República de Colombia

Iván Duque Márquez.

Miembros de la Comisión

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Jonathan Malagón González

Viceministro de Agua y Saneamiento Básico

José Luis Acero Vergel.

Ministro de Salud y Protección Social

Fernando Ruíz Gómez

Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Carlos Eduardo Correa Escaf

Directora del Departamento Nacional de Planeación

Alejandra Botero Barco

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Natasha Avendaño García

Expertos Comisionados

Leonardo Enrique Navarro Jiménez - Director Ejecutivo

Diego Felipe Polanía Chacón – Experto Comisionado

Roberto Mario Esmeral Berrio – Experto Comisionado

Jorge Enrique Cardoso Rodríguez – Experto Comisionado

Unidad Administrativa Especial

Rodrigo Vargas Martínez - Subdirector de Regulación

Maria Andrea Agudelo Torres - Subdirectora Administrativa y Financiera

Carlos Alberto Mendoza Vélez - Jefe Oficina Asesora Jurídica

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
MARCO ESTRATÉGICO	6
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	6
1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	8
1.1. AGENDA REGULATORIA INDICATIVA.....	8
1.1.1. AGENDA REGULATORIA 2021.....	8
1.1.2. ESTUDIO DEL IMPACTO DEL MARCO REGULATORIO EN SU CONJUNTO (ARTÍCULO 2.3.6.3.4.13. INFORME DE GESTIÓN Y DE RESULTADOS DEL DECRETO 1077 DE 2015):.....	11
1.1.3. SESIONES DE COMISIÓN Y COMITÉS DE EXPERTOS	16
1.1.3.1 SESIONES DE COMISIÓN	16
1.1.3.2 COMITÉS DE EXPERTOS.....	16
1.2. ACTUACIONES DE CARÁCTER PARTICULAR.....	17
1.2.1. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	17
1.2.2. EMISIÓN DEL CONCEPTO DE LEGALIDAD	18
1.2.3. JURISDICCIÓN COACTIVA.....	18
1.2.4. DEFENSA JUDICIAL	19
1.2.5. COMITÉS DE CONCILIACIÓN	19
2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL	23
3. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	25
4. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	26
4.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) 2021.....	26
4.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	26
4.2.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN.....	27
4.2.2 COMPONENTE DE DIÁLOGO:.....	29
4.2.3 COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD	40
4.3 SERVICIO AL CIUDADANO.....	41
4.3.1 RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO	43
5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	44
5.1. PRESUPUESTO CAPACITACIÓN 2021	44
5.2. CONCURSO DE MÉRITOS	46
5.3. PLANTA DE PERSONAL	47
6. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA.....	48

6.1. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	48
6.2. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS.	49
6.3. GESTIÓN CONTRACTUAL	50
6.4. ESTADO DE INFORMES A RENDIR	50
6.5. COMITÉ DE CONTRATACIÓN	52
6.6. GESTIÓN DOCUMENTAL	53
7. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	54
7.1 PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (PETI).....	54
7.1.1 PROYECTOS PRINCIPALES DEL PETI ABORDADOS EN LA VIGENCIA	54
8. GESTIÓN PRESUPUESTAL.....	62
8.1 APROBACIÓN PRESUPUESTAL 2021	62
8.1.1 PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO 2021.	62
8.1.2 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2021	62
8.1.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2021	63
8.1.4 VIGENCIAS FUTURAS	65
8.1.5 RESERVAS PRESUPUESTALES.....	66
8.2 GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	66
8.2.1 NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD DEL SECTOR PÚBLICO (NICSP) 66	
8.3 ESTADOS FINANCIEROS.....	67
8.4 GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES	70
8.4.1 RECAUDO 2021	70
8.4.2 GESTIÓN DE COBRO – 2021	71
9. SISTEMA DE CONTROL INTERNO	73
9.1 ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN	76
10. CONCLUSIONES	80

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Informe de Gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA para el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2021. Sigue los lineamientos del Manual de Rendición de Cuentas elaborado por la Presidencia de la República - Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), conforme a lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y en el documento CONPES 3654 de 2010, que busca consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

De acuerdo con lo anterior, este se presenta teniendo como referente los aspectos fundamentales que la entidad debe comunicar a la ciudadanía, entre otros, aquellos relacionados con la gestión misional y de gobierno; cooperación internacional, gestión del conocimiento e innovación, transparencia, participación y servicio al ciudadano; gestión del talento humano; eficiencia administrativa; gestión financiera y el informe de control interno.

MARCO ESTRATÉGICO

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) es una entidad del orden nacional, adscrita al Ministerio Vivienda, Ciudad y Territorio, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, creada por la Ley 142 de 1994 con el fin de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad.

El Plan Estratégico Quinquenal de la CRA 2020-2024, el cual se encuentra alineado con: i) los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ii) los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del sector público (MIPG) y con iii) el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 (Ley 1955 de 2019 “*Pacto por Colombia, Pacto por la equidad*”); definió el siguiente marco estratégico:

Imagen 1. Misión y Visión de la CRA.



Fuente: CRA - Elaboración propia

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para el logro de la misión y la visión de la Comisión, se definieron los siguientes objetivos a partir de los cuales se orientan las actividades y las gestiones institucionales:

Imagen 2. Objetivos Estratégicos.

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

Fuente: CRA - Elaboración propia

Con base en este ordenamiento estratégico, a continuación, se presentan los logros y avances de la gestión institucional, alcanzados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA durante el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021.

1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

1.1. AGENDA REGULATORIA INDICATIVA

1.1.1. AGENDA REGULATORIA 2021

En ejercicio de la función de regulación, delegada mediante la Ley 142 de 1994, la Comisión de Regulación de Agua Potable - CRA ha establecido criterios, metodologías y fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, cuya evolución se ha dado a través de tres etapas regulatorias. Actualmente, la CRA se encuentra en la construcción de la cuarta etapa regulatoria, cuyas bases se establecieron en los documentos “*Bases para la revisión quinquenal de la fórmula tarifaria aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan a más de 5.000 suscriptores en el área urbana*” y “*Bases de los estudios para la revisión de las fórmulas tarifarias para el servicio público de aseo aplicable a municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores en área urbana*”. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 2.3.6.3.3.11 del Decreto 1077 de 2015¹.

Ahora bien, la CRA tiene la obligación de definir una agenda regulatoria anual de carácter indicativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 2.3.6.3.2.6. del Decreto 1077 de 2015. De esta manera, la Agenda Regulatoria Indicativa 2021² contiene las necesidades regulatorias identificadas. A corte 31 de diciembre de 2021, esta Agenda estuvo conformada por 18 proyectos regulatorios (8 aplicables a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, 7 al servicio público de aseo y 3 proyectos transversales), que incluyeron: i) resultados de estudios de Análisis de Impacto Normativo (AIN) desarrollados en 2020, ii) requerimientos de regulación derivados de la expedición de política y normatividad sectorial, así como con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS, iii) los estudios identificados en los documentos de bases para la construcción de los próximos marcos tarifarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y, iv) proyectos regulatorios pospuestos por la priorización de las medidas en atención a la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en la vigencia 2020. En la siguiente tabla se detallan los proyectos regulatorios finalizados en el periodo enero-diciembre de 2021.

Tabla 1. Proyectos finalizados enero - diciembre de 2021

Proyecto Regulatorio, Estudio y/o Documento AIN	Objeto
Establecer las condiciones para la modificación del Plan de Obras e Inversiones Regulado -POIR en aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014 y del Plan de inversiones para expansión, reposición y rehabilitación en aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 por causas atribuibles al COVID-19.	Establecer las condiciones para la modificación del plan de inversiones por causas atribuibles al COVID-19, para lo cual se expidió la Resolución CRA 939 de 25 de febrero de 2021 .
Definición de factor de productividad del año 2021.	Establecer el factor de productividad con el que se determina la actualización de los costos medios de referencia de las diferentes actividades del servicio público de aseo, para ello se expidió la Resolución CRA 942 de 19 de abril de 2021 .

¹ “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Vivienda, Ciudad y Territorio”.

² Aprobada en Sesión de Comisión Ordinaria No. 271 del 23 de diciembre de 2020, modificada en la Sesión de Comisión Ordinaria No 274 del 29 de marzo de 2021 y en la Sesión de Comisión Ordinaria No 277 del 28 de junio en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015.

Proyecto Regulatorio, Estudio y/o Documento AIN	Objeto
Desarrollar la compilación de las regulaciones de carácter general expedidas por la CRA, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.	Facilitar la consulta de la regulación vigente de carácter general, para lo cual se expidió la Resolución CRA 943 de 29 de abril de 2021 .
Por la cual se aclara y se modifica un considerando de la Resolución CRA 943 de 2021 y se adoptan otras disposiciones de técnica normativa.	Establecer criterios para la actualización continua de la regulación de carácter general expedida por la CRA. En este sentido, se expidió la Resolución CRA 945 de 17 de junio de 2021 .
Por la cual se modifica el Artículo 1.6.5.2.3.1 del Capítulo 3 del Subtítulo 2 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1, el Artículo 1.6.5.3.4.1. del Capítulo 4 del Subtítulo 3 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1, el Anexo 6.1.8.4. del Título 8 de la Parte 1 del Libro 6 y se adiciona un Artículo al Capítulo 2 del Subtítulo 3 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021, en lo relacionado con el Indicador Único Sectorial – IUS.	Modificar algunos de los indicadores de gestión y resultado para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y disposiciones en relación con la línea base del PGR, la periodicidad de la evaluación del nivel de riesgo y el reporte de la actualización del PGR, en tal sentido, se expidió la Resolución CRA 946 de 17 de junio de 2021 .
Por la cual se modifican los artículos 5.3.2.3.2. y 5.3.5.7.10.2. de la Resolución CRA 943 de 2021.	Modificar la variable $TR\bar{A}$ y suprimir la variable $TAF\bar{A}_{i,k}$ del artículo 5.3.2.3.2. de la Resolución CRA 943 de 2021, y modificar las variables $TR\bar{A}_z$ y $TAF\bar{A}_{i,z}$ contenidas en el artículo 5.3.5.7.10.2. de la Resolución CRA 943 de 2021. Se expidió la Resolución CRA 947 de 28 de junio de 2021 .
Regulación de esquemas diferenciales urbanos, de acueducto y alcantarillado de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1272 de 2017.	Regular los esquemas diferenciales de prestación del servicio público de aseo en áreas urbanas, de que trata el Capítulo 2, del Título 7, de la Parte 3, del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para ello se expidió la Resolución CRA 948 de 28 de junio de 2021 .
Regulación de esquemas diferenciales urbanos de aseo de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1272 de 2017.	Regular los esquemas diferenciales de prestación del servicio público de aseo en áreas urbanas, de que trata el Capítulo 2, del Título 7, de la Parte 3, del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015 para el servicio público de aseo, para ello se expidió la Resolución CRA 949 de 28 de junio de 2021 .
Modificar el artículo 2.1.2.1.10.1. de la Resolución CRA 943 de 2021 en lo relacionado con la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR	Ampliar el plazo para trasladar los recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR al encargo fiduciario y a aclarar el cálculo para los sistemas interconectados y mercados regionales. Para ello se expidió la Resolución CRA 950 de 30 de julio de 2021 .
Por la cual se modifica el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, los artículos 8 y 9 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificados por los artículos 2 y 3 de la Resolución CRA 921 de 2020, el artículo 10 de la Resolución CRA 911 de 2020 y el artículo 12 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado	Expedir el proyecto de resolución y la resolución definitiva del proyecto regulatorio que permita reiniciar las acciones de corte y suspensión del servicio público domiciliario de acueducto, suspendidas mediante el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, y permitir la recuperación del Costos de Referencia de Lavado y Desinfección de áreas Públicas- en la tarifa del servicio público de aseo,

Proyecto Regulatorio, Estudio y/o Documento AIN	Objeto
por el artículo 5 de la Resolución CRA 936 de 2020	establecido en los artículos 8 y 9 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificados por los artículos 2 y 3 de la Resolución CRA 921 de 2020, el cual fue incurrido entre el 18 de marzo de 2020 hasta el 18 de junio de 2020. Para ello se expidió la Resolución CRA 955 de 27 de septiembre de 2021
Por la cual se adiciona el Título 2 a la Parte 8 del Libro 5 de la Resolución CRA 943 de 2021 sobre “Aspectos generales de los acuerdos de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que incluyan la remuneración de esas actividades y resolución de conflictos por remuneración entre personas prestadoras del servicio público de aseo que realicen las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas”	Expedir la resolución definitiva que permita establecer los criterios para la distribución del recaudo de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, en aquellos municipios donde dos o más personas prestadoras realicen dicha actividad y se presente conflictos por la existencia de un desbalance entre el recaudo asociado a la misma y los costos incurridos para su prestación. Para ello se expidió la Resolución CRA 956 de 27 de septiembre de 2021
Por la cual se adiciona el párrafo 3 al artículo 2.1.1.1.6.5 contenido en el Título 1, Parte 1 del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021 y un nuevo artículo en este mismo Título, en lo relacionado con la reestructuración del Plan de Progresividad para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.	Expedir el proyecto de resolución y la resolución definitiva del proyecto regulatorio que permita extender el plazo de la progresividad previsto en la Resolución CRA 881 de 2019, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, hasta el 30 de junio de 2023; y así mismo permitir la reestructuración de dicho plan de progresividad para aquellos ajustes que aún no se hayan ejecutado en la facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Para ello se expidió la Resolución CRA 960 de 29 de noviembre de 2021.
Adicionalmente se aprobó y publicó el documento final AIN que permita analizar la regulación de las condiciones generales de los acuerdos de limpieza urbana y las disposiciones para la resolución de controversias, suscitadas entre los prestadores del servicio público de aseo, que realicen esta actividad en un área de confluencia.	
Con respecto a los Estudios de soporte del próximo marco tarifario de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se presentó un estado de avance de los mismos, en el cual se realizó un inventario de las actividades para el desarrollo de cada estudio y su respectivo avance.	

Fuente: Agenda Regulatoria Indicativa 2021

Adicionalmente, los siguientes proyectos surtieron el proceso de participación ciudadana:

Tabla 2. Proyectos Regulatorios con Participación ciudadana

Proyecto Regulatorio
Regulación del costo del servicio de energía por concepto de operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.3.5.2.1. del Decreto 1077 de 2015
Regulación estructural sobre regionalización
Modificación de los artículos 5.3.2.2.8.2 y 5.3.6.7.9.2. de la Resolución CRA 943 de 2021.- Factor de actualización CDF

1.1.2. ESTUDIO DEL IMPACTO DEL MARCO REGULATORIO EN SU CONJUNTO (ARTÍCULO 2.3.6.3.4.13. INFORME DE GESTIÓN Y DE RESULTADOS DEL DECRETO 1077 DE 2015):

Con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 2.3.6.3.4.13. del Decreto 1077 de 2015, se realizó la contratación de dos (2) consultorías en el año 2020 y su producto fue entregado en la vigencia 2021, cuyo objeto fue realizar los estudios de impacto de la regulación vigente durante el período comprendido entre 2015 y 2019, específicamente en cuanto a la sostenibilidad, viabilidad y dinámica de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo.

En las siguientes tablas se resumen los principales aspectos desarrollados en cada una de las anteriores temáticas:

Tabla 2. Resumen de los aspectos analizados por temática desarrollada en el estudio de impacto de los servicios públicos domiciliarios de **acueducto y alcantarillado**.

Temática	Aspectos analizados
Dinámica	<p>De manera general, entre otros aspectos³, en el estudio se concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los niveles de servicio son buenos para las empresas analizadas, <i>“el gran avance del sector durante los últimos años está representado en la significativa mejora en el Índice de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA, al tiempo que se ha mantenido la tendencia de largo plazo del incremento de las coberturas urbanas de acueducto y alcantarillado, que alcanzaron el 97.9% y 93%, respectivamente, según la GEIH⁴ en el año 2019, mientras que se mantiene el rezago en la zona rural. En términos generales el indicador de continuidad no presenta mejoras en el período de análisis. En la muestra disponible de 647 prestadores, el 75% de (483 municipios) reporta continuidad de más de 23 horas/día para el año 2019, destacándose un incremento del porcentaje de municipios de la Región del Pacífico en ese rango, de 78% a 85% entre 2015 y 2019, y el invariable rezago en la Región Caribe, donde sólo el 46% de los municipios reportan esa continuidad y el 23% reportan una inferior a 10 horas/día. Además, se puede esperar que la gran mayoría de los municipios que no reportan este indicador tengan una continuidad deficiente”</i>. • En cuanto a las pérdidas de agua, entre los años 2014 y 2019 para un total de 14 prestadores se redujo el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado - IPUF entre 9% y 25%. • Por otra parte, <i>“en el período 2015-2019 continuó la tendencia de reducción del consumo que se observó en el período 2012-2015 así como en períodos anteriores. En el siguiente informe se ampliará el análisis y se plantearán hipótesis en relación con el efecto que podría haber tenido la modificación del nivel de consumo básico regulado sobre los consumos observados”</i>. • En el nivel tarifario, analizando la Resolución CRA No. 688 de 2014, <i>“se cuenta con información de componentes de costos en tarifas de 12 y 14 APS de los segmentos 1 y 2, respectivamente. En general, CMA de acueducto disminuyó, mientras que la dinámica del CMO varió en los diferentes municipios, aunque en el segmento 2 predominan los incrementos de los casos que venían reflejando costos operacionales</i>

³ En este aspecto, en el estudio se analizaron los indicadores de cobertura, calidad, continuidad, fallas en la red de transporte y distribución de acueducto y alcantarillado, pérdidas técnicas y comerciales de agua, satisfacción de los usuarios, micro y macromedición, consumo promedio de agua y energía. Al igual, se analizó el número de personas prestadoras, capacidad y desempeño institucional, administrativo, financiero y operativo, existencia de economías de escala, densidad y/o alcance, tarifas aplicadas, disposición y capacidad de pago de los usuarios, y estructura de propiedad del capital de la persona prestadora.

⁴ Gran Encuesta Integrada de Hogares, elaborada y publicada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE.

Temática	Aspectos analizados
	<p><i>relativamente bajos en sus tarifas. En el servicio de alcantarillado, las dinámicas son más diversas y seguramente responden a los avances en la prestación de este servicio. Tanto en acueducto como en alcantarillado hay una clara convergencia en el CMI, es decir, se observan mayores incrementos en los municipios que antes tenían menores costos de inversión reflejados en la tarifa, junto con una reducción de la varianza, tal como ocurre en el CMO, sobre todo entre prestadores del segmento 2. El CMI de acueducto se incrementó en alrededor del 50% de los casos, mientras que para el CMI de alcantarillado predominó su incremento en porcentajes que estuvieron entre el 20% y el 100% en términos reales. En el siguiente producto de la presente consultoría se buscará establecer si hay una relación de estas dinámicas con las variables de resultados”⁵.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • A nivel financiero, el estudio señala que “es pertinente mencionar que se observan limitaciones en la información disponible en cuanto a la cantidad de prestadores con reportes completos y consistentes. El análisis de la suficiencia financiera de las personas prestadoras, en particular, se vio limitada por el descenso de la información financiera reportada por los prestadores al SUI, lo cual puede obedecer a dificultades en la transición a Normas de Información Financiera (NIF). No obstante, se reportan algunos indicadores financieros para un número relativamente reducido de prestadores, sin poder realizar una caracterización suficientemente profunda en aspectos como el endeudamiento y margen EBITDA en el sector”.
<p>Viabilidad y sostenibilidad</p>	<p>En este aspecto⁶, se extraen las siguientes conclusiones del estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Los parámetros de nivel de servicio para inclusión de las empresas del primer segmento en el modelo DEA⁷ se modificaron para hacerlos más exigentes, con lo cual se establece un estándar más alto y homogéneo de nivel de servicio al que se asocia los costos unitarios eficientes, lo cual es un avance acorde con la nueva segmentación que limita el grupo a las empresas de mayor tamaño” (pie de página fuera del texto original). • “A pesar de que hay limitaciones en la disponibilidad de información consistente, se puede afirmar por lo menos que hay una alta varianza en los porcentajes de ejecución del POIR y que, si bien la estructura del CMI responde en parte a las dinámicas de inversión histórica y a las necesidades actuales de corto y mediano plazo representadas en el POIR, se observan algunos valores y pesos relativos atípicos de sus componentes”. • Se resalta que “el gasto en acueducto y alcantarillado representa al menos un 36% del gasto total en Servicios Públicos Domiciliarios (SPD), y que este porcentaje crece en la medida que aumenta el estrato, llegando a representar más del 50% en los estratos altos”. • En cuanto a regionalización, señala que “Al comparar el desempeño de los municipios con entornos de desarrollo temprano e intermedio que hacen parte de esquemas regionales, para los que se cuenta con algunos indicadores básicos, se observa que en promedio presentan mejores

⁵ El estudio se circunscribe al ámbito de la Resolución CRA 688 de 2014, que aplica a 115 prestadores, los cuales abarcan el 87.6% de la población urbana del país (224 de los 1.039 municipios del país). Un primer segmento (mayores de 100.000 suscriptores) lo constituyen solo 18 prestadores, que atienden al 67% de la población urbana en 42 municipios. Al segundo segmento (entre 5.000 y 100.000 suscriptores) pertenecen 97 prestadores, con 20.6% de la población urbana en 182 municipios.

⁶ En cuanto a la viabilidad y sostenibilidad, en el estudio se analizan aspectos tales como eficiencia económica en la prestación de los servicios, suficiencia financiera de las personas prestadoras, nivel de tecnificación e innovación tecnológica para cada servicio y la contribución de la regulación al cumplimiento de las políticas nacionales y compromisos internacionales pertinentes (por ej. Garantía del Derecho Humano al Agua y el Saneamiento –DHAS, Economía Circular, Gestión Integral del Recurso Hídrico –GIRH, Objetivos de Desarrollo Sostenible, etc.)

⁷ Metodología de eficiencia comparativa DEA (Data Envelopment Analysis).

Temática	Aspectos analizados
	<p><i>puntajes de IRCA con respecto a aquellos que no hacen parte de esquemas regionales y, además, lograron reducciones en el puntaje promedio entre 2015 y 2019 y una menor dispersión. Así mismo, presentan mejor desempeño en micromedición. No se presentan diferencias en continuidad”.</i></p>
Recomendaciones	<p>De manera abreviada, se extraen las siguientes recomendaciones tarifarias presentadas en el estudio⁸:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Establecer rangos de tarifa mínima y máxima con base en un criterio de capacidad de pago de los hogares, mediante una regla orientada a que el valor de factura media represente un porcentaje del ingreso de los hogares dentro de un rango determinado”.</i> • <i>“Consolidar en un solo modelo de eficiencia comparativa DEA la determinación de los costos agregados eficientes de administración y operación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con el propósito mitigar los efectos de las asimetrías de información sobre el proceso de cálculo de los puntajes de eficiencia”.</i> • <i>“Avanzar en una estrategia regulatoria que involucre la realidad financiera de los prestadores y que asegure costos eficientes en el componente de inversión, así como un mejor balance entre resultados y la remuneración de la inversión y la operación”.</i>

Fuente: Sistema Documental Orfeo CRA, Informes finales presentados en el contrato 142 de 2020.

Tabla 3. Resumen de los aspectos analizados por temática desarrollada en el estudio de impacto del servicio público de **aseo**.

Temática	Aspectos analizados
Dinámica	<p>A manera de conclusión, el estudio⁹ señala que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“La Resolución CRA 720 de 2015 incorporó criterios de segmentación únicamente en el Costo de Comercialización y en la actividad de corte de césped. Por lo anterior, el impacto de la segmentación no fue significativo en la prestación del servicio público de aseo”.</i> • <i>“Si bien se evidenció que persisten municipios que no han alcanzado el estándar del 100% de cobertura para el periodo de implementación de la Resolución, si aumentó respecto al nivel medido en el año 2015 (CRA, 2020). En este sentido, se podría concluir que la Resolución CRA 720 tuvo un impacto positivo al mantener y aumentar el porcentaje de cobertura en la recolección y transporte de residuos no aprovechables. Por otra parte, el incentivo de regionalización impactó positivamente la dinámica del servicio de aseo, pues se pasó de 674 municipios en el</i>

⁸ El estudio incluye recomendaciones en cuanto a regionalización y/o aprovechamiento de las economías de escala, densidad y/o alcance, innovación financiera, garantía del DHAS, GIRH y demás temas ambientales para la protección de las cuencas y fuentes de agua, economía circular, incorporación de nuevas tecnologías, tanto en el servicio público de acueducto como de alcantarillado, incentivos a la eficiencia, incentivos al cumplimiento de metas y estándares, e incentivos al reporte de información.

⁹ Para el análisis de la dinámica del sector, en el estudio se revisan indicadores de cobertura, calidad, satisfacción de los usuarios, cantidad de residuos generados (por tipo y fuente), cantidad de residuos recolectados y transportados, cantidad de residuos aprovechados (por tipo), cantidad de residuos dispuestos (por lugar de disposición), cantidad del material resultante de la actividad de barrido y limpieza, y participación del rubro de residuos sólidos en el PIB y la productividad total de los factores –PTF.

Adicionalmente, analiza el número de personas prestadoras, capacidad y desempeño institucional, administrativo, financiero y operativo de las personas prestadoras, poder relativo de negociación de las personas prestadoras, con énfasis en su capacidad para fijar precios, grado de concentración y diferenciación del servicio prestado, grado de facilidad para ingresar o salir del mercado, existencia de economías de escala, alcance y densidad en las diferentes actividades del servicio, tarifas aplicadas, disposición y capacidad de pago de los usuarios, y estructura de propiedad de capital de la persona prestadora (pública, privada, mixta).

Temática	Aspectos analizados
	<p>2016 a 713 municipios en el 2019 que disponen sus residuos sólidos en rellenos sanitarios regionales”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • “En términos continuidad del servicio público de aseo, se pueden observar el aumento de usuarios afectados por interrupciones en el servicio prestado en el Segmento 1, y la disminución de ellos en el Segmento 2 entre 2016 y 2019. Esto último podría entenderse como mejoras en el cumplimiento de las frecuencias y horarios por parte de los prestadores en el segmento 2, y a nivel general, la población afectada en 2019 corresponde solamente al 2% de los suscriptores totales, por lo que podría concluirse que la introducción de estándares y metas de calidad y descuento, asociados al incumplimiento de frecuencias, horarios, tuvo un impacto positivo en mantener altos estándares de calidad en la prestación”. • “Respecto a la atención de reclamos comerciales, se denota que únicamente el 4% de los suscriptores presentan peticiones, quejas o recursos a las empresas y que el estándar definido por la CRA se enfocó únicamente en las reclamaciones falladas en segunda instancia por la SSPD, lo que generó que ninguna persona prestadora aplicara descuentos a los suscriptores por este indicador”. • “La comercialización, limpieza urbana, y barrido y limpieza fueron definidas por la Resolución CRA 720 de 2015 como actividades que hacen parte del cargo fijo, lo cual creó una estructura de costos por suscriptor y no por toneladas. Una lectura respecto a los hallazgos evidenciados en la actividad de barrido, podría darse en el sentido que se está ejecutando efectivamente la actividad, pero los efectos esperados no son proporcionales (mantener las áreas limpias – ton de barrido), siendo así un aspecto a profundizar en los estudios de revisión de costos para el próximo marco tarifario”.
<p>Viabilidad y sostenibilidad</p>	<p>Dentro de las conclusiones del estudio¹⁰ se resaltan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “La metodología tarifaria vigente incluyó dentro de sus costos de referencia para la actividad de RTNA, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y limpieza urbana, así como para disposición final y tratamiento de lixiviados, los costos asociados a la nómina y seguridad social del personal vinculado a las actividades bajo parámetros de eficiencia, permitiendo así la generación de empleo de manera formal en el servicio público de aseo. En la actividad de aprovechamiento, el principal impacto de la Resolución CRA 720 de 2015 sobre la formalización se da al incentivar de forma indirecta el registro de los prestadores de esta actividad para acceder a la remuneración vía tarifa, especialmente, de las Organizaciones Autorizadas. Adicionalmente, garantiza la disponibilidad de ciertos recursos que permite a las organizaciones avanzar en su proceso de formalización, pero no tiene incidencia directa sobre el mismo, como si la tiene la reglamentación del sector”. • “Con la inclusión de la actividad de aprovechamiento y el componente de aprovechamiento de residuos sólidos (tratamiento) en la metodología tarifaria, se profundiza la tendencia hacia un enfoque de gestión integral de residuos sólidos. Sin embargo, en el caso de tratamiento no se evidenció un desarrollo significativo en el periodo de estudio, y en el caso de aprovechamiento existen diversas

¹⁰ En cuanto a este aspecto, el estudio analiza el nivel de formalización de la prestación del servicio, nivel de tecnificación e innovación tecnológica para cada actividad del servicio, con especial énfasis en la actividad de aprovechamiento, nivel de integración entre las actividades del servicio, contribución de la regulación al cumplimiento de las políticas nacionales y compromisos internacionales pertinentes (por ej. Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos, Objetivos de Desarrollo Sostenible, etc.).

Temática	Aspectos analizados
	<p><i>inconsistencias y retos por afrontar para lograr el desarrollo de la actividad de forma óptima y eficiente en el país. En ese sentido, los elementos mencionados anteriormente limitan la consecución de los efectos deseados con la inclusión de esta actividad en el servicio público de aseo”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Por otro lado, se observa que la Resolución CRA 720 de 2015 tuvo un impacto positivo en la calidad y tecnificación del servicio público de aseo, al incluir las actividades de limpieza urbana y aprovechamiento asegurando recursos exclusivos para su ejecución. Así mismo, la introducción del costo de tratamiento de lixiviados permitió la protección de las fuentes hídricas, y así la disminución del impacto ambiental asociado a la operación de los rellenos sanitarios, lo cual se puede entender como mejoras en los estándares del servicio. De igual forma, el reconocimiento y remuneración costos reales por escenarios en el tratamiento de lixiviados, favoreció la migración de prestadores a escenarios más tecnificados”.</i> • <i>“Sobre los indicadores de mercado y de las personas prestadoras, se pudo observar el fortalecimiento en la especialización del trabajo que permite la consolidación de los grupos empresariales en la prestación del servicio público de aseo. En términos de financiación, la utilidad operacional fue positiva entre 2016 y 2019, lo que demuestra que la estructura tarifaria garantiza la suficiencia financiera de los prestadores”.</i> • <i>“Por último, la inclusión de los costos asociados a las actividades de cargue al SUI en el costo de comercialización por suscriptor en la Resolución CRA 720 de 2015, incidió positivamente en la cantidad de información disponible durante el periodo de estudio. Sin embargo, es necesario implementar mecanismos para que la información reportada en el SUI mejore en calidad y en oportunidad”.</i>
<p>Recomendaciones</p>	<p>A continuación, se presentan algunas de las recomendaciones¹¹:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Para incentivar la incorporación de tecnologías, se plantea reglamentar la destinación de recursos para la comercialización en TIC. Adicionalmente, se sugiere que los costos de referencia utilizados en la próxima metodología tarifaria tengan en cuenta el rango de precios reales en los que pueden incurrir los prestadores del servicio, al seleccionar las tecnologías con las que desarrollarán sus actividades. Así mismo, se recomienda incluir un indicador de calidad que relacione el nivel de tecnología empleado por los prestadores con los recursos obtenidos vía tarifa. Por último, se sugiere que la remuneración vía tarifa de nuevas tecnologías sea aprobada de forma previa, utilizando el Nivel de Preparación Tecnológica (NPT)”.</i> • <i>“En cuanto a las señales regulatorias que promuevan la reducción de los gases de efecto invernadero y la mitigación del cambio climático, se propone integrar el concepto de Mejores Técnicas Disponibles (MTD), al momento de incentivar el uso de tecnologías de menos emisiones en nuevo marco tarifario, e incluir un indicador de calidad y descuento que compare el estándar de norma europea de emisión de contaminantes al aire con el que cuenta la flota de los prestadores y el estándar Euro VI. De igual forma, se sugiere incluir un componente en la metodología tarifaria en lo referente a la instalación,</i>

¹¹ El estudio incluye recomendaciones en cuanto a incorporación de nuevas tecnologías en el servicio público de aseo, desarrollo de señales regulatorias que promuevan la reducción de los gases de efecto invernadero y la mitigación del cambio climático, señales desde la regulación en el marco de la Economía Circular, incentivos a la eficiencia, al cumplimiento de metas y estándares, al reporte de información.

Temática	Aspectos analizados
	<p><i>mantenimiento, monitoreo y operación de sistemas de captura y quema tecnificada del biogás”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“En el marco de la economía circular se propone armonizar la información disponible en el SUI, de manera que permitan el cálculo de indicadores relacionados con las metas propuestas en las estrategias y políticas nacionales, e incluir nuevos indicadores asociados a la gestión de residuos sólidos aprovechados, como la tasa de reciclaje o porcentaje de residuos aprovechables utilizados en nuevos productos”.</i> • <i>“Como parte de los incentivos a la eficiencia, se plantea lograr la especialización del trabajo a través de los grupos empresariales en la prestación del servicio público de aseo, realizar capacitaciones a los usuarios para reforzar la importancia del servicio público de aseo dentro del saneamiento básico, acompañado con estrategias que permitan la recuperación de cartera con el facturador conjunto, y así lograr el aseguramiento de los recursos. De igual forma, se sugiere regular las condiciones generales para competir en el mercado que involucre cumplimiento en la prestación, condiciones que impidan el descreme del mercado, y claridad en los requisitos para ingresar a competir. Por último, se deben incorporar y fortalecer los criterios de eficiencia en las fórmulas tarifarias para todas las actividades que integran el servicio público de aseo, y evaluar la posibilidad de incorporar la técnica de costo de referencia para las actividades de disposición final, tratamiento de lixiviados y tratamiento de residuos”.</i> • <i>“Para incentivar el cumplimiento de metas y estándares se sugiere expedir la modificación de la Resolución CRA 315 de 2005, integrando indicadores que permitan evaluar el desempeño de las personas prestadoras en el corto, mediano y largo plazo. Para finalizar, como incentivos al reporte de información, se propone evaluar el cargue de información, mediante un indicador de calidad y descuento asociado al porcentaje de cumplimiento en el reporte de información al SUI”.</i>

Fuente: Sistema Documental Orfeo CRA, Informes finales presentados en el contrato 139 de 2020.

1.1.3. SESIONES DE COMISIÓN Y COMITÉS DE EXPERTOS

1.1.3.1 SESIONES DE COMISIÓN

Durante el período en análisis se realizaron 20 sesiones de Comisión, 12 ordinarias y 8 extraordinarias. En estas sesiones, la Comisión cumple con las funciones establecidas en el Decreto 2882 de 2007 y los objetivos y tareas de la entidad, tales como, la revisión de los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a su consideración, el establecer criterios y directrices para la elaboración y respuesta de requerimiento de los prestadores y usuarios, así como la determinación y seguimiento de la Agenda Regulatoria Indicativa.

1.1.3.2 COMITÉS DE EXPERTOS

Durante el período de análisis se realizaron 72 Comités de Expertos (58 ordinarios y 14 extraordinarios), en los que los Expertos Comisionados revisaron los proyectos y propuestas de regulación que se presentaron y presentarán a la Comisión, determinaron criterios y directrices para la elaboración de conceptos que emite la entidad y desarrollaron la Agenda Regulatoria Indicativa 2021, además de tratar asuntos administrativos de su competencia.

1.2. ACTUACIONES DE CARÁCTER PARTICULAR

La CRA, en relación con la gestión que desarrolla en materia jurídica, a través de actuaciones administrativas de carácter particular resuelve las solicitudes de las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, entre las que se encuentran, las siguientes:

1. Modificación de fórmula tarifaria y/o costos económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado o del servicio público de aseo.
2. Verificación de la existencia de los motivos que permiten la inclusión de áreas de servicio exclusivo en los contratos para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Fijación de condiciones de facturación conjunta entre prestadores.
4. Cálculo de puntaje de eficiencia comparativa – PDEA.
5. Resolución de controversias sobre acuerdos de barrido.
6. Inclusión de cláusulas exorbitantes en los contratos para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
7. Declaratoria de mercado regional.
8. Imposición de servidumbres de acceso o de interconexión.
9. Solicitud de revocatoria directa de las resoluciones de la CRA.

Los resultados de la gestión jurídica de la CRA para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, se presentan a continuación:

1.2.1. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Entre enero y diciembre de 2021, la CRA tramitó dieciocho (18) solicitudes relacionadas con las actividades de la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (UAE-CRA), diez (10) de estas actuaciones administrativas finalizaron, permitiendo que la CRA contribuyera a la adecuada prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

La siguiente tabla presenta las actuaciones administrativas vigentes a diciembre 31 de 2021, por área temática:

Tabla 5. Actuaciones Administrativas de carácter particular vigentes

TEMÁTICA	NÚMERO ACTUACIONES
Modificación particular de formula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado - Aguas de Malambo 2021	1
Modificación formula tarifaria CDF y alternativa a la disposición final San Andrés 2021	1
Modificación particular de formula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado – ESSMAR -2021 – 2022	1
Modificación de formula tarifaria para la actividad de disposición final de residuos en el relleno sanitario la pradera	1
Imposición de acuerdos de barrido y limpieza de vías y áreas públicas Serviaseo S.A. E.S.P. y Servisabana de Sucre S.A. E.S.P	1
Modificación de la fórmula tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado de empresas públicas de la Ceja E.S.P.	1
Modificación de carácter particular de la formula tarifaria de aguas regionales EPM S.A. E.S.P.	1
Modificación formula tarifaria de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio	1

Fuente: CRA Oficina Asesora Jurídica - CRA

El siguiente cuadro presenta las actuaciones administrativas finalizadas a 31 de diciembre de 2021, discriminadas por área temática:

Tabla 6. Actuaciones Administrativas de carácter particular finalizadas

TEMÁTICA	NÚMERO ACTUACIONES
Solicitud de imposición de servidumbre de interconexión de alcantarillado resolución 759 de 2016.	1
Modificación de formula tarifaria para la actividad de disposición final de residuos en el relleno sanitario La Pradera.	1
Solicitud de modificación particular de formula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado – ESSMAR -2021 – 2022.	1
Modificación formula tarifaria CDF y alternativa a la disposición final San Andrés 2021.	1
Controversias de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el servicio público de aseo.	1
Solicitud declaratoria de mercado regional Empresa de Obras Sanitarias de Caldas S.A. - Empocaldas.	1
Imposición de servidumbre y determinación de remuneración y/o peaje Aqualia Villa del Rosario S.A.S E.S.P.	1
Solicitud facturación conjunta entre Aseo Vip S.A E.S.P. y Emserpa EICE E.S.P y empresa municipal de servicios públicos de Arauca.	2
Actuación administrativa de imposición de servidumbre, contrato de interconexión entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. (amb) y la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. (EMPAS) de Bucaramanga.	1

Fuente: CRA Oficina Asesora Jurídica – CRA

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

1.2.2. EMISIÓN DEL CONCEPTO DE LEGALIDAD

Es el trámite a través del cual la CRA, con base en la facultad otorgada por el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, emite concepto de legalidad sobre las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo sometan a su consideración. De esta forma, la Oficina Asesora Jurídica de la CRA impide la inclusión de cláusulas abusivas que promuevan monopolios o posición dominante en los contratos con los ciudadanos y los limiten a la libertad de escogencia de prestador o a la imposición de cargas adicionales

Durante el período de análisis se atendieron un total de 929 solicitudes de emisión de concepto de legalidad sobre los contratos de condiciones uniformes, de los cuales se otorgaron 376 conceptos de legalidad y a 553 se les realizaron observaciones.

1.2.3. JURISDICCIÓN COACTIVA

De conformidad con la Ley 1066 de 2006, la prerrogativa de adelantar procesos de cobro coactivo por la UAE-CRA, tiene como finalidad recuperar los dineros que no han sido pagados a la entidad, derivados de títulos

ejecutivos contentivos de obligaciones claras, expresas y exigibles, tales como los valores liquidados por concepto de contribuciones especiales. Esta actividad se adelanta con observancia de principios, garantías y procedimientos establecidos en la ley, específicamente el Estatuto Tributario y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió de la Subdirección Administrativa y Financiera 76 expedientes con la finalidad de dar inicio a los procesos de cobro coactivo. Se impulsaron 259 procesos de cobro coactivo los cuales se señalan en la Tabla 7:

Tabla 7. Actuaciones de Cobro Coactivo

Estado de los procesos	Número
Terminados y archivados	73
Suspendidos por acuerdo de pago	8
Procesos activos	177

Fuente: CRA Oficina Asesora Jurídica

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

1.2.4. DEFENSA JUDICIAL

Entre enero y diciembre de 2021, la CRA realizó vigilancia a 135 procesos judiciales, que en su mayoría fueron acciones de tutela (48.9%) y de nulidad y restablecimiento del derecho (23%), de los cuales se obtuvo 47 fallos favorables, atendió 67 nuevas demandas, con corte a 31 de diciembre de 2021, se encuentran 107 procesos en curso.

Tabla 8. Procesos Judiciales Vigilados enero y diciembre de 2021.

Clase de proceso	Cantidad	(%) Participación
Nulidad y restablecimiento del derecho	31	23%
Nulidad simple	8	5.9%
Reparación directa	1	0.7%
Protección derechos e intereses colectivos	13	9.6%
Reparación de los perjuicios causados a un grupo	5	3.7%
Penal	2	1.5%
Control inmediato de legalidad	2	1.5%
Constitucional	5	3.7%
Tutela	66	48.9%
Insistencia	1	0.7%
Acción de cumplimiento	1	0.7%

Fuente: Oficina Asesora Jurídica – CRA

1.2.5. COMITÉS DE CONCILIACIÓN

Entre enero y diciembre de 2021 se celebraron 24 sesiones ordinarias de Comités de Conciliación, cuyos temas

tratados se relacionan a continuación:

Tabla 9. Comités de Conciliación 2021.

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2021	
Fecha	Tema tratado
22 de enero de 2021	-Aprueban indicadores del comité de conciliación. -Recomiendan no conciliar dentro de la audiencia de conciliación extrajudicial convocada por EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INDUSTRIALES SAS., programada para el próximo 1º de febrero de 2021.
29 de enero de 2021	Informe novedades presentadas en materia de defensa judicial mes de enero de 2021, sin observación alguna.
15 de febrero de 2021	-Recomiendan no pactar cumplimiento en la acción popular, radicado 73001233300020190032400, teniendo en cuenta que no reside en la CRA las competencias de control y vigilancia al cumplimiento de la normativa ambiental en el manejo de rellenos sanitarios, y en general, sobre el control y vigilancia de los prestadores de servicios públicos de aseo. -Informe sobre la socialización Decreto 1068 de 2015 Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, que reglamentó lo correspondiente para dar cumplimiento a las siguientes leyes: i) Ley 448 de 1998 por medio de la cual se creó el Fondo de Contingencias de las Entidades Estatales –FCEE-.
26 de febrero de 2021	-Informe novedades presentadas en materia de defensa judicial mes de febrero de 2021, sin observación alguna. -Socialización de la Resolución interna que conforma e integra el Comité de Conciliación en la UAE-CRA (resolución UAE-CRA 950 de 27 de noviembre de 2009).
19 de marzo de 2021	-Informe directrices de conciliación y de gestión comité de conciliación segundo semestre 2020, sin observación alguna. -Informe de la selección de la entidad para el proyecto MOG, manifiestan su apoyo al proceso desde cada una de sus áreas.
26 de marzo de 2021	-Remplazo secretaria técnica del comité de conciliación y defensa judicial. -Informe novedades presentadas en materia de defensa judicial mes de marzo de 2021, sin observación alguna.
23 de abril de 2021	Informe avance proyecto MOG CRA.
30 de abril de 2021	-Informe novedades presentadas en materia de defensa judicial mes de abril de 2021, sin observación alguna. -Aprobación herramienta del proyecto MOG "diagnóstico y plan de acción del comité de conciliación" y se dan por informados del avance en el desarrollo de las actividades del MOG.
21 de mayo de 2021	-Aprobación Directriz No. 5 del Comité de Conciliación y del envío de la herramienta procedimientos asociados la defensa judicial que hace parte del proyecto MOG. -Informe avance proyecto MOG-CRA; procedimientos existentes; los nuevos que se manejarán de política de prevención del daño antijurídico, directrices de conciliación,

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2021

	<p>cumplimiento y pago de sentencias; y atención de tutelas; del avance de la política de prevención del daño antijurídico 2020-2021, como del cronograma para iniciar formulación política de prevención del daño antijurídico 2022-2023.</p>
31 de mayo de 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del indicador de las directrices de conciliación 1-4. - Informe avance proyecto MOG-CRA. - Informe novedades presentadas en materia de defensa judicial mes de mayo de 2021, sin observación alguna.
18 de junio de 2021	<ul style="list-style-type: none"> -Aprobación propuesta de cambio al reglamento del comité de conciliación y defensa judicial. -Informe seguimiento al plan de acción vigencia 2021, el que incluyó actividades realizadas y las que faltan por ejecutar. -Informe avance en el proyecto MOG y nueva herramienta (casos ganados y perdidos) la cual está en desarrollo y para realización de mesa jurídica sobre el caso seleccionado.
29 de junio de 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Informe novedades presentadas en materia de defensa judicial mes de junio de 2021. -Informe herramienta judicial actualizada para contribuciones y socialización del proceso de contribución especial con los prestadores como parte de los compromisos derivados de la política de prevención del daño antijurídico 2020-2021.
16 de julio de 2021	<ul style="list-style-type: none"> -Aprobación políticas generales de defensa. -Informe avance proyecto Modelo óptimo de Gestión - MOG y herramientas (“casos ganados y perdidos” y “verificación y seguimiento de los procesos judiciales en los que la entidad es demandada”). -Informe indicadores del comité de conciliación. -Informe lineamiento de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE del daño antijurídico y defensa judicial en la producción normativa a través de actos administrativos de carácter general
30 de julio de 2021	<ul style="list-style-type: none"> -Informe novedades julio 2021 vigilancia de procesos judiciales. -Informe gestión comité de conciliación primer semestre 2021. -Informe lineamiento de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE, relacionado con las buenas prácticas en las comunicaciones y notificaciones de las actuaciones administrativas.
23 de agosto de 2021	<ul style="list-style-type: none"> -Informe avance proyecto Modelo óptimo de Gestión - MOG, como de las herramientas de indicadores y riesgos que se deben diligenciar. -Designación secretaria técnica del Comité de Conciliación y administradora sistema de información de gestión de información litigiosa del Estado eKOGUI, durante periodo de vacaciones.
30 de agosto de 2021	<ul style="list-style-type: none"> -Informe novedades vigilancia y representación judicial agosto de 2021
14 de septiembre de 2021	<ul style="list-style-type: none"> -Informe avance proyecto Modelo óptimo de Gestión - MOG. -Aprobación oferta de revocatoria en el proceso con radicación Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB 250002337000-2021-00135-00, en los términos expuestos en el estudio.

30 de septiembre de 2021	-Informe novedades vigilancia y representación judicial septiembre de 2021.
26 de octubre de 2021	-Informe avance proyecto Modelo óptimo de Gestión - MOG y actividades pendientes por ejecutar. -Selección por frecuencia, valor y riesgo causas generales a trabajar en política de prevención del daño antijurídico 2022-2023. -Designación funcionarios para trabajar la política de prevención del daño antijurídico vigencia 2022-2023. -Informe lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE- sobre la interpretación y aplicación de la Sentencia de Unificación No. 2013- 01143 proferida por el Consejo de Estado en relación con la configuración del contrato realidad.
29 de octubre de 2021	-Informe procesos judiciales octubre de 2021
19 de noviembre de 2021	-Informe avance proyecto MOG. -Observaciones a la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023, solicitando efectuar ajustes y remitir a la ANDJE para revisión.
29 de noviembre de 2021	-Informe novedades en vigilancia judicial a procesos judiciales de noviembre de 2021. -Aprobación política de prevención del daño antijurídico PPDA 2022-2023.
13 de diciembre de 2021	-Informe culminación proyecto MOG. -Aprobación de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023 por parte de la ANDJE
21 de diciembre de 2021	-Informe novedades diciembre 2021 vigilancia a procesos judiciales. -Aprobación criterios de selección de abogados externos.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica - CRA

2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

El desarrollo de las actividades y la consecución de los objetivos de la CRA, se ha complementado de manera importante con el establecimiento de alianzas con socios estratégicos, que han contribuido al desarrollo regulatorio mediante la asistencia técnica, transferencia conocimientos y experiencias por parte de entidades homólogas de otros países, agencias de cooperación internacional, organismos multilaterales y organizaciones no gubernamentales. A diciembre del 2021, estos apoyos se han enmarcado en los Memorandos de Entendimiento y convenios de cooperación internacional suscritos mencionados a continuación:

a) Instituto de Ambiente de Estocolmo (SEI):

En febrero de 2021 se firmó el convenio de cooperación para continuar la realización de proyecto piloto en la cuenca Alta del río Chicamocha, para validar el marco y la metodología utilizados en el primer estudio realizado en el 2020 en la cuenca del río Chinchiná y analizar el impacto de las inversiones en infraestructura verde. En el mes de noviembre se cumplieron los compromisos acordados en el convenio, dando cierre al mismo.

b) Fundación Avina:

En febrero de 2021 se firmó convenio de cooperación para apoyar el estudio de revisión de los costos de prestación de la actividad de aprovechamiento a nivel nacional. Finalizando el mes de octubre se cumplió con el objetivo del convenio suscrito.

c) Embajada de Suiza en Colombia – Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE):

Se suscribió un Convenio de cooperación en febrero de 2021, con el objetivo de apoyar la implementación de la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional y la aplicación de la Resolución CRA 906 de 2019. Sobre el mismo, el 16 de diciembre se firmó la prórroga No. 1 al convenio con el fin de dar seguimiento al impacto de las actividades desarrolladas en 2021, divulgar con los diferentes actores del sector, el material y herramientas construidas.

d) ONU-Hábitat:

Se suscribió un Memorando de Entendimiento en abril de 2021, con el objetivo de establecer un marco de cooperación técnica para apoyar temas relacionados con esquemas diferenciales urbanos, mínimo vital, pagos por servicios ambientales y soluciones basadas en la naturaleza.

e) Stockholm International Water Institute (SIWI) y UNICEF:

En abril de 2021 se suscribió un Memorando de Entendimiento con el objetivo de implementar la herramienta WASHREG, con la cual se identifican oportunidades y áreas de mejora para el proceso regulatorio de los servicios de agua y saneamiento, y para realizar un análisis interno para la mejora del modelo de negocio.

A su vez, a lo largo del año la CRA ha gestionado varias cooperaciones en el marco de iniciativas internacionales y regionales, o con apoyo de la banca multilateral, que no han requerido de la firma de un acuerdo de cooperación para su desarrollo, como lo son las siguientes:

- **Consultoría con apoyo de CAF/GIZ:** Con el apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y la agencia de cooperación alemana (GIZ), se está desarrollando una consultoría con el objetivo de apoyar el diseño de herramientas específicas que contribuyan a la sostenibilidad de los servicios, considerando aspectos técnicos, económicos y financieros para situaciones de contingencia.
- **Consultoría con apoyo del Banco Mundial:** En el mes de junio de 2021, se realizó la reunión de inicio de la consultoría en la cual se está revisando el papel de la regulación del sector de agua y saneamiento en la promoción de la adopción de tecnologías e innovación.

- **Consultoría con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID):** Con apoyo del BID se está desarrollando una consultoría cuyo objeto es: “Apoyo Temas Regulatorios Relacionados con los Derechos Humanos al Agua y al Saneamiento en Colombia”.
- **Convocatoria CAF de evaluación de impacto:** La CRA participó y fue seleccionada en la “IV Convocatoria internacional del CAF de evaluaciones de impacto para una Mejor Gestión. Gracias al resultado obtenido, CAF destinará recursos para el diseño y la implementación de la evaluación de impacto al Taller Virtual de Regulación de la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional.
- **Participación en Sanitation and Water for All (SWA):** Desde abril de 2021 la CRA remitió su solicitud de asociación con la cual empezó a ser parte de la alianza SWA, con la cual se promueve el diálogo y apoyo entre reguladores, entidades gubernamentales, organizaciones internacionales, instituciones de investigación, y organizaciones de la sociedad civil, para eliminar las desigualdades relacionadas con los derechos humanos al agua y al saneamiento.
- **Red de Reguladores Económicos de la OCDE:** A principios de 2021 la CRA empezó a participar en la Red de Reguladores Económicos de la OCDE (NER, por su sigla en inglés) un espacio que promueve el diálogo entre entes reguladores países miembros de OCDE. Esta participación se realiza con apoyo de la Secretaría Técnica de la OCDE en Colombia, en el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Finalmente, durante el 2021 se continuó implementando cooperaciones que iniciaron en el año 2020, como fueron las siguientes:

✓ **The Nature Conservancy (TNC):**

Se continuó el trabajo cooperativo en marcado del Memorando de Entendimiento firmado desde el 1 de agosto de 2019, con el fin de elaborar una caja de herramientas dirigida a grandes prestadores para la aplicación de la Resolución 907 de 2019, todo en marco de la Coalición Nacional para el Agua. Esta caja de herramientas se finalizó y se realizó su lanzamiento el 2 de septiembre de 2021.

✓ **Conservación Internacional (CI):**

El convenio de cooperación suscrito en 2020, con el objetivo de realizar un proyecto piloto en la cuenca alta del río Bogotá para la aplicación de la Resolución CRA 907 de 2019, inició su implementación en febrero de 2021 de la mano del lanzamiento del proyecto “Modelos innovadores de conservación en páramos y bosques” de USAID, teniendo en cuenta que esta cooperación se enmarca en una alianza entre CI (Conservación Internacional) y USAID.

✓ **RegWAS LAC:**

En el 2021 continuó la participación de la CRA en el Programa para el mejoramiento de las políticas públicas y la regulación de los servicios de agua y saneamiento en América Latina y el Caribe (RegWAS LAC) promovido y financiado por el BID, LIS-Water y ADERASA.

✓ **Proyecto Regional CReW+:**

Desde 2020 la CRA inició su participación en el proyecto CReW+, en marco del cual se continuó desarrollando un proyecto piloto con el fin de proponer incentivos y mecanismos regulatorios para la inclusión de los costos relacionados con acciones de economía circular e infraestructura verde en la tarifa del servicio público domiciliario de alcantarillado. La agencia ejecutora es la Agencia Alemana para la Cooperación Internacional (GIZ). Para este proyecto, durante el año 2021, se estructuraron los Términos de Referencia para la realización del piloto y en el mes de diciembre fue presentado el consultor elegido por la GIZ para adelantar el proyecto.

✓ **Citywide Inclusive Sanitation (CWIS):**

En el 2021 se continuó con la participación de la CRA en la iniciativa “Regulating for Citywide Inclusive Sanitation”, en la cual se han generado espacios de diálogo entre reguladores sobre el acceso universal a los servicios de saneamiento de calidad.

3. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Durante el 2021 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico dio cumplimiento a las actividades establecidas en el Plan Estratégico de Gestión del Conocimiento y la Innovación, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, con el objetivo de facilitar herramientas a los funcionarios y contratistas de la CRA para mantener, conservar y transferir el conocimiento, así mismo para permitir el mejoramiento de la gestión institucional. Para ello, se relacionan algunas de las actividades ejecutadas en la vigencia:

- a) **Wiki del conocimiento:** Se implementó esta herramienta tecnológica para identificar las fuentes humanas o corporativas de conocimientos especializados sobre algún tema en particular, esto con el fin de gestionar el conocimiento tácito que poseen las personas al interior de la entidad y facilitar así el trabajo colaborativo. Dentro de la wiki se logró una estandarización de la ubicación por dependencias de los perfiles que contienen la información relacionada con el conocimiento y la experiencia de los funcionarios y contratistas.
- b) **Caja de herramientas:** Se creó el inventario didáctico para el trabajo en equipos de la entidad, el cual propone opciones metodológicas para construir los procesos de innovación, creatividad y co-creación al interior de la CRA, para robustecer el desarrollo de la cultura de la innovación institucional a través de la construcción de conceptos, métodos, espacios y nuevas formas de actuación que se apoyen en la inteligencia colectiva con un enfoque de innovación abierta.
- c) **Protocolo de buenas prácticas y lecciones aprendidas:** Este documento se creó con el objetivo de contribuir a preservar la memoria institucional, compartiendo experiencias entre los servidores públicos de tal manera que se promueva el fortalecimiento de capacidades para la adaptación y la innovación, como también el aprendizaje organizacional, construyendo así una cultura de análisis y retroalimentación.

A propósito del tema de buenas prácticas, durante la vigencia 2021, la CRA participó y fue uno de los ganadores del Primer Concurso de Buenas Prácticas Regulatorias organizado por el Departamento Nacional de Planeación y por el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF). Compitiendo con 6 iniciativas más presentadas en la categoría “Análisis de Impacto Normativo (AIN)” la CRA fue seleccionada en segundo lugar participando con la iniciativa relacionada con los esquemas diferenciales urbanos para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Este es un reconocimiento significativo ya que resalta el liderazgo, la innovación y la gestión de la entidad. A su vez, como premio, la CRA tendrá la posibilidad de aparecer en el Anuario de Buenas Prácticas Regulatorias, que tiene el objetivo promover la cultura de compartir y difundir el conocimiento entre entidades públicas, por lo que ahí estarán solo las buenas prácticas ganadoras, seleccionadas como referencia para otras entidades.

- d) **Cafés del mundo:** Estos espacios se diseñaron para presentar las experiencias que han tenido miembros de la entidad en la participación en eventos internacionales concernientes a las funciones de la entidad. Aquí se pueden presentar los principales aspectos que fueron abordados en el evento, como también, aquellas anécdotas y experiencias culturales de otros países.
- e) **Cafés del conocimiento:** Estos espacios fueron creados para lograr una mayor cohesión entre los miembros de la entidad, en los cuales uno o más miembros comparten conocimiento de interés o avances de la entidad en temas de relevancia, como también, dar soluciones a problemáticas puntuales a través de una conversación, teniendo como objetivo *“Propiciar espacios donde se generen ideas, acuerdos y caminos de acción innovadores y creativos”*.

4. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

4.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) 2021.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA orienta sus esfuerzos para lograr que en el año 2024 sea una entidad 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.

Para lograr dicha visión, la entidad prioriza dentro de sus procesos, la generación e integración del conocimiento con sus grupos de valor, mediante la generación de espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas que fortalecen la interacción con la comunidad para construir y desarrollar un modelo regulatorio óptimo.

En este sentido, la entidad viene desarrollando anualmente, diferentes instrumentos para facilitar y dinamizar la interacción con los ciudadanos y demás partes interesadas, garantizando una comunicación de doble vía, en búsqueda de asegurar el posicionamiento de la CRA como una entidad pública con una gestión eficaz, participativa, e incluyente, bajo lineamientos de transparencia, responsabilidad y entendimiento del compromiso que deben tener todos los servidores públicos para mejorar la calidad y la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Consecuentemente, y dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, al Decreto 1081 de 2015, y luego de un proceso de participación ciudadana, la CRA publicó en su sede electrónica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2021 y le dio estricto cumplimiento a las metas que se propuso durante la vigencia, en los siguientes hitos:

- Apropiación de los funcionarios y contratistas en la política de riesgos y transparencia y lucha contra la corrupción de la UAE CRA.
- Interacción con la ciudadanía en la definición de las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y de los riesgos de corrupción identificados por la entidad.
- Cumplimiento de la estrategia planteada de racionalización de trámites referente a la “Generación virtual del recibo de consignación para el pago de las contribuciones”.
- Elaboración de instrumentos de divulgación para las medidas regulatorias.
- Acercamiento con los grupos de valor y partes interesadas por medio de la página web y redes sociales.
- Relacionamiento con el ciudadano por medio de las audiencias de rendición de cuentas.
- Mejoramiento de acceso a los canales de atención para los grupos de valor y partes interesadas.
- Fortalecimiento en las competencias de los funcionarios y contratistas en la atención al ciudadano.
- Actualización permanente de la página web para garantizar el acceso a la información y la transparencia.
- Cumplimiento en el Índice de vinculación y gestión en el SIGEP II.
- Divulgación del canal de denuncias permitiendo la apropiación e importancia para los funcionarios y contratistas.

En efecto, el asesor con funciones de control interno realizó el seguimiento cuatrimestral al PAAC (Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano), en el que concluye que se evidenció un cumplimiento del 100% al 31 de diciembre de 2021, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), así como de las actividades de control diseñadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.

4.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el propósito de fortalecer la relación bidireccional entre la CRA y su público objetivo, la CRA, diseñó y

ejecutó durante el año 2021 diferentes espacios con el fin de acercar a los ciudadanos al quehacer de la entidad dando cumplimiento a su Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

En cumplimiento de dicha estrategia, a continuación, se describen las actividades desarrolladas por la CRA para dar cumplimiento a los tres componentes del proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana, diálogo, información y responsabilidad, definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Departamento Nacional de Planeación -DNP.

4.2.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN

El objetivo de este subcomponente es producir y transmitir información sobre la gestión de la entidad en lenguaje claro a la ciudadanía, medir dicha gestión de manera objetiva y cumplir con la transparencia activa, pasiva, focalizada y colaborativa.

En este contexto, durante la vigencia 2021, se desarrollaron diferentes actividades encaminadas a fortalecer el componente de información dentro de la estrategia de rendición de cuentas de la CRA, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 10. Actividades en el marco del componente de información CRA enero 2021- diciembre 2021.

Actividad Desarrollada
Atención por parte del Director Ejecutivo de la CRA a las inquietudes de los siguientes medios de comunicación: El Tiempo, Revista Semana, El Espectador, El Valor de la Verdad en Canal Uno, Todelar Pasto, La Voz del Galeras, Emisora Mariana, La Voz de Yopal, Periódico Digital Hechos. El Herald, Caracol Radio, Alerta Tolima, RCN Radio, Todelar, Ecos del Atrato, Estero Quibdó, Emisora Caribe, Alta Frecuencia, La Hoguera, Opicol, Radio San José, Notipatios, W Radio, La Opinión, Explorador Caribe. Buenavista Estéreo. TV5 Montería. Norte visión TV. CNC Montería. Periódico la Razón, entre otros.
Campañas virtuales para socializar las medidas regulatorias expedidas por la CRA, entre ellas la Campaña Digital #ESTAMOSMÁSCERCA, para difundir información de la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional y Campaña Digital #SOY para dar a conocer las funciones trámites y mecanismos de contacto de la Comisión.
Durante la vigencia 2021, la entidad actualizó semestralmente sus datos abiertos en el portal www.datos.gov.co
Emisión de auspicios radiales sobre las resoluciones 948, 949 y 955 de 2021, los cuales se transmitieron por Radio Nacional.
Publicación de Material audiovisual corto divulgado en nuestras redes sociales con información e interés para la ciudadanía. Algunos de los videos publicados se realizaron para explicar los siguientes contenidos regulatorios: Regionalización y Esquemas Diferenciales en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 y la Resolución 3564 de 31 de diciembre de 2015 de MINTIC, la entidad mantuvo actualizado y a disposición de la ciudadanía la sección Transparencia y Acceso a la Información, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: https://www.cra.gov.co/transparencia
Publicación información en Lengua Nativa. En 2010 se emitió la Ley de Lenguas, con la cual el Estado colombiano busca salvaguardar y fomentar la diversidad lingüística, a través de la protección y garantía del uso de las lenguas nativas en el territorio colombiano. Por tal motivo, la Comisión publicó en su sede electrónica un documento que describe qué hace la entidad en lengua IKU hablada por el pueblo Arahuaico.
La Comisión participó virtualmente en las Ferias Acércate, iniciativa del DNP que busca que las entidades públicas lleguen con su oferta de servicios a diferentes regiones del país. De esta manera en el 2021 se participaron en las ferias de: San Jacinto- Bolívar; Dibulla- Guajira y Santander de Quilichao- Cauca.

El 30 de diciembre de 2021 entró en funcionamiento la nueva sede electrónica conforme a los lineamientos establecidos por MINTIC en las Resoluciones 2893 y 1519 del año 2020, las cuales buscan la integración de todas las sedes electrónicas de las entidades nacionales y territoriales con el portal GOV.CO. Este portal es un mecanismo de consulta eficiente para que los ciudadanos puedan consumir rápidamente los trámites y otros procesos administrativos; además, permite una mejor gestión de información, mejoramiento de los acuerdos de nivel de servicio, una interfaz gráfica uniforme, el soporte y desarrollo de los contenidos.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - CRA

Es importante mencionar que la entidad dispuso de todos sus canales de atención (página web, redes sociales, correo electrónico, teléfono) para ofrecer información clara y oportuna a la ciudadanía. En particular, las redes sociales fueron reportadas en las encuestas como un importante medio de comunicación, por lo cual a continuación se describe su comportamiento:

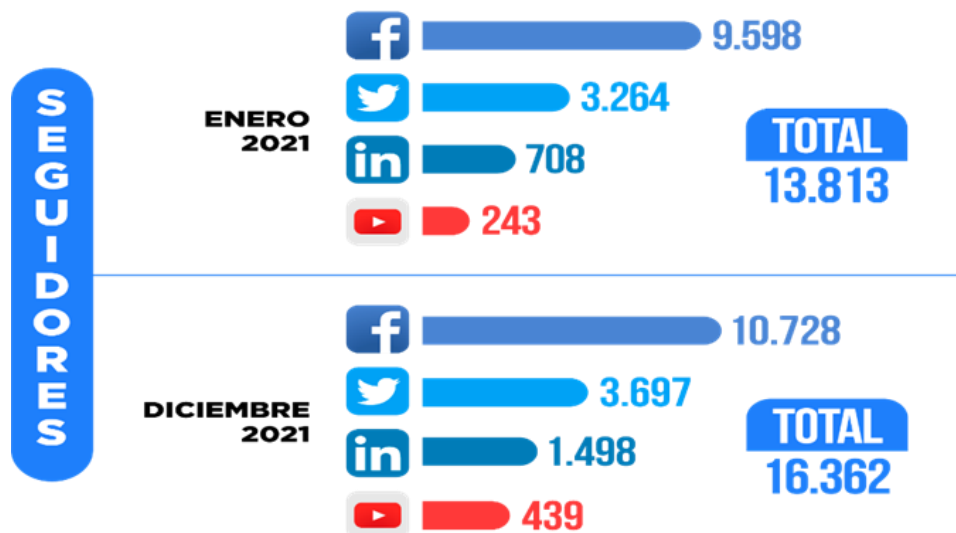
- **Comportamiento de las Redes Sociales CRA**

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA tiene actualmente cuatro redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube.

Estas plataformas han sido un importante canal de comunicación con los grupos de valor para transferir el conocimiento y para lograr un mayor reconocimiento de la entidad como ente regulatorio de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

A continuación, se presenta un análisis del resultado de la interacción en las redes sociales oficiales durante la vigencia 2021.

Imagen 4. Resultados de interacción en redes sociales.

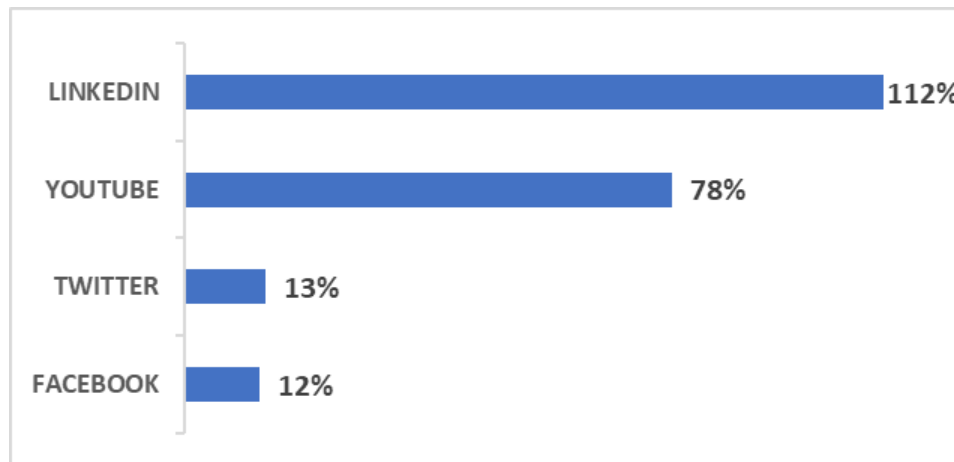


Fuente: Oficina Asesora de Planeación - CRA

El comportamiento de las redes sociales de la entidad en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2021, evidencia un aumento de 2.549 nuevos seguidores, lo cual representa un incremento de 18% durante la vigencia; esto sin recursos de inversión asociados.

Es importante destacar que la red que presentó un mayor crecimiento fue LinkedIn. La CRA le apostó a la creación de esta red social desde el año 2019, dirigida a un público diferente al de las otras redes sociales. Una de las características de LinkedIn es que permite publicar datos como experiencia, educación, páginas web y recomendaciones, además de que permite establecer contacto con otros miembros enfocados a un ámbito profesional específico. LinkedIn es una red social para la comunidad empresarial.

Gráfica 1. Crecimiento en porcentaje de cada red social



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - CRA

Estos datos reflejan que las redes sociales de la Comisión se han posicionado como canales de comunicación efectiva y eficaz, en donde confluyen los distintos grupos de interés de la entidad con el objetivo de mantenerse al tanto de la gestión de la CRA, en la medida que se publica información clara, relevante y oportuna referente a: proyectos regulatorios, resoluciones expedidas, eventos de participación ciudadana, jornadas de socialización de los Marcos Tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y en general, seguimiento a la gestión de la entidad.

Adicionalmente, las redes sociales son el instrumento que utiliza la entidad como un canal de atención al ciudadano, en razón a que los usuarios realizan consultas particulares a través de ellas, las cuales son direccionadas a correo@cra.gov.co con el fin de dar respuesta en los términos de ley.

4.2.2 COMPONENTE DE DIÁLOGO:

Este componente fomenta la interacción entre el Estado y la ciudadanía, para que además de informar sobre la gestión de la entidad, se explique, se consulte y se justifique la gestión pública.

De esta manera, la CRA durante la vigencia 2021 propició acciones o espacios de diálogo (presenciales y/o virtuales) en donde confluyeron distintos grupos de interés con el fin de contribuir a desarrollar un modelo regulatorio efectivo e innovador con enfoque diferencial promoviendo que los prestadores ofrezcan servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad que transforme las condiciones de vida de la población.

Dichos espacios de diálogo se enmarcaron en: i) las jornadas de consulta pública dentro del proceso de participación ciudadana de los proyectos regulatorios, ii) en las audiencias de rendición de cuentas, iii) en la participación en eventos sectoriales y en iv) las actividades de la Estrategia de Impulso a la Participación y presencia Regional como socializaciones y talleres presenciales y virtuales.

En las tablas a continuación, se presentan los espacios de diálogo mencionados:

- i) Consultas públicas en los procesos de participación ciudadana. Fueron espacios creados para explicar el diseño de nuevos proyectos regulatorios y escuchar y recibir comentarios, observaciones y reparos de los interesados.

Tabla 11. Jornadas de Participación Ciudadana enero a diciembre 2021

Modalidad	Fecha	Proyecto Regulatorio	Número Participantes
Virtual	8 de enero de 2021	Proyecto de Resolución Modificación del Plan de Obras de Inversiones Regulado POIR	106
	15 de enero de 2021	Proyecto de Modificación del Plan de Obras de Inversiones Regulado POIR	74
	15 de marzo de 2021	Proyecto de Resolución Factor de Productividad	85
	14 de abril de 2021	Proyecto de Resolución por la cual se modifica el artículo 40 de la Resolución. CRA 720 de 2015 y artículo. 162 de la Resolución. CRA 853 de 2019	90
	23 de abril de 2021	Proyecto de Resolución por la cual se modifica la Resolución CRA 906 de 2019- Indicador Único Sectorial IUS	27
	26 de abril de 2021	Proyecto de Resolución por la cual se modifica la Resolución CRA 906 de 2019 – Indicador Único Sectorial – IUS	82
	18 de junio de 2021	Proyecto de Resolución: “Condiciones de no inclusión en la tarifa del costo de energía por concepto de la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado”	85
	25 de junio de 2021	Proyecto de Resolución: “Condiciones de no inclusión en la tarifa del costo de energía por concepto de la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado”	65
	9 de agosto de 2021	Proyecto de Resolución:” Por la cual se modifica el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, los artículos 8 y 9 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificados por los artículos 2 y 3 de la Resolución CRA 921 de 2020, el artículo 10 de la Resolución CRA 911 de 2020 y el artículo 12 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 5 de la Resolución CRA 936 de 2020”.	155
	13 de agosto de 2021	Proyecto de Resolución:” Por la cual se modifica el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, los artículos 8 y 9 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificados por los artículos 2 y 3 de la Resolución CRA 921 de 2020, el artículo 10 de la Resolución CRA 911 de 2020 y el artículo 12 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 5 de la Resolución CRA 936 de 2020”.	115
Virtual	7 de octubre de 2021	Por el cual se adiciona el párrafo 3 al artículo 2.1.1.1.6.5 contenido en el título 1 parte 1 del libro 2 de la resolución CRA 943 de 2021 y un nuevo artículo en ese mismo título	50
	11 de octubre de 2021	Por el cual se adiciona el párrafo 3 al artículo 2.1.1.1.6.5 contenido en el título 1 parte 1 del libro 2 de la resolución CRA 943 de 2021 y un nuevo artículo en ese mismo título	28
	29 de octubre de 2021	El presente documento contiene la Propuesta de Agenda Regulatoria Indicativa 2022 aprobada en Sesión de Comisión Ordinaria No. 281 del 25 de octubre de 2021, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.3.6.3.2.7	

Modalidad	Fecha	Proyecto Regulatorio	Número Participantes
		del Decreto 1077 de 2015; y se publica para recibir observaciones hasta el día 16 de noviembre de 2021.;	
Presencial	14 de diciembre de 2021	Por la cual se regula la unificación de costos económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado en esquemas regionales de prestación, se sustituye el SUBTÍTULO 2, del TÍTULO 3, de la PARTE 1 del LIBRO 2, se deroga el TÍTULO 3, de la PARTE 2 del LIBRO 6, de la Resolución CRA 943 de 2021, se adiciona un párrafo a los artículos 2.1.1.1.4.6.8. y 2.1.2.1.4.5.8. de la misma resolución y se dictan otras disposiciones”	29
Presencial	15 de diciembre de 2021		6
Virtual	16 de diciembre de 2021		9
Virtual	17 de diciembre de 2021		61
Virtual			Por la cual se modifican los artículos 5.3.2.2.8.2 y 5.3.6.7.9.2. de la Resolución CRA 943 de 2021, en lo relacionado con el Factor de Actualización del Costo de Disposición Final en el servicio público de aseo
TOTAL			1067

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - CRA

- ii) Eventos de Rendición de Cuentas: Fueron espacios de interlocución entre las directivas de la entidad y los grupos de valor. Tuvieron como finalidad describir la gestión de la entidad, en términos de logros y retos; así como ofrecer explicaciones a las inquietudes de los interesados. Con este tipo de actividades se contribuyó a generar transparencia, condiciones de confianza y trabajo en equipo; sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización. En la siguiente tabla se detallan los eventos de rendición de cuentas:

Tabla 12. Eventos de Rendición de Cuentas 2021.

Modalidad	Fecha	Actividad	
Virtual	19 de febrero de 2021	Primer Café. Reunión interna para revisar logros 2020 y proyectarse para el 2021.	Reunión por plataforma virtual Teams
Virtual	30 de julio de 2021	Jornada de Rendición de Cuentas Interna	Reunión por plataforma virtual Teams
Virtual	07 de diciembre de 2021	Audiencia de Rendición de Cuentas MVCT	Transmisión por Canal TRO y redes sociales del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Virtual	16 de diciembre de 2021	Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA	Transmisión vía streaming por las redes sociales de la entidad. El video puede ser consultado en: https://bit.ly/32ee2bA



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - CRA

- iii) **Eventos Sectoriales:** Durante el 2021, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA, participó en 59 eventos sectoriales organizados por entidades de gobierno, gremios, asociaciones, organismos internacionales, entre otros; presentado de forma directa los avances y la gestión de su quehacer misional. Así mismo, la participación en estos eventos, que se describen a continuación, en la tabla 13, permite dar cumplimiento a los objetivos planteados y a su misión, al igual que atender el componente de Dialogo del proceso de Rendición de Cuentas establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP.

Tabla 13. Eventos Sectoriales enero – diciembre 2021.

Modalidad	Fecha	Temática
Virtual	27 de enero de 2021	Foro: “Mejorando la gestión de residuos sólidos en América Latina. Evento organizado por SWANA.
	27 de enero de 2021	1er Foro Virtual de Vocales de Control. La Comisión participó con la conferencia sobre: EL FUTURO DEL AGUA A NIVEL MUNDIAL Y EN COLOMBIA.
	20 de febrero de 2021	Evento de lanzamiento: Modelos Innovadores de Conservación en Páramos y Bosques.
	27 de febrero de 2021	Cámara de Prestadores de Aseo de Acodal. Allí la CRA dictó la conferencia: “Regulación del servicio público de aseo y PGIRS, una visión desde los actuales marcos y la intencionalidad regulatoria futura”.
	11 de marzo de 2021	Invitación a participar como expositores en “Taller para la construcción de la política pública de servicios públicos de Bogotá, 2021-2030”.
	23 de marzo de 2021	Foro: La acción colectiva como herramienta que aporta a la solución de los problemas del agua, el caso de la Coalición Agua por Colombia. Evento: The Nature Conservancy.
	23 de marzo de 2021	El papel de La CRA como regulador, el manejo de los esquemas diferenciales la estructura tarifaria de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado entre otros temas regulatorios. Evento ARESEP.
	25 de marzo de 2021	Alianza por el Agua en Guatemala. Presentación sobre Regulación en Colombia y la experiencia de la CRA para atender problemática de acceso y calidad.

Modalidad	Fecha	Temática
Virtual	25 y 26 de marzo de 2021	Primer Seminario Internacional para Comunicadores de las empresas de Servicios Públicos.
	06 de abril de 2021	Segunda sesión con Aresep Costa Rica, en la cual se comparte con nuestros pares la regulación expedida por la entidad en materia de servicios públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo en Colombia.
	15 de abril de 2021	Reunión Virtual CRA y ONU Hábitat para los países Andinos, para dar apertura al nuevo Memorando de Entendimiento.
	23 de abril de 2021	REGWAS LAC: Programa para el mejoramiento de las políticas públicas y la regulación de los servicios de agua y saneamiento en América Latina y el Caribe.
	5 de mayo de 2021	Panel: "El futuro del Gobierno Corporativo en empresas de acueducto y alcantarillado en Colombia".
	19 de mayo de 2021	Cámara de Prestadores ACODAL: "Una mirada a la Planeación en las empresas de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado".
	25 de mayo de 2021	Foro Latinoamericano AGUA potabilización, Saneamiento y Gestión de Efluentes. Evento ALADYR.
	28 de mayo de 2021	Webinar de Lanzamiento del Estudio de Caso LIPOR.
	11 de junio de 2021	Conversatorio: "Abogacía en la competencia de los sectores regulados".
	16 de junio de 2021	1er Seminario de Acueducto y Alcantarillado de Andesco.
	23 de junio de 2021	Diálogo Regional sobre residuos sólidos en América Latina, organizado por el Banco Mundial.
	23 de junio de 2021	Panel: Políticas Ambientales, una mirada desde la Región Caribe.
	24 de junio de 2021	Panel: Citywide Inclusive Sanitation: Regulating Challenges – Asociación Mundial del AGUA (IWA).
	24 de Junio de 2021	Diálogo Regional sobre Residuos Sólidos en América Latina – Banco Mundial.
	24 de Junio de 2021	Acto de Protocolización Mesa Nacional de Aprovechamiento de Biomasa Residual.
30 de Junio de 2021	Webinar: "Niveles de servicio y compensaciones, conceptos y experiencias internacionales. Asociación Brasileira de Agencias de Regulación (ABAR).	
Virtual	16 de julio de 2021	Seminario Taller Recuperación, Reciclaje y Recicladores "Avances en Inclusión y Aprovechamiento". Evento organizado por Global Forum Group y Enlaces Asociados.
	29 de julio de 2021	Encuentro Virtual Marco Tarifario para Acueductos Rurales. Evento organizado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
	04 de agosto de 2021	Debate de control político de la Comisión Segunda de la Cámara de Representantes con el tema: Prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el país.

Modalidad	Fecha	Temática
	20 de agosto de 2021	XIII Congreso Nacional e Internacional Compostaje y Biofertilizantes
	24 de agosto de 2021	“Resilient Communities in the face of pandemics and climate change” en la Semana Mundial del Agua organizada por SIWI
Virtual	25 de agosto de 2021	Seminario de gestión de residuos – de residuos o recursos -
	26 de agosto de 2021	panel “BIG DATA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS” en 2do Congreso Nacional de Regulación y Mejora Regulatoria, los nuevos umbrales de la regulación.
	26 de agosto de 2021	Seminario “La resiliencia urbana del agua, de la utopía a la realidad” de la Semana Mundial del Agua organizada por SIWI y con apoyo del Banco Mundial
	31 de agosto de 2021	Cámara de prestadores del servicio público de Aseo y gestión de residuos, organizada por Andesco.
	01 de septiembre de 2021	“Desafíos para los servicios públicos. "Intervención del Estado en el sector de los servicios públicos a través de la regulación como instrumento idóneo para corregir las fallas del mercado” en la XII jornadas de Derecho Económico.
	02 de septiembre de 2021	Lanzamiento de la cartilla: “Caja de herramientas para inversiones ambientales inteligentes”.
	07 de septiembre de 2021	1er Congreso nacional de actualización normativa y regulatoria para medianos y pequeños prestadores de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo organizado por linnova.
	08 de septiembre de 2021	1 foro. Construcción de un modelo Sostenible de gestión de residuos sólidos en el Atlántico.
	22, 23 y 24 de septiembre de 2021	XX Congreso Internacional en Gestión Integral y Perspectivas Ambientales de Residuos, evento organizado por Enlaces Asociados.
	27 de septiembre de 2021	Jornadas de intercambio de experiencias entre Colombia y Perú en temas de agua y saneamiento en zonas rurales con la conferencia: "Instrumentos para el control de la gestión y resultados de las personas prestadores de acueducto y alcantarillado
	Presencial	29, 30 de septiembre y 1 de octubre de 2021
	06 de octubre de 2021	Encuentro por el Agua y la Energía Renovable en el Meta

Modalidad	Fecha	Temática
Virtual	07 de octubre de 2021	Seminario Internacional sobre Regulación de Residuos Sólidos organizado por @AbarRegulacao
	14 de octubre de 2021	Feria Acércate en Dibulla, Guajira
Virtual	15 de octubre de 2021	XIII congreso de Servicios Públicos de Andesco en el dialogo sectorial: cómo promover la regionalización de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
	27 de octubre de 2021	Webinar: Retos de la seguridad hídrica ante el Cambio Climático
	29 de octubre de 2021	Primer Congreso Regional de Agua y Servicios Públicos desde Miranda, Cauca.
Presencial	04 de noviembre de 2021	III Congreso Nacional Agua al Campo Evento realizado en la ciudad de Armenia, Quindío
Virtual	05 de noviembre de 2021	Webinar: “Aprovechamiento de residuos orgánicos domésticos con incorporación de las organizaciones de recicladores autorizadas ORAS”
	09 de noviembre de 2021	XII Congreso Brasileño de Regulación y 6° EXPO ABAR en el panel: “DESAFIOS REGULATORIOS POST COVID 19”.
Presencial	11 de noviembre de 2021	Exporesiduos ACODAL Noroccidente Evento realizado en Medellín, Antioquía
	12 de noviembre de 2021	Encuentro Departamental en Política Sectorial y Regulación en Servicios Públicos, Acciones para el Fortalecimiento de los Municipios y los prestadores Locales. Evento organizado por la Gerencia de Servicios Públicos de Antioquia.
Virtual	12 de noviembre de 2021	Mesa de trabajo con reguladores de infraestructura verde- Aderasa
	18 de noviembre de 2021	Seminario Aprovechamiento de residuos orgánicos en procesos de compostaje. Evento organizado por Región Central
	25 de noviembre de 2021	Taller: “Estrategias que contribuyen a la calidad del aire: El Rol del mantenimiento, barrido urbano y cobertura vegetal.
	30 de noviembre de 2021	Panel: Global Water Partnership
Presencial	01 de diciembre de 2021	Reunión Estratégica del Proyecto ASIR_SABA

Modalidad	Fecha	Temática
	06 de diciembre de 2021	Reunión Estratégica con ANDESCO
	09 de diciembre de 2021	Lanzamiento 65° Congreso Internacional de ACODAL
	15 de diciembre de 2021	Mesa de Diálogo con Min vivienda, Superservicios, Veolia. DNP y Urbaser

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - CRA

- iv) Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional: La CRA se enfoca en fortalecer su gestión, potenciando sus capacidades de innovación a través del uso de instrumentos técnicos y tecnológicos que permitan, por un lado, satisfacer de una mejor manera las necesidades de los diferentes grupos de valor, en cumplimiento de su misión; y de otro lado, proporcionando bases técnicas, científicas y tecnológicas para ser 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.

Bajo este enfoque, se diseñó un plan de gestión del conocimiento e innovación dentro del cual se encuentra la estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional, la cual tiene como objetivo promover la comprensión, aplicación y seguimiento a la implementación de los marcos regulatorios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a través de la gestión de conocimiento, la innovación, y lenguaje claro, atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional.

En este contexto, la CRA realizó un ciclo de socializaciones y talleres presenciales e inició la puesta en marcha del taller virtual de regulación, como se describe a continuación:

➤ Ciclos de Socialización:

Para fortalecer la transferencia de conocimiento de la CRA hacia sus grupos de valor, se dio continuidad al Primer Ciclo de Socializaciones Virtuales que se desarrolló durante el 2020 y que tuvo una participación de más de 1.800 personas; con el Segundo Ciclo de Socializaciones Virtuales y Presenciales, en el cual participaron 4.129 personas. A continuación, en la tabla 14, se detalla y se presentan la modalidad, la fecha, la temática, la ciudad y la asistencia a cada una de nuestras jornadas.

Tabla 14. Jornadas de Socialización vigencia 2021.

Modalidad	Fecha	Temática	Asistencia
	11 de febrero de 2021	Marco Tarifario de Aseo para prestadores que atienden menos de 5000 suscriptores. Res. CRA 853 de 2018.	160
	18 de febrero de 2021	Indicador único sectorial IUS y Plan de Gestión de Resultados para los servicios de Acueducto y Alcantarillado. Resolución CRA 906 de 2019.	211
	25 de febrero de 2021	Medidas regulatorias vigentes para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, frente al Covid 19.	155

Modalidad	Fecha	Temática	Asistencia
Virtual	04 de marzo de 2021	Marco Tarifario Aplicable a la actividad de Aprovechamiento para municipios en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.	222
	11 de marzo de 2021	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para prestadores que atienden menos de 5000 suscriptores. Res. CRA de 2018.	225
	18 de marzo de 2021	Marco Tarifario de Aseo para prestadores que atienden en municipios con más de 5000 suscriptores. Resolución CRA 720 de 2018.	156
	25 de marzo de 2021	Socialización sobre Inversiones ambientales adicionales para la protección de cuentas y fuentes de agua. Resolución CRA 907 de 2019.	146
	15 de abril de 2021	Provisión de Inversiones en el marco tarifario de acueducto, Alcantarillado.	97
	22 de abril de 2021	Socialización del Plan de Gestión de Resultados e Indicador Único Sectorial. Resolución CRA 906 de 2019.	163
	29 de abril de 2021	Metodología Tarifaria aplicable a la actividad de aprovechamiento para municipios en el ámbito de la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.	90
	06 de mayo de 2021	Marco Tarifario de Aseo para prestadores que atienden municipios con menos de 5.000 suscriptores Resolución CRA 720 de 2015.	103
	13 de mayo de 2021	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para prestadores que atienden menos de 5000 suscriptores. Res. CRA 825 de 2017.	161
	20 de mayo de 2021	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para prestadores que atienden más de 5000 suscriptores. Resolución CRA 688 de 2018.	125
	3 de junio de 2021	Jornada de Socialización Provisión de inversiones en el marco tarifario de acueducto, alcantarillado para grandes prestadores.	114
	17 de junio de 2021	Jornada de Socialización sobre la estimación de costos de lavado y desinfección aplicable a prestadores que atienden en municipios de más de 5.000 suscriptores.	64
	22 de julio de 2021	Jornada de Socialización Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado de pequeños prestadores rurales. Resolución CRA 825 de 2017.	128
	10 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	136
	24 de agosto	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	133
	21 de octubre de 2021	Resolución 825 de 2018. Marco tarifario de pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado, con énfasis en esquemas diferenciales rurales	79
27 de octubre de 2021	Corte y suspensión del servicio de acueducto Resolución 955 de 2021.	347	

Modalidad	Fecha	Temática	Asistencia
Presencial	05 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo realizado en la ciudad de Pasto.	61
	11 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto y Alcantarillado en la ciudad de Barranquilla	29
	12 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Aseo en la ciudad de Barranquilla	27
	17 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad de Cúcuta.	51
Presencial	26 de agosto de 2021	Marco Tarifario de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para pequeños prestadores en la ciudad de Quibdó	7
Presencial	27 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad de Quibdó	28
Presencial	23 de septiembre de 2021	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores en la ciudad de Pasto	27
Presencial	28 de octubre de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad de Ibagué	68
Presencial	23 de septiembre de 2021	Seminario Taller del Marco Regulatorio de Acueducto y Alcantarillado para rurales y pequeños prestadores en la ciudad de Pasto.	48
Presencial	30 de septiembre de 2021	Seminario Taller del Marco Regulatorio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para pequeños prestadores en la ciudad de Bogotá. Evento realizado en el marco del 64 Congreso Internacional de Agua y Saneamiento organizado por ACODAL.	45
Presencial	21 de octubre de 2021	Seminario Taller del Marco Regulatorio de Aseo para pequeños prestadores en la ciudad de Barbosa, Santander.	9
Presencial	26 de octubre de 2021	Seminario Taller del Marco Regulatorio de Aseo para pequeños prestadores en la ciudad de Montería.	51
Virtual	27 de octubre de 2021	Socialización Resolución CRA 955 de 2021. Corte y Suspensión	347
Presencial	28 de octubre de 2021	Seminario Taller del Marco Regulatorio de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores en la ciudad de Popayán	33
Virtual	04 de noviembre de 2021	Socialización Resolución CRA 906 de 2019 PGR- IUS	166

Modalidad	Fecha	Temática	Asistencia
Presencial	09 de noviembre de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Ibagué	44
Presencial	19 de noviembre de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Cali	26
Presencial	23 de noviembre de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Medellín	47
TOTAL			4129

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - CRA

➤ Taller virtual de regulación

En consideración a la definición de incentivos planteada por el Departamento Administrativo de la Función Pública¹², y en cumplimiento de su Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional, enfocada a mejorar la comprensión y correcta aplicación de los marcos regulatorios de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, la CRA realizó el 24 de junio el lanzamiento del “Taller Virtual de Regulación CRA; instrumento que permite satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés al proporcionar de forma clara bases técnicas de la regulación, aumentando la disponibilidad de la información regulatoria y facilitando su aplicación, a través de una metodología innovadora. Este Taller, dirigido a los prestadores, usuarios, representantes de gremios, vocales de control, y a la ciudadanía en general, se encuentra habilitado en una plataforma virtual de aprendizaje- Moodle, a la que se puede acceder de forma gratuita: <https://virtual.cra.gov.co/> Su conformación se encuentra dividida en tres grandes secciones:

Imagen 3. Taller virtual de regulación CRA.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - CRA

¹² Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias. Definición tomada del portal www.mintrabajo.gov.co

A 31 de diciembre de 2021, 878 personas completaron los módulos de este taller. En la Tabla 15 se observan las estadísticas por módulo del taller:

Tabla 15. Número de personas que finalizaron los módulos

Sección	No. Personas
Sección 1 Módulo 1	369
Sección 2 Módulo 1	249
Sección 2 Módulo 2	260

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - CRA

Paralelamente, durante el 2021 la CRA diseño y desarrolló los módulos del Taller Virtual de Regulación CRA para complementar la primera fase que se lanzó oficialmente el 24 de junio de 2021. Los módulos desarrollados y que serán puestos a disposición de la ciudadanía en la vigencia 2022, fueron:

- Módulo 2 de la sección 1: Reglamentación Complementaria
- Módulo 3 de la sección 2: Pequeños Prestadores de Acueducto y Alcantarillado
- Módulo 4 de la sección 2: Prestadores Rurales de Acueducto y Alcantarillado
- Módulo 1 de la sección 3: Generalidades del servicio de Aseo
- Módulo 2 de la sección 3: Pequeños Prestadores de Aseo.

Es importante resaltar que los módulos 3 y 4 de la sección 2 se realizaron en el marco del convenio de Cooperación Internacional con la Embajada de Suiza en Colombia – Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE).

Por otro lado, durante el 2021 se desarrollaron 10 videotutoriales, una herramienta audiovisual que tiene como objetivo facilitar la comprensión y correcta aplicación de los Marcos Regulatorios. Este material será cargado a la plataforma Moodle y se difundirá en los canales oficiales de comunicación de la entidad.

Finalmente, se elaboraron y difundieron a través de Radio Nacional 45 auspicios radiales sobre las resoluciones 948, 949 y 955 de 2021 con el fin de llegar a interesados en esta regulación en diferentes áreas urbanas y rurales de Colombia.

4.2.3 COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD

Son las acciones creadas por las entidades para responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

Como se pudo observar en los anteriores componentes, la CRA promovió una mayor interacción con la ciudadanía y en general con todos los grupos de valor. La entidad aseguró un seguimiento y evaluación a sus planes, realiza actividades de rendición de cuentas con los usuarios internos y externos y estableció acciones de mejora para garantizar una gestión eficaz y efectiva, a través de instrumentos de identificación como la encuesta de satisfacción de los usuarios.

En coherencia con lo anterior, en la table 16 se enuncian las diferentes acciones que se ejecutaron para cumplir con el componente de responsabilidad:

Tabla 16. Planeación Institucional 2021

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

	seguimiento al PAI. https://cra.gov.co/seccion//gestion/informe-plan-de-accion-institucional.html ,
Seguimiento a las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2021	La Oficina Asesora de Planeación y Tics realiza el seguimiento mensual al PAAC y la Unidad de Control Interno realiza seguimiento al PAAC cada cuatro meses.
Auditoría de certificación Norma ISO 9001:2015	Se obtuvo la certificación de conformidad de la norma ISO 9001:2015.
Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad	Se evidencia conformidad del sistema, evidenciando la mejora continua.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - CRA

Finalmente, la entidad en cumplimiento del subcomponente de retroalimentación a la gestión institucional, el cual hace referencia a la evaluación del proceso de rendición de cuentas para cada una de sus etapas, teniendo en cuenta sus logros y dificultades, realizó un informe sobre la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021 y fue publicado en el portal web, reflejando que fue una jornada satisfactoria.

4.3 SERVICIO AL CIUDADANO

El proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano tiene como propósito generar estrategias para el mejoramiento de la relación entre el ciudadano y las entidades públicas a través de la prestación de un buen servicio y el fortalecimiento en los canales de atención, evaluando así, la satisfacción de las partes interesadas.

Por lo anterior, la CRA ha venido implementando mecanismos que buscan garantizar una atención con calidad y oportunidad a los usuarios y entidades que requieran de nuestro servicio. En el periodo comprendido entre el 1 enero a 31 de diciembre de 2021 se atendieron 11.047 ciudadanos, los cuales 5.839 corresponden a la recepción y radicación de PQRSD y 5.208 requirieron la realización de un trámite o la prestación de un servicio por parte de la Entidad.

Frente a los términos de respuesta de las PQRSD recepcionadas, la entidad tiene un porcentaje del 81% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRSD (dentro del término y en proceso sin término vencido), frente a un 2% que fueron tramitadas fuera del término establecido (Fuera del término y vencidas). Igualmente, durante el periodo reportado se evidenciaron 949 registros equivalentes al 16% con estado archivado sin respuesta, dentro de los cuales se encuentran clasificaciones como solicitud de certificación de contrato, envío de tarifas, solicitud de derecho de petición, solicitud documentos, solicitud de información preferencial, traslado por competencia entre otros.

Frente a la tipología de usuarios y clasificación por temáticas consultadas, durante el periodo del presente informe las PQRSD se dividieron en dos grupos de acuerdo a su naturaleza (personas naturales y personas jurídicas), observándose un mayor registro de PQRSD de personas jurídicas, con 4.070 registros los temas más relevantes de consulta son, documentos contentivos de condiciones uniformes con una participación del 22%, envío de tarifas 16%, solicitud de derecho de petición 15% y 8% solicitud de información. Se registraron 1.769 requerimientos recepcionados de personas naturales las temáticas con representación más alta son, solicitudes de derecho de petición 19%, 10% envío de tarifas y por último 8% de documentos contentivos de condiciones uniformes.

Adicionalmente de las 5.839 comunicaciones recibidas se identificó que 1.251 de ellas no eran competencia de la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico, por lo que se dio traslado a la entidad correspondiente, equivalente a un 21% de PQRSD sobre el total recibido para el periodo reportado.

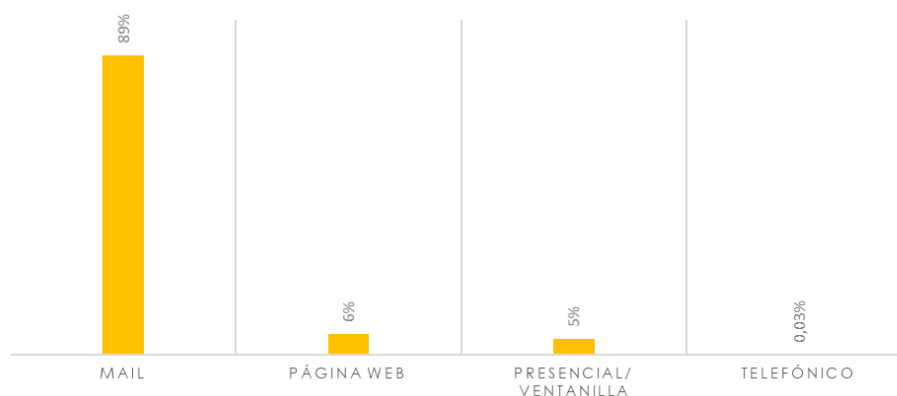
Canales de recepción de las PQRSD:

Tabla 17. Consolidado de PQRSD recibidas por canal de atención.

Distribución por Canales de Atención la recepción de PQRSD						
Canal de Atención	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud	Denuncia	Total
Mail	5.204	0	0	0	2	5.206
Página web	364	0	0	0	0	364
Presencial /Ventanilla	267	0	0	0	0	267
Telefónico	2	0	0	0	0	2
Total	5.837	0	0	0	2	5.839

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Gráfica 2. Consolidado de PQRSD recibidas por canal de atención.



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA (Sistema de Gestión documental Orfeo).

Para el periodo del presente informe, el canal más utilizado por los usuarios es el correo electrónico (mail) con 5.204 comunicaciones, equivalente al 89% de participación, seguido por la página web con 364 registros equivalente al 6%, presencial –ventanilla 5% equivalente a 267 registros y canal telefónico 0,03%.

ATENCIÓN VIRTUAL

De acuerdo al Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, y con el fin de garantizar la continuidad de la prestación de servicio al ciudadano y evitar el contacto y desplazamiento al punto de atención, se tiene activo el canal de atención virtual:

- Chat interactivo en temas referentes a Regulación con horario de atención los días martes de 8 am a 10 am a través del link www.cra.gov.co/es/participacion/chat
- Chat interactivo en temas de Contribuciones Especiales con horario de atención los días jueves de 8 am a 10 am a través del link <http://chat.cra.gov.co/Index.aspx>

Durante el periodo del presente informe con respecto a los registros de atención en la CRA por el canal del chat, se brindó orientación a 502 participantes en 720 consulta, la cuales corresponden 644 para el chat de regulación y 76 para el chat de contribuciones.

Los temas de mayor consulta en el chat de regulación para este periodo fueron: otras consultas no estandarizadas en la tipificación con 230 registros, los cuales se encuentran detallados en la base consolidada de seguimiento del informe de chat que se encuentra en un repositorio interno a través del enlace

https://crapsb.sharepoint.com/:f/s/svrnas/EoliogserWJBisMnl9sdVYBOQzocCtCH3wasMOGB_u64w?e=GxD1OP, 112 consultas sobre marco tarifario aseo pequeños prestadores, seguido de marco tarifario acueducto y alcantarillado pequeños prestadores con 100 registros.

Para el chat de contribuciones las temáticas más consultadas fueron temas de no competencia de la entidad con 32 consultas y otros temas no estandarizados en la tipificación con 16 registros, los cuales hacen referencia a normativa marco tarifario, capacitaciones, resoluciones entre otros.

Todas las consultas que son recepcionadas por el chat institucional se atienden de manera inmediata, aquellas a las que no se puede brindar respuesta por su complejidad son radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo y son tramitadas de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015. A través de este canal se logra establecer una comunicación cordial, eficaz y directa garantizando el acceso a la información en tiempo real, lo que facilita tener mayor contacto con los grupos de valor y partes interesadas y conocer aquellas solicitudes que permiten el mejoramiento de la gestión institucional.

4.3.1 RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO

Durante la vigencia 2021 para el mejoramiento en la relación Estado- Ciudadano, la CRA participó en las ferias de servicio al Ciudadano programadas por el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) y realizaron socializaciones dentro de la entidad con el fin de dar a conocer a los servidores, la importancia que tiene prestar un servicio de calidad y oportuno.

De igual forma, se efectuó la actualización de la carta de trato digno, la cual fue publicada en la página web de la entidad, con el fin de que tanto el ciudadano como los servidores de la entidad conozcan los derechos y deberes que tiene el ciudadano. Adicionalmente se realizó la actualización del protocolo de servicio al ciudadano.

Con el objetivo de facilitar el ejercicio de control social sobre la gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, en 2021 fue actualizada la encuesta de satisfacción de usuarios, y adicionalmente se elaboró la política institucional de servicio al ciudadano la cual busca garantizar al ciudadano el acceso a trámites y servicios que sean “incluyentes, dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes, imparciales y de calidad”, así como atender las necesidades de información y requerimientos de manera oportuna, optimizando la percepción y en nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Dentro de las estrategias aplicadas por la entidad, para fortalecer el componente de relación estado ciudadano, y con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación del servicio, se llevaron a cabo jornadas de capacitación, en temáticas como, cultura del servicio, sensibilización componentes de servicio al ciudadano, socialización de la actualización del protocolo de servicio al ciudadano, procedimiento de PQRS, entre otros. Adicionalmente, se gestionó la participación de los servidores en el curso de lenguaje claro liderado por el DNP.

De igual manera para efectos de la mejora continua del proceso y monitoreo de los canales de atención se han llevado a cabo las siguientes acciones, que han facilitado el seguimiento y elaboración de informes:

- ✓ Se realizó estandarización de base de datos para el control de la atención a usuarios a través del canal de chat.
- ✓ Fueron requeridos dos desarrollos a los reportes de Orfeo¹³, 1. Clasificación automática PQRS y 2. Reporte de respuesta de Orfeo indicando los días hábiles de respuesta. Estos dos desarrollos permitieron facilitar la generación de reportes mensuales y mejorar la estructura de los informes de PQRS.
- ✓ Se implementó indicador de gestión de PQRS consolidado anual, cuyos resultados se presentan de manera trimestral en el CIGD.

¹³ Sistema de Gestión Documental que administra la documentación de la entidad.

5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

5.1. PRESUPUESTO CAPACITACIÓN 2021

Teniendo en cuenta la importancia del recurso humano para la Entidad, durante la vigencia 2021 la CRA ha velado por el cumplimiento de todos los planes y proyectos que propenden por el fortalecimiento de competencias del personal;

Así las cosas, la entidad firmó el contrato Interadministrativo N° 97 de 2021 con la universidad Distrital Francisco José de Caldas por valor de **CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$50.000.000)**, cuyo objeto es “prestar los servicios necesarios para el desarrollo de las actividades previstas en el plan institucional de capacitación para la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA, aprobado por la entidad para la vigencia 2021”, el cual a 31 de diciembre se ejecutó en un 100% con base en el siguiente plan:

Tabla 18. Plan Institucional de Capacitación.

EJE TEMÁTICO	DIMENSIÓN DE COMPETENCIAS	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN
EJE 1: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	SER, SABER Y HACER	Seminario de redacción y ortografía.
		Curso Análisis Financiero Bajo Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera)
		Curso Normas Internacionales de Auditoría
		Capacitación en Programa de Gestión Documental Electrónico de Archivo.
		Regulación económica en servicios públicos.
		Taller en Big data y políticas públicas.
EJE 2: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO	SER, SABER Y HACER	seminario en gestión presupuestal en entidades públicas de orden nacional.
		Actualización en Jurisdicción Coactiva (Cobro coactivo, competencias).
		Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015 (Contratación estatal).
		Curso en Sistemas Integrados de Gestión (MECI (Modelo Estándar de Control Interno) y Calidad) (NTCGP 1000:2009, Gestión Ambiental).
		Seminario en el estudio y análisis del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
EJE 3: TRANSFORMACIÓN DIGITAL	SER, SABER Y HACER	Manejo de herramientas tecnológicas para realizar presentaciones de impacto.
		Seminario - taller en Marketing Digital.
		Seminario en Análisis y Visualización de Datos con Power BI.
		Seminario - taller en Gestión de información en medios digitales (Formación de editores web).
		Charla sobre Gestión de Documentos electrónicos.
	SER, SABER Y HACER	Seminario - taller en Cultura de servicio.

EJE TEMÁTICO	DIMENSIÓN DE COMPETENCIAS	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN
EJE 4: PROBIDAD Y ÉTICA DE LO PÚBLICO		Competencias y habilidades para la atención al usuario y al ciudadano.

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Para el periodo del presente informe el Plan de Bienestar se ejecutó en un 100% , utilizando recursos de funcionamiento de la entidad, así:

Tabla 19. Plan de Bienestar 2021.

RUBRO	PRESUPUESTO	EJECUTADO	%
Funcionamiento – Servicios de Bienestar	\$130.000.000	\$130.000.000	100%

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Así mismo, en cumplimiento del plan de bienestar durante la vigencia 2021, se desarrollaron actividades que contribuyeron al fortalecimiento de las capacidades y mejoramiento de la calidad de vida de los servidores, así:

- Día de la secretaria
- Día del padre y madre
- Día de los niños
- Clase de pausas activas
- Clase de acondicionamiento físico
- Actividad de integración día de la familia
- Celebración mensual de cumpleaños - entrega de reconocimientos
- Taller prepensionados – taller sobre la felicidad
- Reconocimiento día del servidor publico
- Actividad de amor y amistad
- Intervención de clima laboral
- Actividad día de los abuelos
- Entrega de detalles para los funcionarios y sus familias
- Taller de valores – Código de integridad
- Acompañamientos individuales en habilidades gerenciales (Clima laboral)
- Acompañamientos grupales en trabajo de equipos (clima laboral)
- Vacaciones recreativas (hijos de los funcionarios)
- Actividad cierre de gestión 2021
- Reconocimientos y entrega de quinquenios
- Celebración de la novena de navidad.
- Navidad infantil – entrega de detalles hijos de los funcionarios

De otro lado, en desarrollo del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo se ejecutaron las actividades programadas en conjunto con la asesoría y apoyo de la ARL Colmena; se realizó actualización de la matriz de riesgos de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST; así mismo la Subdirección Administrativa y Financiera durante el periodo de emergencia sanitaria declarada en el País ha desarrollado distintas actividades que permiten fomentar y concientizar a los funcionarios sobre los hábitos saludables que deben tener para una vida sana, promoviendo la salud y el Bienestar de todos los trabajadores de la Entidad.

Adicional a lo anterior, a 31 de diciembre de 2021, como parte de la ejecución del plan de trabajo en Seguridad y Salud en el trabajo, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Planificar cronograma de Trabajo 2021.
- Asignar o contratar a un responsable para el diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que cuente con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo vigente y el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas.
- Planificar el Programa de Capacitación incluyendo temas de seguridad y salud en el trabajo para el año 2021.
- Charla manejo de emociones durante la emergencia sanitaria.
- Socialización auto reporte condiciones de trabajo en casa.
- Conformación COPASST 2021-2023.
- Talleres prácticos en riesgo Biomecánico.
- Escuelas Terapéuticas.
- Capacitaciones al COPASST y comité de convivencia por parte de la ARL.
- Charla en atención de emergencias sanitarias en el hogar.
- Capacitación en silencio en época de pandemia.
- Capacitación en uso adecuado de productos químicos en el hogar.
- Capacitaciones contempladas en la resolución 223 de 2021.
- Capacitación a la brigada de emergencia.
- Capacitación virtual operarias de aseo y cafetería.
- Socialización protocolos de bioseguridad.
- Charlas en prevención tabaco y drogas.
- Capacitación red conraincendios.
- Socialización protocolos operarias aseo y cafetería.
- Capacitación gestión al cambio enfocado en el retorno progresivo.
- Actualización plan de emergencias
- Simulacro de evacuación
- Asesoría por parte de la ARL para la implementación del teletrabajo.
- Taller manejo de estrés
- Socialización manejo defensivo para conductores
- Capacitación al Comité de convivencia
- Reinducción en el SG-SST
- Rendición de cuentas del SG-SST
- Taller estilos de vida saludable
- Semana de la Salud
- Capacitación al comité de convivencia laboral
- Auditoria al SG-SST

5.2. CONCURSO DE MÉRITOS

En la fase de planeación del concurso de méritos adelantada con la Comisión Nacional del Servicio Civil, se reportó en el Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad - SIMO, la información correspondiente al propósito principal, funciones y requisitos mínimos de cada una de las 50 vacantes definitivas con las que cuenta la Entidad.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, realizó el pago a la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, para cubrir el valor total de las cincuenta (50) vacantes, por valor de ciento setenta y cinco millones de pesos (\$175.000.000) M/CTE.

Actualmente la CRA espera que la Comisión Nacional del Servicio Civil informe sobre la planificación del concurso de méritos para proveer las vacantes.

5.3. PLANTA DE PERSONAL

La planta de personal de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA está conformada por 84 funcionarios así:

Tabla 20. Planta de personal a 31 de diciembre de 2021

CONCEPTO	TOTAL NÚMERO DE CARGOS DE LA PLANTA	NÚMERO DE CARGOS PROVISTOS	NÚMERO DE CARGOS VACANTES
Cargos de Libre Nombramiento y Remoción	17	13	1
Cargos de Carrera Administrativa	63	55	8
Cargos de periodo Fijo	4	4	0

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

6. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

6.1. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La CRA desarrolla sus actividades en un enfoque de operación por procesos, en el marco de referencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); el cual es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de gestión, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes. De esta manera, bajo los lineamientos establecidos por MIPG, la CRA organizó su Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) cumpliendo con los principios de la Norma ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con la Norma ISO 27001:2013 para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), con el Decreto 1072 de 2015 para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) y con los lineamientos del Manual Técnico de 2014 para el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

En este contexto, la CRA durante la vigencia 2021, continuó desarrollando su enfoque por procesos, acorde con el mapa que se puede observar en la imagen 5, con el fin 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.

Imagen 5. Mapa de procesos



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

Ahora bien, el avance en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se mide a través del Índice de Desempeño Institucional – IDI, diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, y oscila en una escala de 1 a 100, siendo 100 el máximo puntaje a lograr.

Dicho lo anterior, en el mes de mayo de 2021, el DAFP informó a las entidades públicas de los orden nacional y territorial, los resultados de Gestión y Desempeño Institucional de la vigencia 2020, de acuerdo con la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, FURAG en los primeros meses del 2021. La CRA obtuvo un resultado destacado de 86.0 en el Índice de Desempeño Institucional,

particularmente, y particularmente, sobresalen los puntajes obtenidos en las políticas de Seguridad Digital con 98.4 puntos y de Planeación Institucional con 90.8 puntos, estando esta entre las mejores en el sector.

Con base en lo anterior, la alta dirección en su compromiso por mantener y mejorar sus sistemas de gestión lideró la formulación de planes de mejoramiento para fortalecer las dimensiones de MIPG con el propósito de obtener mejores resultados para la vigencia 2021 y lograr una gestión por procesos más eficaz.

Finalmente, se destaca que la entidad realizó la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad en el mes de octubre del 2021, con cero no conformidades, donde se evidencia que la entidad cuenta con un sistema conforme con la norma y puede dar cuenta de un mejoramiento continuo.

6.2. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 tiene entre sus objetivos, la transformación digital transversal a todos los sectores económicos y sociales, con el fin de promover las estrategias de Gobierno Digital por parte de las entidades públicas, masificando el uso de nuevas tecnologías, modernizando los procesos con canales más abiertos a los trámites regulatorios y ajustar la estructura administrativa para que los usuarios y las empresas cuenten con información en tiempo real que les permita tomar mejores decisiones. Por su parte, el Decreto 2106 de 2019 busca simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, incrementando la eficiencia administrativa a través de herramientas que las TIC ofrece para lograr una mayor y mejor interacción con los ciudadanos.

En cumplimiento de lo anterior, la CRA adquirió el servicio de correo electrónico certificado con el fin de mejorar los tiempos de entrega de comunicaciones a los ciudadanos y reducir los costos de envío. Para el periodo del 01 de enero al 31 de octubre de 2021 se remitieron digitalmente un total de 7.619 comunicaciones. De esta manera, se avanza en el camino de la transformación digital para facilitar al ciudadano disminuir los trámites en físico, así como el consumo de papelería y la mayoría de la documentación será en medio electrónico.

De igual forma a continuación se presenta la información sobre el consumo de elementos de papelería consumidos durante el presente año.

Tabla 21. Consumo de elementos de papelería de 1 de enero al 31 de diciembre de 2021

ITEM	CANTIDAD
Resmas	16
Cintas gruesa	20
Cinta de enmascarar	9
esferos	120
Memoria USB	3
Libretas media carta	150
Polietileno burbuja 1.5 x 50 mts rollo	8
Sobre bond correspondencia	1500
tóner	2

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2021, la entidad realizó seguimiento y control de las solicitudes de elementos de papelería de las dependencias con el propósito de fomentar una cultura del cuidado del medio ambiente y la excelencia en la administración de los recursos que el estado brinda a la entidad para el desarrollo de sus funciones.

6.3. GESTIÓN CONTRACTUAL

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2021, se suscribieron 203 contratos, los cuales se desarrollaron mediante diferentes modalidades de selección que se discriminan así:

- **Procesos de mínima cuantía:** dieciséis (16), de los cuales, tres (3) en la modalidad de compraventa.
- **Selección abreviada:** treinta y seis (36); cinco (5) son en la modalidad de menor cuantía, veintiséis (26) son adquisiciones por acuerdo marco de precios y cinco (5) subastas inversas de menor cuantía.
- **Contratación directa:** ciento cuarenta y nueve (149), de los cuales, ciento treinta y seis (136) son de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, un (1) convenio de asociación, tres (3) convenios de cooperación, seis (6) contratos y/o convenios interadministrativos y tres (3) prestación de servicios – único proveedor.
- **Concurso de méritos:** Dos (2).

A continuación, se hace una relación detallada de los contratos celebrados:

Tabla 22. Contratos celebrados.

MODALIDAD Y TIPOS DE CONTRATOS	TOTAL	VALOR
Mínima cuantía	16	
A) Compraventa	3	\$ 25.624.620,00
B) Otros servicios	13	\$ 158.300.317,00
Valor total mínima cuantía		\$ 183.924.937,00
Contratación directa	129	
A) Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.	120	\$ 7.706.714.671,00
B) Prestación de servicios	3	\$ 205.777.481,00
C) Convenios de cooperación	3	\$ 0
D) Convenio de asociación	1	\$ 194.355.000,00
E) Contrato interadministrativos	6	\$ 189.541.185,00
Valor total contratación directa		\$ 8.296.388.337,00
Selección abreviada	36	
A) Menor cuantía	5	\$ 769.722.325,00
B) Acuerdo marco de precios	26	\$ 692.337.444,04
C) Subasta inversa	5	\$ 435.149.553,00
Valor total selección abreviada		\$ 1.897.209.322,04
Concurso de Méritos	2	\$ 93.333.333

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Para dar cumplimiento al principio de publicidad que regula la contratación estatal, todos los contratos suscritos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, dentro del periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2021, fueron publicados en las Plataformas: SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano; la información aquí señalada puede ser consultada directamente en las plataformas o ingresando a la siguiente ruta electrónica: <https://colombiacompra.gov.co/>

6.4. ESTADO DE INFORMES A RENDIR

A 31 de diciembre de 2021, se rindió doce (12) informes en la página web y/o aplicativo del Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas e Informes "SIRECI", de la Contraloría General de la República, en los cuales se señala en cantidad y no en porcentaje, el avance de gestión contractual generado en el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2021 por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento

Básico. Los informes son elaborados mensualmente, según el avance contractual de la entidad y se sube la información en el aplicativo antes señalado, con el fin de que sea de recibo de la Contraloría General de la República.

Los informes para rendir ante la Contraloría General de la República en el aplicativo "SIRECI", se dividen en dos modalidades: la primera tiene que ver con las obras civiles inconclusas o sin uso y la segunda respecto del avance en la Gestión contractual de la entidad en sus diferentes modalidades de contratación.

Sobre el cumplimiento en la rendición de los informes a la Contraloría General de la República, la plataforma SIRECI", nos arroja el acuse de recibido del último informe mensual remitido por la Comisión, el cual se plasma a continuación.

Imagen 6. Último reporte de Gestión Contractual ante la Contraloría General de la República a 31 de diciembre de 2021.

14/1/22 20:29

ACUSE DE ACEPTACION DE LA RENDICION

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
C O L O M B I A

FECHA RECEPCIÓN: 2022-01-14

HORA RECEPCIÓN: 20:26:42

INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA

NIT o CC: 830000212

Código Entidad: 279

Representante Legal: LEONARDO ENRIQUE NAVARRO JIMENEZ

MODALIDAD DE RENDICIÓN:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL

PERIODO DE RENDICIÓN: MENSUAL

FECHA DE CORTE: 2021-12-31

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSIC REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)
F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL-CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)
F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)
F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)
F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES

La Contraloría General de la República **CONFIRMA** que la transmisión de la información fue **EXITOSA**

Este mensaje **NO ES UN ACUSE DE RECIBO DE LA MODALIDAD M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL**, el cual, solo se generará una vez se realice el envío de los Documentos Electrónicos (anexos, si son requeridos para la Modalidad), se surta el proceso de verificación de su completitud y de sus respectivas validaciones; después de lo cual sino existe objeción se dará por rendida.

Fuente: Contraloría General de la República - SIRECI.

Imagen 7. Último reporte de Obras civiles inconclusas o sin uso ante la Contraloría General de la República

14/1/22 20:30

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA RENDICIÓN

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
C O L O M B I A

FECHA RECEPCIÓN: 2022-01-11

HORA RECEPCIÓN: 18:42:56

INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA

NIT o CC: 830000212

Código Entidad: 279

Representante Legal: LEONARDO ENRIQUE NAVARRO JIMENEZ

MODALIDAD DE RENDICIÓN: M-71- OBRAS CIVILES INCONCLUSAS O SIN USO

PERIODO DE RENDICIÓN: MENSUAL

FECHA DE CORTE: 2021-12-31

RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS

F71.Declaración de Información

La Contraloría General de la República **CONFIRMA** que la transmisión de la información fue **EXITOSA**

Fuente: Contraloría General de la República - SIRECI.

De esta manera, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, ha cumplido con el deber de reportar ante la Contraloría General de la República, la gestión contractual por ella adelantada y en los términos que han sido requeridos.

6.5. COMITÉ DE CONTRATACIÓN

De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de la entidad, a 31 de diciembre de 2021, se realizó cuarenta y cuatro (44) sesiones a Comité de Contratación y se presentaron doscientos tres (203) estudios previos para su revisión y aprobación. El Comité por medio de sus miembros, revisó las necesidades a contratar plasmadas en los estudios previos, recomendó y dio su aval para continuar con el trámite de contratación para cada una de las necesidades puestas a su consideración. Por su parte, dichas necesidades a contratar quedaron incluidas en el Plan Anual de adquisiciones de la CRA para la vigencia fiscal 2021, aprobadas en Comité de Expertos, según lo establecido en las disposiciones vigentes.

La información que reposa en el Plan Anual de adquisiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico puede ser modificada, teniendo en cuenta la necesidad de la entidad, de esta manera es publicada la información en la página de la entidad y en la plataforma SECOP II, la cual puede ser consultada por cualquier persona en la página web de la Agencia Nacional de Compras Públicas (Colombia Compra eficiente). <https://www.colombiacompra.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones/planes-anuales-de-adquisiciones>.

6.6. GESTIÓN DOCUMENTAL

En el marco del proceso de Gestión Documental durante el año 2021, se realizaron capacitaciones al personal de la entidad sobre la gestión de los documentos electrónicos, con el fin de asegurar que toda la documentación que se genere de manera electrónica haga parte de los expedientes correspondiente. De igual forma se realizó actualización de las Tablas de Retención Documental.

Adicionalmente, se ingresó al sistema Orfeo toda la documentación generada de manera electrónica durante el segundo semestre del año 2020 y la que se ha generado en el transcurso del año 2021, como son: constancias de ejecutoria, documentos precontractuales, certificados de envío y de recibido de 4-72, documentos de las historias laborales, conciliaciones bancarias, también se crearon 1097 expedientes, se radicaron 8.988 comunicaciones de entrada. Adicionalmente se enviaron 8.377 comunicaciones y se radicaron 920 resoluciones UAE-CRA y 15 Resoluciones CRA.

A su vez se elaboró el protocolo de entrega de documentos al archivo de la entidad, se actualizaron los procedimientos y formatos del sistema de Calidad del proceso de gestión documental de la Comisión. Se revisaron 1.464 archivos en formato PDF y el archivo plano de la documentación que se digitalizó a finales del año 2020, para subirlos al sistema Orfeo. De igual forma, se revisó y se diligenció el archivo plano de las resoluciones UAE-CRA correspondientes a los años 2012 al 2015 para un total de 1.117 archivos en formato PDF, los cuales también se subieron al sistema Orfeo.

7. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

7.1 PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (PETI).

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2021, la Oficina Asesora de Planeación y TIC de la CRA, centró sus esfuerzos en la implementación de los proyectos relacionados en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI 2020-2024. Estos proyectos corresponden principalmente a la definición y seguimiento de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital, el fortalecimiento de la infraestructura TI que soporta los procesos de la Entidad y los mecanismos de comunicaciones unificadas y herramientas colaborativas, así como el fortalecimiento e implementación de estrategias como la transformación digital, racionalización de trámites y demás estrategias que redundan en servicios al ciudadano. A continuación, se describen los avances de los proyectos abordados a diciembre del 2021, de acuerdo con los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE)¹⁴

7.1.1 PROYECTOS PRINCIPALES DEL PETI ABORDADOS EN LA VIGENCIA

7.1.1.1 DOMINIO DE ESTRATEGIA Y GOBIERNO

7.1.1.1.1 Definir el Plan Estratégico de Tecnologías de Información Sectorial.

En el marco de la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) Sectorial y el Plan de Transformación Digital, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2021 la entidad y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio realizaron la implementación del marco de interoperabilidad¹⁵ sectorial. Al respecto, es importante señalar que este marco de referencia de intercambio de información del Sector Vivienda, se elaboró según los lineamientos establecidos en el Marco de Interoperabilidad para Gobierno Digital¹⁶, con el fin de que las entidades del sector puedan mejorar su capacidad para el intercambio de información y garantizar una arquitectura de interoperabilidad homogénea y una gobernanza adecuada y sostenible en el tiempo.

Adicionalmente, es importante resaltar que la CRA se ha convertido en un referente en temas de interoperabilidad en el sector, dado que sigue participando, con la Agencia Nacional Digital y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (MinTIC), en la adopción y puesta en marcha de servicios de intercambio de información con la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios a través de su infraestructura tecnológica y la plataforma X-ROAD¹⁷. Esta implementación favorece la optimización de los procesos de transformación digital de la entidad, la gestión de datos institucionales, la toma de decisiones regulatoria y permitirá que los ciudadanos tengan información oportuna, trámites ágiles y mejores servicios.

Por último, es importante destacar, que la CRA obtuvo un puntaje de 89,6 en la medición del índice de Gobierno Digital para el año 2020, reporte que se hace según calendario de Función Pública en el 2021, y el cual permite conocer el nivel de implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital. El resultado alcanzado por la CRA es destacable si se tiene que el índice alcanzado por toda la rama ejecutiva fue del 81,4 y que en promedio el sector vivienda alcanzó un índice del 83,1, como lo muestra la siguiente imagen con el reporte realizado por MinTIC para la última medición.

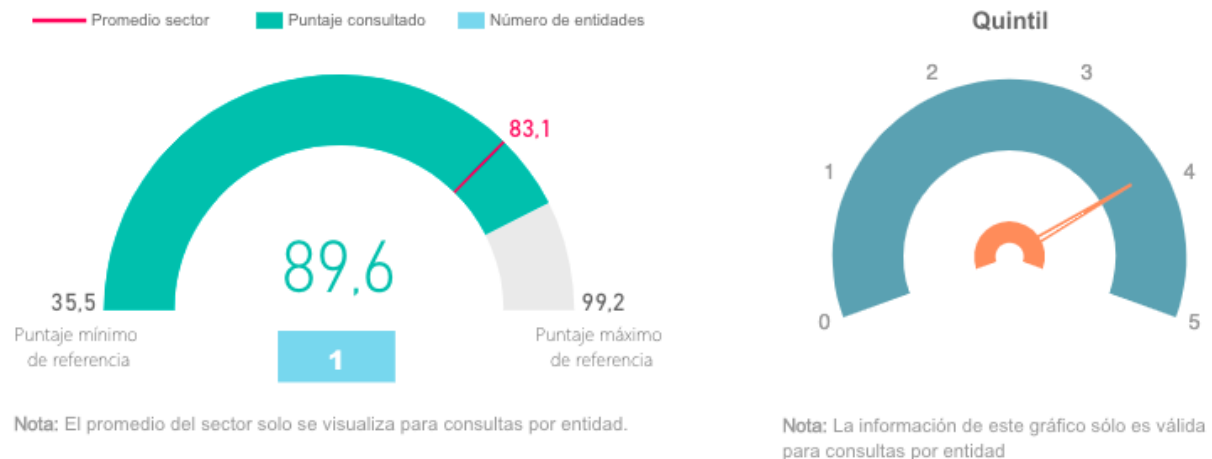
¹⁴ El MRAE constituye la carta de navegación para implementar la Arquitectura TI de Colombia. Esta última, a su vez, habilita o permite la implementación de la Política de Gobierno Digital. Con estos instrumentos el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) busca apoyar a las instituciones en la eficacia de la gestión de Tecnologías de la Información (TI).

¹⁵ Según MinTIC, se entiende por interoperabilidad *“la capacidad de las organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio para interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios digitales a ciudadanos, empresas y a otras entidades, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas TIC”*

¹⁶ IEl Marco de Interoperabilidad para Gobierno Digital (2019) puede ser consultado en: https://mintic.gov.co/arquiteturati/630/articulos-9375_recurso_4.pdf

¹⁷ X-ROAD es la plataforma de interoperabilidad escogida por el Estado colombiano para realizar el intercambio seguro de datos.

Imagen 8. Índice de Gobierno Digital



Fuente: Información publicada y consultada en el portal: <https://colombiatic.mintic.gov.co/>

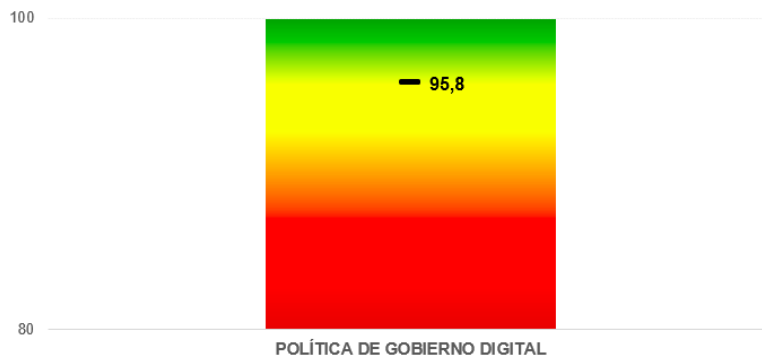
7.1.1.1.2 Seguimiento al Autodiagnóstico y avance en la implementación de la política de gobierno digital.

De acuerdo con el diligenciamiento de la herramienta de autodiagnóstico¹⁸ general de la Política de Gobierno Digital del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de Función Pública, la cual sirve para hacer seguimiento y evaluación a la Política, la entidad ha logrado mantenerse en un alto nivel de avance. Es de destacar que, los aspectos relacionados con Fortalecimiento de la Arquitectura empresarial y gestión de TI, Seguridad de la Información, Empoderamiento de los Ciudadanos a través de un Estado Abierto, Trámites y Servicios en línea obtuvieron un nivel de cumplimiento alto en esta medición. Lo que implica que, pese a los resultados positivos en la mayoría de los componentes evaluados, la entidad debe seguir avanzando con las entidades del sector en impulsar estrategias relacionadas con el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, así como seguir implementando acciones relacionadas con el MRAE y la puesta en marcha de los proyectos relacionados en el PETI 2020 – 2024 en aras de seguir garantizando una gestión tecnológica eficiente para soportar los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la CRA.

A continuación, se presenta los componentes que se monitorean y sobre los cuales se hace la medición del autodiagnóstico, los cuales están relacionados con la Política de Gobierno Digital:

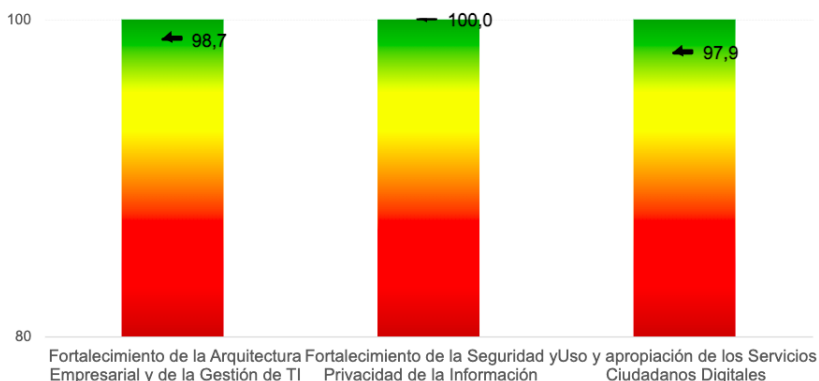
18 Según Función Pública la herramienta de autodiagnóstico constituye un instrumento de ayuda, diseñado especialmente para que todas las entidades públicas, puedan determinar en cualquier momento, su estado de desarrollo frente a temas puntuales de su gestión y con base en ello establecer medidas y acciones de planeación para su mejoramiento continuo. El objetivo central del autodiagnóstico desarrollado por las propias entidades es el análisis periódico de los procesos y resultados de la gestión, con el fin de identificar áreas de mejora para la implementación de planes de mejoramiento adecuados a las realidades instituciones.

Imagen 9. Avance en la implementación de la Política Gobierno Digital



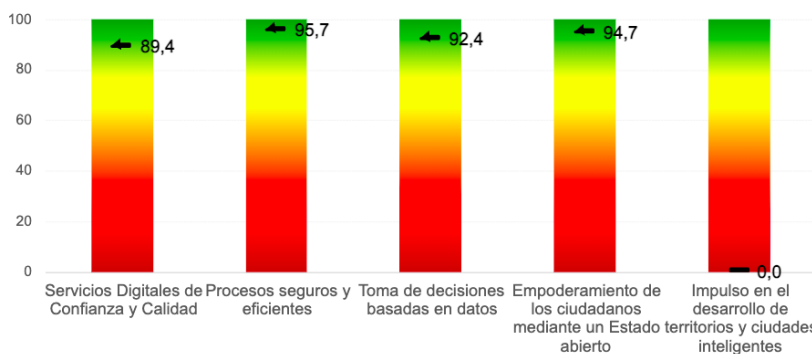
Fuente: Herramienta de autodiagnóstico diligenciada por la CRA

Imagen 10. Calificación de los habilitadores de la Política de Gobierno digital



Fuente: Herramienta de autodiagnóstico diligenciada por la CRA

Imagen 11. Calificación de los propósitos de la Política de Gobierno Digital



Fuente: Herramienta de autodiagnóstico diligenciada por la CRA

7.1.1.1.3 Auditoría interna al PETI vigencia 2020 y procedimientos del proceso de gestión de tecnologías de información.

Durante el 2021, y de acuerdo con el Plan de Auditorías de la Unidad de Control interno de la CRA, se llevó a cabo la auditoría de Evaluación del Cumplimiento y Avances del PETI 2020 y de los procedimientos del proceso de gestión de Tecnologías de Información, con el fin de validar la implementación de los proyectos ejecutados en la vigencia inmediatamente anterior, así como la ejecución presupuestal de acuerdo con lo definido en el portafolio de proyectos del PETI para el año 2020. La auditoría concluyó que la ejecución presupuestal del PETI para esta vigencia fue del 99%. Así mismo, se evidenciaron los registros y cumplimiento de las actividades contenidas en el procedimiento de realización de backup y recuperación de la información (GTI PRC01) para la vigencia analizada. En relación con el cumplimiento de los requisitos legales en software y material sujeto a derechos autor (GTI PRC09), sugirió llevar un mayor registro de la información prevista en el procedimiento y una mayor alineación con la gestión que realiza la Oficina Asesora de Planeación y TIC, en este sentido, el equipo de TI de la entidad actualizó los procedimientos e implementó las acciones requeridas según el informe de la auditoría.

7.1.1.2 DOMINIO DE INFORMACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

7.1.1.2.1 Definir los procesos de gobierno y gestión de datos de la entidad

Para la CRA, el procesamiento de datos se ha convertido en un factor clave para incrementar la eficiencia y eficacia en la toma de decisiones regulatorias. De este modo, realizar un buen gobierno sobre los datos constituye la estrategia correcta para la administración y gestión de la política de datos en la entidad. En este sentido, durante la vigencia 2021, desde la Oficina Asesora de Planeación y TIC, se definió y elaboró el documento de Proceso de Gobierno y Gestión de Datos, en el cual prime la calidad en términos de la integridad, confiabilidad, precisión, relevancia y validez de los datos, a partir de las recomendaciones de MinTIC, con el fin de posibilitar un mejor uso y aprovechamiento de los datos orientado hacia una toma de decisiones más efectiva y eficiente.

7.1.1.2.2 Consolidar la estrategia de interoperabilidad y despliegue de la plataforma XROAD.

En el periodo de enero a diciembre de 2021, se avanzó en el fortalecimiento del modelo de interoperabilidad de la entidad por medio del despliegue, uso y apropiación de la plataforma XROAD, según los lineamientos de MinTIC y la Agencia Nacional Digital (AND). A la fecha, la entidad ya tiene implementados los ambientes de QA (Ambiente de pruebas y aseguramiento de calidad), el ambiente Pre-Productivo y Productivo actualizados a la versión sugerida por la AND. Esta estrategia ha permitido establecer un proceso de interoperabilidad con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Adicionalmente, de acuerdo con la naturaleza y tamaño de la información que se requiere para mantener el registro de facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de las empresas prestadoras de servicios públicos, se pretende la implementación de un memorando de entendimiento con la SSPD a fin de mantener el servicio de intercambio de información a través de una Red Privada Virtual con una conexión sede a sede (por sus siglas en inglés VPN side to side), teniendo en cuenta los grandes volúmenes de información y las limitaciones de la plataforma X-ROAD para este tipo de intercambios.

7.1.1.2.3 Aumentar las capacidades de analítica Institucional y explotación de datos.

Con el objetivo de generar datos que apoyen los procesos de toma de decisiones en la entidad, según el CONPES 3920 de 2018 Política Nacional de Explotación de Datos (Bigdata), en el periodo analizado, se fortalecieron las capacidades de analítica institucional, por medio de un proceso de inducción y capacitación a los funcionarios y contratistas en el uso de la herramienta de análisis y visualización de datos Microsoft PowerBI. Adicionalmente, haciendo uso del visualizador se diseñaron tableros de seguimiento a los planes estratégicos de la Entidad con el fin de apoyar la toma de decisiones de la Dirección Ejecutiva, subdirecciones y oficinas de apoyo.

7.1.1.2.4 Optimizar y automatizar el sistema de información ORFEO.

Durante la vigencia se atendieron 110 requerimientos registrados en la mesa de ayuda relacionados con acciones de mejora, optimización y automatización del sistema de información ORFEO. A continuación, se destacan los de mayor impacto para la entidad:

- Implementación y desarrollo del módulo de reporte de índices y foliado de expedientes, según las normas archivísticas del Archivo General de la Nación, que ayudará en el avance de la conformación del archivo electrónico de la Entidad.
- Actualización del módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD vía web.
- Con el fin de garantizar la fiabilidad de la información y mejorar la atención al ciudadano, se optimizaron los reportes de atención de solicitudes recibidas por ORFEO.
- Desarrollo de interfaz entre los servicios de nube de la entidad, específicamente los servicios para interoperar con el sistema ERP¹⁹ de nómina y contribución Especial y el sistema de gestión documental ORFEO; Información indexada con el nuevo módulo Anexo de URL.
- Soporte y mantenimiento del proceso de firmas digitales con FIRMAYA e interfaz de ORFEO.
- Automatización del proceso de gestión documental en la actividad de anulación de radicados. Ahora, el sistema ORFEO genera el acta de anulados de forma automática.
- Mejora al módulo de días festivos, volviéndolo completamente administrable, lo que minimizó el error de ejecución de consultas en bases de datos de producción.
- Implementación y puesta en marcha del módulo de actuaciones de carácter general y particulares.

7.1.1.2.5 Implementación de la Sede Electrónica e Intranet

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2106 de 2019, durante la vigencia 2021 se realizó la implementación de la nueva sede electrónica de la entidad, la cual se entiende según MinTIC como el sitio oficial en internet de cada autoridad, al que se accede a través de una dirección electrónica en la que se dispone información, trámites, servicios y demás elementos ofertados por la autoridad y cuya titularidad, administración y gestión le corresponde. En este contexto, se avanzó en el desarrollo del plan de trabajo, en cuanto a las fases de alcance, análisis, diseño, desarrollo y migración; para finalmente quedar operativa en el sistema de gestión de contenido Drupal²⁰ con un diseño gráfico o interfaz gráfica según lineamientos de la entidad y del portal único del Estado colombiano denominado GOV.CO.

Así mismo, en relación con la Intranet, se adelantaron los procesos de cargue de contenidos en el gestor Sharepoint²¹ Online, según la arquitectura de información definida, con el fin de mejorar la accesibilidad por parte del equipo de la CRA para consultar los contenidos y para fortalecer y ser autónomos en el cargue de información.

1.1.2.6 Implementación del Sistema de Gestión de Aprendizaje MOODLE

Durante el mes de noviembre se llevó a cabo la contratación del Sistema de Gestión de Aprendizaje Moodle en modalidad SaaS²² para dar continuidad y apoyo a la estrategia de participación y presencia regional, al respecto se llevó a cabo las siguientes acciones:

- Validación de la migración y despliegue de plataforma MOODLE al nuevo servidor contratado
- Actualización de la versión 3.11.1 a 3.11.4 estable de Moodle.

¹⁹ ERP: Planeación de Recursos Empresariales

²⁰ El proyecto de construcción de la sede electrónica de la CRA se encuentra en implementación en la plataforma DRUPAL CMS, dado que es una de las de mayor reconocimiento en el ámbito de la administración pública en el país y se evidencia una amplia experiencia en la adopción de sitios y portales web de tipo gubernamental permitiendo tener la oferta del personal necesario para su correcta implementación.

²¹ Sharepoint: Un sistema de gestión de contenidos para la creación colaborativa de sitios web empresariales. Para el caso de la CRA esta plataforma de colaboración permite integrar los diferentes servicios asociados a las soluciones de Microsoft Office 365 y consolidar la intranet institucional.

²² SaaS: Software como servicio

- Procedimiento de Backup de la plataforma Moodle y cargue de información.

Adicionalmente se realizó el cargue de contenido del taller virtual de regulación, cursos de inducción y reinducción así como, el registro de usuarios activos.

1.1.2.7 Apoyo en la implementación de la metodología de gestión de proyectos institucional

En el marco de la implementación de la metodología de gestión de proyectos institucional, la Entidad durante la vigencia 2021, orientó sus esfuerzos en la definición metodológica de los procesos de gestión de proyectos, así como la puesta en marcha del sistema Microsoft Project.

Al respecto, es importante resaltar los procesos de formación en el fortalecimiento de las capacidades en el uso de la herramienta Project donde participaron los usuarios de las áreas misionales y de apoyo. De igual forma, el proyecto permitió integrar la herramienta de visualización de datos Power BI, para el diseño de tableros de control de apoyo a la presentación de los informes de gestión y seguimiento.

Así las cosas, se encuentran en Microsoft Project los proyectos regulatorios de la Agenda Regulatoria Indicativa y las actuaciones administrativas particulares, lo cual permite realizar un mejor seguimiento y control.

7.1.1.3 DOMINIO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

7.1.1.3.1 Implementar o renovar los servicios de infraestructura en la nube

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2021, enfocados en mejorar los servicios de la CRA, se dio continuidad a la implementación y apropiación de soluciones en la nube de Infraestructura como servicio (IaaS), Dispositivos como servicio (DaaS (Desktop As a Service)), Software como servicio (SaaS) y Plataforma como servicio (PaaS) de la siguiente manera: ²³

- a. Implementación y configuración de las zonas de trabajo virtual compuestas tanto por las aplicaciones, como por los escritorios virtuales en modalidad DaaS. Estos servicios se aprovisionaron en la plataforma de nube pública Microsoft Azure de acuerdo con el proceso contractual adelantado con la agencia Colombia Compra Eficiente, por medio del acuerdo marco de nube pública CCENEG-015-1-2019 (IaaS y DaaS). Esta implementación, permitió adicionalmente, integrar los servicios de licenciamiento de Microsoft Office 365 en modalidad (PaaS).
- b. Proceso de capacitaciones para los miembros de la Entidad (funcionarios y contratistas) donde se abordó y presentó las diferentes herramientas entregadas por las soluciones de servicios e Infraestructura en la Nube (IaaS, DaaS y PaaS), logrando la apropiación en herramientas como: Teams, SharePoint, PowerBi, Forms, Planner, Project, entre otras herramientas colaborativas de apoyo.
- c. Con la implementación de servicio en la nube SaaS la solución SARA y Sophia, se garantiza el fortalecimiento y mejora de los servicios de la Contribución Especial y Nómina.

7.1.1.3.2 Apoyo a los mecanismos de comunicaciones unificadas y herramientas de colaboración

Dentro de la estrategia de comunicaciones unificadas y comunicación, la cual busca optimizar los servicios para facilitar la gestión de los diferentes procesos de la entidad, se realizaron las siguientes actividades:

- a. Se realizó configuración y optimización de la herramienta 3CX ²⁴, generando informes de seguimiento para atención al ciudadano, capacitaciones y promoción de la herramienta de acuerdo con la usabilidad permitida por la misma, en diferentes plataformas (Web, Dispositivos Móviles y Computadores).
- b. Se crearon directivas de directorio activo para automatizar el aprovisionamiento de sesiones de OneDrive, Teams e Intranet. Esto con el fin de garantizar facilidad en el acceso a los servicios de la

²³ Los servicios IaaS, DaaS, PaaS, SaaS, son categorías definidas en servicios que se contratan en infraestructura externa identificadas como nubes públicas (Microsoft Azure, AWS, Google, Oracle) o Nube privadas.

²⁴ Solución de telefonía, PBX y Conmutador de la Entidad.

- entidad desde entornos controlados y seguros.
- c. Se realizó ajustes en la VPN Site To Site con el fin de garantizar los accesos a los servicios web provisionados en los escritorios virtuales que se encuentran en Microsoft Azure (IAAS).
 - d. Se brindó el apoyo para que los aplicativos SARA y Sophia, de nómina y contribuciones especiales, operaran de manera óptima entre los usuarios.

7.1.1.4 SEGURIDAD DIGITAL

7.1.1.4.1 SEGURIDAD DIGITAL

Para el año 2021 se realizaron varias acciones orientadas al fortalecimiento la Seguridad Digital y a la seguridad informática al interior de la Entidad, de las cuales se pueden resaltar las siguientes acciones:

- En el primer semestre se documentaron los riesgos de seguridad digital de todos los procesos, alineados a las directrices de la nueva guía de gestión de riesgos emitida por el DAFP.
- Se realizó monitoreo y afinamiento continuo de las herramientas de seguridad digital como la herramienta de Firewall y antivirus de última generación, las cual permite bloquear el acceso no autorizado a la red, así como la de permitir las comunicaciones autorizadas; por otro lado se cuenta con una Solución de Inteligencia artificial de ciberseguridad que protege el correo y red de manera avanzada, permitiendo contar con medidas de protección efectivas ante la detección de virus u otros elementos maliciosos que circulen en estos ambientes, las cuales brindan controles y tratamiento ante los riesgos identificados, apoyados así en una arquitectura de seguridad informática robusta y optima, las cuales se fundamentan en políticas y buenas prácticas de la industria de la ciberseguridad y privacidad de la información.
- Se realizó seguimiento y monitoreo frente a la autoevaluación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información establecido por MINTIC, alcanzado un porcentaje del 96% en el 2021.
- Se formuló, entre otras, la política de servicios de computación en la nube, la cual busca mantener la seguridad de la información y de los servicios de procesamiento de información en plataformas de computación en la nube que son utilizados por la entidad garantizando su continuidad, cumpliendo los niveles de servicio requeridos, reduciendo los riesgos legales y técnicos a niveles aceptables. Así mismo, se formuló la política de uso de redes sociales, la cual busca dar orientaciones relacionadas a la gestión de las cuentas institucionales en redes sociales, así como los lineamientos en normativas nacionales e internacionales de buenas prácticas de seguridad informática y de la información.
- Se realizó la Auditoría de Seguridad de la Información, la cual sirvió para detectar debilidades y vulnerabilidades de seguridad informática que podrían ser explotadas por usuarios malintencionados o atacantes, ocasionando perjuicios importantes para la CRA, las cuales fueron revisadas bajo la norma ISO 27001:2013. Los resultados con llevaron a la definición y documentación de la metodología para la gestión de riesgos y gestión de incidentes como parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSI), así como el fortalecimiento de una cultura en la adopción de las políticas de seguridad de la información en cada uno de los procesos y los deberes de los funcionarios y contratistas con el SGSI. Se identificaron oportunidades de mejora para la formulación de una política de seguridad relacionada con la modalidad de trabajo en casa o remoto, lo cual permitirá fortalecer la estrategia de Teletrabajo de la entidad cerrando así en no inconformidades al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la CRA.
- En sesiones de entendimiento y de apoyo con el CSIRT Gobierno de Colombia, nos fue otorgado por el periodo de aproximadamente de 2 años de un Web Application Firewall (WAF) que protege de múltiples ataques al servidor de aplicaciones de la página principal de la CRA, garantizando así seguridad del servidor web mediante el análisis de paquetes de petición HTTP / HTTPS y modelos de

tráfico.

Es de resaltar que la entidad ha venido avanzando gradualmente en la evaluación de seguridad digital reflejada en el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG, el cual mide el índice de desempeño de la entidad. Según la medición para la vigencia 2020 que se hizo pública en esta vigencia, se obtuvo un puntaje de 98,4 frente a la línea base de 98.9 seguridad Digital definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Esto se ha podido alcanzar por el compromiso de la alta dirección, así como el de todos los colaboradores de la CRA, destacando los conocimientos de los funcionarios y contratistas frente a temas de seguridad y privacidad de la información, las cuales ayudaran a gestionar y crear controles preventivos y detectivos para mitigar los riesgos en cada proceso.

8. GESTIÓN PRESUPUESTAL

8.1 APROBACIÓN PRESUPUESTAL 2021

La CRA, como Unidad Administrativa Especial, se rige en materia presupuestal por lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación. El presupuesto de la CRA se clasifica como una Unidad dentro de la Sección correspondiente al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Por disposición del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la contabilidad, el presupuesto y la tesorería se manejan mediante el Sistema Integrado de Información Financiera-SIIF, software que por trabajar en tiempo real y en línea, permite un estricto y permanente control de parte del Gobierno Central.

De acuerdo con la Ley 2063 de noviembre de 2020 "Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1. de enero al 31 de diciembre de 2021", el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2021 fue de \$24.498,6 millones, de los cuales, \$14.498,6 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir, el 59,2% y \$10.000,0 millones al presupuesto de inversión, es decir el 41,8% del total del presupuesto, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 23. APROPIACIÓN VIGENTE.

DESCRIPCIÓN	VALOR	%
FUNCIONAMIENTO	\$14.498.607.000	59,2%
INVERSIÓN	\$10.000.000.000	40,8%
TOTAL	\$24.498.607.000	100%

Fuente: Ejecución SIIF, corte 31 de diciembre de 2021

8.1.1 PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO 2021.

Los principales componentes del gasto de funcionamiento de la entidad están divididos en los siguientes rubros:

Gastos de personal: Son los gastos realizados por la entidad como contraprestación de los servicios de la relación laboral o la contratación de personal para labores específicas o la prestación de servicios profesionales. Comprende la remuneración por concepto de sueldos y demás factores salariales legalmente establecidos, de los servidores públicos.

Adquisición de Bienes y Servicios: Son los gastos relacionados con la adquisición de bienes y servicios necesarios para que la entidad cumpla con las funciones legalmente asignadas y con el pago de los impuestos y multas a que estén sometidos.

Transferencias: Son recursos que se transfieren a otra entidad con fundamento en un mandato legal. En el caso de la CRA, estas transferencias se realizan al Fondo Empresarial, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003.

Gastos por Tributos; Multas, Sanciones e Interese de Mora: Los desembolsos por el rubro en mención corresponde al pago de la Cuota de Fiscalización y Auditaje por parte de la CGR, adicionalmente se efectúa el pago del Impuesto Predial y el cobro por Valorización de los bienes inmuebles de propiedad de las CRA.

8.1.2 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2021

El presupuesto de inversión de la CRA fue distribuido en tres (3) proyectos de inversión, registrados en el Banco

de Programas y Proyectos de Inversión Nacional, BPIN, cuyos recursos son orientados al cumplimiento de la misión de la entidad y al fortalecimiento institucional.

PROYECTOS DE INVERSIÓN

A continuación, se enuncian los proyectos de inversión de la entidad, con su objetivo general:

- Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional.** Objetivo: Generar las condiciones técnicas, económicas y jurídicas que promuevan las características de un mercado competitivo, en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.
- Fortalecimiento de los servicios tic y de comunicaciones en la CRA a nivel nacional.** Objetivo: Fortalecer las capacidades tecnológicas y de comunicaciones de la entidad para atender de manera integral las necesidades de los ciudadanos y usuarios.
- Fortalecimiento de las capacidades administrativas y de apoyo de la CRA - en el territorio nacional.** Objetivo: facilitar el cumplimiento de los estándares de gestión en los procesos de apoyo en la CRA.

8.1.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2021

La ejecución presupuestal de las entidades que hacen parte del PGN se establece con el valor de las obligaciones registradas en el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación, administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es decir, cuando la entidad ha recibido a satisfacción los bienes y servicios previamente contratados, se genera una obligación de pago.

Con corte a 31 de diciembre de 2021, la entidad alcanzó una ejecución total del 96,5% en compromisos (\$23.632,4 millones) y 85,4% en obligaciones (\$23.377,4 millones), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 24. Ejecución Total 2021

RUBROS	APROPIACIÓN	COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
		SIIF		SIIF	
FUNCIONAMIENTO	\$14.498.607.000	\$13.812.321.558,30	95,3%	\$13.807.396.678,14	95,2%
INVERSIÓN	\$10.000.000.000	\$9.820.111.919,95	98,2%	\$9.569.996.013,94	95,7%
TOTAL	\$24.498.607.000	\$23.632.433.478,25	96,5%	\$23.377.392.692,08	95,4%

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2021.

Ejecución de Presupuesto de funcionamiento de 2021

El presupuesto de funcionamiento representa el 59,2% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$14.498,6 millones. Con corte a 31 de diciembre del 2021 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 95,3% en compromisos y el 95,2% en obligaciones.

Los gastos de personal concentran el 71,3% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$10.346,2 millones. Al 31 de diciembre de 2021 se ejecutó el 99,3% correspondiente al pago de las obligaciones laborales adquiridas por la entidad y los respectivos pagos patronales y aportes parafiscales derivados de la misma.

En lo referente a gastos generales, se obligaron \$889,1 millones, es decir el 89,0%, el cual se encuentra orientado a atender las necesidades relacionadas con el funcionamiento de la entidad, como son: el pago de servicios públicos, servicios de aseo y cafetería, transporte, viáticos, capacitación y bienestar social.

El rubro de transferencias corrientes, presenta una ejecución del 83,2% que corresponde a la transferencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por \$2.515,5 millones, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003; así mismo, se registra el pago que por licencias por maternidad e incapacidades la entidad paga a sus servidores

En cuanto al rubro de gastos por tributos; multas, sanciones e intereses de mora: presenta una ejecución del 96,2% representado en el pago del Impuesto Predial de los bienes inmuebles de propiedad de las CRA y cuota de auditaje pagada en el mes de diciembre de 2021.

La ejecución presupuestal de funcionamiento de la entidad alcanzó un 95,2% (obligaciones) de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 25. Ejecución Presupuestal 2021

RUBROS	APROPIACIÓN	COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
		SIIF		SIIF	
GASTOS DE PERSONAL	\$10.346.239.579,00	\$10.280.040.484,00	99,3%	\$10.280.040.484,00	99,3%
GASTOS GENERALES	\$998.760.000,00	\$894.092.510,30	89,5%	\$889.167.630,14	89,0%
TRANSFERENCIAS	\$3.044.757.727,00	\$2.533.377.870,00	83,2%	\$2.533.377.870,00	83,2%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$108.849.694,00	\$104.810.694,00	96,2%	\$104.810.694,00	96,2%
TOTAL	\$14.498.607.000,00	\$13.812.321.558,30	95,3%	\$13.807.396.678,14	95,2%

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2021

Ejecución de Presupuesto de inversión de 2021

El presupuesto de inversión representa el 40,8% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$10.000,0 millones. Con corte a 31 de diciembre de 2021 el rubro de inversión registra una ejecución presupuestal del 98,2% en compromisos y el 95,7% en obligaciones.

El proyecto de Marco Regulatorio presentó una ejecución del 98,71% en compromisos, es decir \$5.922,3 millones y un 98,70% en obligaciones, es decir \$5.921,8 millones con el cual fue orientado a desarrollar todas las gestiones necesarias para mantener y fortalecer la adecuada actividad regulatoria atribuida a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, a partir de la cual, se promueven las características de un mercado competitivo en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.

En cuanto al proyecto de Fortalecimiento institucional presentó una ejecución del 99,7% en compromisos es

decir \$996,5 y un 97,7% en obligaciones, es decir \$977,2 millones, los cuales fueron ejecutados con el fin de mejorar en el proceso de gestión documental, actualizar e implementar el servicio de atención al ciudadano, fortalecer el proceso de liquidación y recaudo de las contribuciones especiales, adecuar y mantener la sede de la entidad en busca una mejora en el clima laboral y fortalecer el servicio de seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

Por último, el proyecto de TIC'S y Comunicaciones tuvo una ejecución del 96,7% en compromisos, es decir \$2.901,1 millones y un 89% en obligaciones, es decir \$2.670,9 millones, los cuales fueron orientados a fortalecer las capacidades tecnológicas y de comunicaciones de la entidad para atender de manera integral las necesidades de los ciudadanos y usuarios.

Tabla 26. Ejecución Presupuesto de Inversión 2021

INVERSIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISOS	OBLIGACIONES
MARCO REGULATORIO	\$6.000.000.000	\$5.922.377.221 98,7%	\$5.921.863.589 98,7%
TIC'S Y COMUNICACIONES	\$3.000.000.000	\$2.901.170.815 96,7%	\$2.670.904.723 89,0%
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	\$1.000.000.000	\$996.563.884 99,7%	\$977.227.702 97,7%
TOTAL	\$10.000.000.000	\$9.820.111.920 98,2%	\$9.569.996.014 95,7%

Fuente: Ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2021

8.1.4 VIGENCIAS FUTURAS

Durante la vigencia 2021 se recopilaron las necesidades de contratación de la CRA, que deben ser atendidas con cupo de vigencias futuras, las cuales permiten a la entidad asumir obligaciones que afectan los presupuestos de otras vigencias fiscales futuras²⁵ del presupuesto de Funcionamiento e Inversión, y otros conceptos adicionales que deben preverse.

Mediante oficio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público con radicado 2-2021-045260 del 2 de septiembre de 2021, el director general del Presupuesto Público Nacional dio autorización de cupo de vigencias futuras ordinarias para funcionamiento. sobre el total de las vigencias futuras solicitadas, las cuales serán utilizadas en la vigencia 2022.

El resumen de la autorización de cupo de vigencias futuras del presupuesto de funcionamiento emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito público fue por un valor de \$174,9 millones a saber:

Tabla 27. Vigencias futuras de funcionamiento.

CÓDIGO	RUBRO	VALOR CONTRATO	PRESUPUESTO VIGENCIA 2021	PRESUPUESTO VIGENCIA 2022	SOLICITUD VIGENCIA FUTURA
CCP A-02-02-02-008-04	ARCHIVO CENTRAL.	\$ 16.184.701	\$ 3.000.000	\$ 13.184.701	\$ 13.184.701
CCP A-02-02-02-008-04	INTERNET	\$ 89.899.720	\$ 31.766.280	\$ 58.133.440	\$ 58.133.440
CCP A-02-02-02-006-08	SERVICIOS POSTALES Y DE MENSAJERÍA.	\$ 16.578.000	\$ 3.600.000	\$ 12.978.000	\$12.978.000
CCP A-02-02-02-008-05	SERVICIO DE LIMPIEZA.	\$ 43.840.667	\$ 8.600.000	\$ 35.240.667	\$ 35.240.667
CCP A-02-02-01-003-03	COMBUSTIBLES	\$ 17.506.444	\$ 2.123.280	\$ 15.383.164	\$15.383.164
CCP A-02-02-02-008-09	IMPRENTA NACIONAL	\$ 67.000.000	\$27.000.000	\$ 40.000.000	\$ 40.000.000
TOTALES		\$ 251.009.532	\$ 76.089.560	\$ 174.919.972	\$174.919.972

²⁵ Aspectos generales del proceso presupuestal colombiano

En cuanto a las vigencias futuras solicitadas en inversión, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante oficio con radicado 2-2020-048479 del 17 de septiembre de 2021, el director general del Presupuesto Público Nacional emitió autorización de cupo de vigencias futuras ordinarias para inversión sobre el total de las vigencias futuras solicitadas, las cuales serán utilizadas en la vigencia 2022.

Tabla 28. Vigencias futuras de inversión.

CÓDIGO	RUBRO	VALOR CONTRATO	PRESUPUESTO VIGENCIA 2021	PRESUPUESTO VIGENCIA 2022	SOLICITUD VIGENCIA FUTURA
C-4099-1400-3-0-4099001-02	Servicio de Appliance de seguridad (Firewall) Dedicado (Físico) con Alta Disponibilidad y Servicio de firewall de aplicación web (WAF)	247.888.374	55.086.306	192.802.068	192.802.068
C-4099-1400-3-0-4099001-02	Renovación de enlace de conectividad MPLS	87.180.918	11.536.228	75.644.690	75.644.690
TOTAL		335.069.292	66.622.534	268.446.758	268.446.758

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que la entidad cuenta con los recursos necesarios para ejecutar los compromisos adquiridos para la vigencia 2022 y garantizar el óptimo funcionamiento de la entidad.

8.1.5 RESERVAS PRESUPUESTALES

Como resultado de la ejecución de los contratos suscritos por la CRA durante la vigencia 2021, con fecha 31 de diciembre de 2021 se constituyeron reservas presupuestales y cuentas por pagar que a continuación se detallan: a saber

Tabla 29. Reservas Presupuestales

REGISTRO PRESUPUESTAL	VALOR
Funcionamiento	\$4.924.880
Inversión	\$250.115.906
Total	\$255.040.786

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2021

Tabla 30. Cuentas por pagar

RUBRO	VALOR
Funcionamiento	\$0
Inversión.	\$221.842.416
Total	

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2021

8.2 GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

8.2.1 NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD DEL SECTOR PÚBLICO (NICSP)

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA fue clasificada por la Contaduría General de la Nación en el No. 1623 como una entidad de gobierno sujeta al ámbito de aplicación de la

Resolución 533 de 2015.26

8.3 ESTADOS FINANCIEROS

Las cifras que respaldan los Estados Financieros se presentan bajo las características fundamentales de relevancia y representación fiel y las características de mejora, verificabilidad, oportunidad, comprensibilidad y comparabilidad, su objetivo principal es obtener una información financiera que permitan cumplir con la rendición de cuentas, toma de decisiones y control.

A continuación, se presentan las cifras de los estados financieros con corte a noviembre 30 de 2021. A la fecha de este informe los estados financieros con corte a diciembre 31 de 2021 se encuentran en elaboración.

Tabla 31. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR
	(Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año <u>2021</u> Comprendida entre el día: 01 de enero y el 30 de noviembre	
Activo Total	\$ 21.800,11
§ Corriente	\$ 13.446,63
§ No corriente	\$ 8.353,48
Pasivo Total	\$ 6.001,71
§ Corriente	\$ 1.224,42
§ No corriente	\$ 4.777,29
Patrimonio	\$ 15.798,40

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Tabla 32. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR
	(Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año <u>2021</u> Comprendida entre el día: 01 de enero y el 30 de noviembre	
Terrenos	0
Edificaciones	\$ 5.632,15
Construcciones en curso	\$ 1.030,90
Maquinaria y Equipo	\$ 0,00
Equipo de Transporte	\$ 62,54
Equipos de Comunicación y Computación	\$ 402,34
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	\$ 83,27
Bienes Muebles en Bodega	\$ 308,62
Redes, Líneas y Cables	\$ 0,00
Otros Conceptos (PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO NO EXPLOTADOS)	\$ 0,00

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

26 La emisión de la información financiera contable se realiza de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 533 de 2015 y sus modificaciones expedida por la Contaduría General de la Nación (CGN) para la vigencia 2020, la última actualización aplicada mediante Resolución 218 de 2020, la cual incorpora, como parte integrante del Régimen de Contabilidad Pública, el Marco Normativo para Entidades de Gobierno, el cual está conformado por: el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Información Financiera; las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos; los Procedimientos Contables; las Guías de Aplicación; el Catálogo General de Cuentas; y la Doctrina Contable Pública.

Tabla 33. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año 2021 Comprendida entre el día: 01 de enero y el 30 de noviembre	
INGRESOS (SIN CONTRAPRESTACIÓN)	\$ 21.399,10
INGRESOS FISCALES	\$ 20.678,83
NO TRIBUTARIOS	\$ 20.678,83
DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS (DB)	\$ 0,00
OTROS INGRESOS	\$ 720,27
FINANCIEROS	\$ 585,07
INGRESOS DIVERSOS	\$ 121,09
REVERSIÓN DE LAS PÉRDIDAS POR DETERIORO DE VALOR	\$ 14,11
GASTOS	\$ 21.173,86
DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	\$ 17.856,81
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 5.625,23
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	\$ 1.443,25
APORTES SOBRE LA NÓMINA	\$ 305,50
PRESTACIONES SOCIALES	\$ 2.039,00
GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	\$ 44,65
GENERALES	\$ 8.350,68
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	\$ 48,49
DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	\$ 3.283,95
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	\$ 289,82
AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	\$ 104,62
PROVISIÓN LITIGIOS Y DEMANDAS	\$ 2.889,91
OTROS GASTOS	\$ 33,10
FINANCIEROS	\$ 21,30
GASTOS DIVERSOS	\$ 5,90
DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS INGRESOS FISCALES	\$ 5,90
UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 225,23

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

ASPECTOS GENERALES FINANCIEROS

1. Los Estados Contables de la CRA revelan razonablemente la situación financiera de la entidad, en el entendido que las cifras muestran el valor de cada una de las operaciones financieras y los hechos económicos que han permitido desarrollar las funciones de cometido estatal de la entidad.
2. Las transacciones económicas adelantadas por la entidad se registran en el Sistema Integrado de Información-SIIF Nación conforme a la normativa señalada en el Régimen de Contabilidad Pública-marco Normativo para entidades de Gobierno, expedido por la Contaduría General de la Nación.
3. Los libros de contabilidad están dispuestos para consulta en el aplicativo SIIF en la ruta "Entidad-Consolidación contable-CON/Reportes" y se encuentran generados a noviembre 30 de 2021. La información a 31 de diciembre estará disponible una vez se realice el cierre contable de la vigencia 2021.

4. Los comprobantes contables con sus respectivos soportes se encuentran dispuestos para su consulta.
5. Se realizaron las acciones necesarias con el fin de integrar la información financiera entre las áreas de presupuesto, contribuciones, inventarios de almacén y tesorería, conciliando los saldos al final de cada mes.
6. La entidad no cuenta con pasivo pensional²⁷, por tanto, no realiza cálculos actuariales²⁸.
7. De enero a noviembre 2021, en la cuenta de gastos, se registra como provisión de litigios y demandas, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, aquellos valores que tienen probabilidad de pérdida por parte de la CRA, cuya medición fue realizada por los apoderados judiciales con base en la Circular No. 09 de 2016 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y la Resolución UAE CRA No. 765 de 2017. Es importante indicar que, aunque estos valores se encuentran registrados en las cuentas de los gastos, y afectan el resultado del ejercicio, no han significado egreso alguno para la CRA.
8. De enero a noviembre de 2021, en las subcuentas de orden acreedoras, se ha registrado la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica respecto de los procesos judiciales y conciliaciones extrajudiciales, cuya medición fue realizada por los apoderados judiciales con base en la Circular No. 09 de 2016 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y la Resolución UAE CRA No. 765 de 2017. En estas mismas subcuentas se encuentra registrada la información de las resoluciones expedidas por el cobro de la contribución pero que al cierre de cada mes no se encuentran ejecutoriadas. Allí también se pueden encontrar los valores registrados por intereses de mora que “**podrían**” ser percibidos por la mora en el pago de las contribuciones por parte de los regulados. Otra cifra importante incluida en estas subcuentas corresponde a los excedentes financieros del año 2020 por \$1.338.1 millones aprox. los cuales se tienen proyectado girar en el 2022, una vez queden incorporados al presupuesto de la entidad de dicha vigencia.
9. La CRA inició sus operaciones en el Sistema de Cuenta Única Nacional en noviembre de 2015 y desde entonces realiza el traslado de los recursos para su administración a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Con los recursos disponibles en el Sistema de Cuenta Única Nacional la entidad atiende los giros correspondientes a los pagos de obligaciones adquiridas.
10. Se realizó la transmisión a través del “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” de la información contable Pública de Convergencia respecto a los saldos y movimientos; operaciones recíprocas y variaciones trimestrales significativas del cuarto trimestre de 2020 y primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2021 conforme a las fechas de corte y presentación establecidas por la Contaduría General de la Nación.
11. Reporte oportuno del Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” con corte a mayo 31 de 2021 y corte a 30 de noviembre 2021.
12. Presentación mensual de manera oportuna en las fechas establecidas por la DIAN de las declaraciones tributarias correspondientes a la retención en la fuente practicadas a título de renta hasta diciembre 31 de 2021. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas en ORFEO para su consulta.
13. Presentación bimestral oportuna en las fechas establecidas por la Secretaría de Hacienda Distrital de las declaraciones tributarias correspondientes a las retenciones practicadas a título de ICA hasta diciembre 31 de 2021. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas ORFEO para su consulta.

27 Un pasivo pensional es “una deuda que tienen los empleadores públicos o privados, que fueron o son pagadores de sus propias pensiones, estos son los encargados del reconocimiento de las obligaciones pensionales en favor de sus trabajadores o ex- trabajadores”. Tomado de [Pasivos Pensionales \(proteccion.com\)](#)

28 El cálculo actuarial del pasivo pensional representa el valor presente de los pagos futuros que la entidad deberá realizar, de forma directa o indirecta, a favor de a) sus pensionados actuales; b) los extrabajadores que hayan adquirido derechos, de conformidad con las condiciones definidas en las disposiciones legales vigentes, por concepto de cuotas partes de pensiones; y c) el personal activo, cuya pensión será reconocida, una vez este consolide su derecho pensional. Tomado de [Pasivo Pensional V.2. \(contaduria.gov.co\)](#)

14. Las conciliaciones bancarias se encuentran elaboradas hasta noviembre 30 de 2021.
15. Se publicaron en la página web y en la cartelera de la entidad los estados financieros mensuales hasta noviembre 30 de 2021, dando cumplimiento a la Resolución 182 de 2017 expedida por la Contaduría General de la Nación.
16. En la página WEB de la entidad y hasta septiembre 30 de 2021 se encuentra publicado el informe de operaciones recíprocas para consulta de los interesados, a los cuales se les informo de dicha divulgación mediante correo electrónico. Vale la pena señalar que este reporte se realiza una vez se cierra el trimestre.
17. De enero a diciembre de 2021 se han atendido los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados.
18. A la fecha de este informe la Entidad está realizando las actividades pertinentes para el cierre contable a diciembre 31 de 2021, por lo cual, algunos de los ítems anteriores se reportan con fecha a 30 de noviembre 2021.

8.4 GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES

8.4.1 RECAUDO 2021

Para el año 2021, el valor del presupuesto a financiar es de \$24.498.607.000, de los cuales por concepto de contribuciones especiales corresponde recaudar \$21.733.009.000. Desde el 01 de enero hasta el 31 de Diciembre de 2021 por bancos se recaudó la suma de \$23.099.545.139, como se observa a continuación:

Tabla 34. Recaudo 2021.

PROYECCIÓN / RECAUDADO	VALOR	PORCENTAJE
PROYECCION DE INGRESOS 2021 (1)	\$21.733.009.000	100%
INGRESOS RECIBIDOS POR CONTRIBUCIONES 2021 (2)	\$23.099.545.139	106%
CONTRIBUCIONES POR RECAUDAR VIGENCIA 2021 = (1)- (2)	-\$1.366.536.139	-6%

Fuente: Extractos Bancarios

El recaudo por bancos, dentro del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021 se detalla de la siguiente manera.

Tabla 35. Recaudo bancos.

BANCO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Davienda	\$336.017.871	\$2.834.360.213	\$11.639.719	\$6.542.020	\$131.375.012	\$352.319.926
Bancolombia	\$1.977.183.408	\$4.446.710.607	\$190.494.276	\$134.504.087	\$398.582.277	\$471.883.121
Total	\$2.313.201.279	\$7.281.070.820	\$202.133.995	\$141.046.107	\$529.957.289	\$824.203.047

BANCO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Davienda	\$ 40.162.621	\$ 10.341.591	\$ 112.428.873	\$ 911.987.780	\$197.130.799	\$1.408.436.480
Bancolombia	\$ 326.145.841	\$ 194.405.114	\$ 569.294.837	\$ 3.886.822.174	\$3.485.962.657	\$667.895.451
Total	\$ 366.308.462	\$ 204.746.705	\$ 681.723.710	\$ 4.798.809.954	\$3.683.093.456	\$2.076.331.931

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Resoluciones Expedidas 2021

Desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2021, se expidieron en total desde el área de contribuciones especiales setecientos veintinueve (729) actos administrativos correspondientes a setecientos tres (703) actos administrativos liquidados por valor total de \$18.204.909.319 conformados principalmente por las liquidaciones de la Contribución Especial vigencias 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, generadas con base en la información financiera del año inmediatamente anterior o vigencias anteriores de los prestadores de servicios públicos de agua, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias registrados en el Sistema Único de Información - SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos.

También, se incluyen las decisiones que resolvieron los recursos y solicitudes de revocatorias: dieciséis (16) actos administrativos de respuestas a recursos de reposición, diez (10) actos administrativos de respuesta a recursos de apelación (OAJ) y/o ocho (8) respuestas a solicitud de revocatoria contra los actos que liquidaron el citado tributo.

Tabla 36. Resoluciones expediciones liquidación de contribuciones recursos y/o revocatorias.

MES	No. RESOLUCIONES EXPEDIDAS	VALOR LIQUIDADADO
ENERO	42	\$ 42.129.715
FEBRERO	31	\$ 53.528.021
MARZO	7	\$ 7.110.084
ABRIL	2	\$ 3.970.824
MAYO	25	\$ 896.533.098
JUNIO	69	\$ 137.514.795
JULIO	11	\$ 0
AGOSTO	5	\$ 31.932.684
SEPTIEMBRE	316	\$ 16.732.827.940
OCTUBRE	163	\$ 135.723.803
NOVIEMBRE	12	\$ 1.742.319
DICIEMBRE	46	\$ 181.992.387
TOTAL	729	\$ 18.225.005.670

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

8.4.2 GESTIÓN DE COBRO – 2021

✓ **Cobro persuasivo:**

Desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2021, se ha ejecutado el procedimiento de cobro previsto en el Reglamento Interno de Cartera de la Entidad, realizando doscientos sesenta y tres (263) cobros persuasivos para las vigencias 2017, 2018, 2019 y 2020 a través de cartas oficiales y llamadas telefónicas.

Facilidades de pago:

Actualmente desde el área se surte el trámite de tres (3) acuerdos de pago activos durante el proceso de cobro persuasivo vigencia 2020 y 2021.

✓ **Cobro Coactivo:**

En lo corrido del año 2021, se han enviado a la Oficina Asesora de Jurídica de la Entidad, sesenta y cuatro (64) vigencias correspondientes a las siguientes anualidades: 2012, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, con el fin de continuar con el trámite del procedimiento de cobro coactivo.

Facilidades de pago:

Actualmente desde el área Jurídica se surte el trámite de ocho (08) acuerdos de pago durante el proceso de cobro coactivo, seis (6) activos y dos (2) finalizados en los meses de septiembre y octubre.

• **TARIFA 2021**

Que mediante la Resolución CRA 954 del 9 de septiembre de 2021, se estableció que la tarifa de la contribución especial que deben pagar los contribuyentes para la vigencia 2021 es del cero punto setenta y nueve por ciento (0,79%). En dicho acto administrativo, también se dispuso el procedimiento para su liquidación y pago.

Disponible CUN y Entidades Financieras - Saldos a 31 de diciembre de 2021

Representa los recursos de liquidez inmediata en las cuentas bancarias de la entidad y recursos administrados por el Tesoro Nacional (Cuenta Única Nacional), la información se encuentra debidamente registrada en los estados financieros de la entidad y soportada según extractos bancarios certificados por las Entidades Financieras, lo mismo que la información reportada por el Ministerio de Hacienda:

Tabla 37. Disponible CUN y Entidades Financieras - Saldos a 31 de diciembre de 2021

ENTIDAD	SALDO (CIFRAS PESOS \$)
Saldo CUN –disponible Giro	6.410.911.848,41
Bancolombia	359.227.784,86
Davivienda	302.714.352,76
TOTAL	\$7.072.853.986,03

Fuente: Extractos Bancarios y reporte CUN Ministerio de Hacienda

Es de señalar que el saldo consolidado del CUN está conformado por los traslados periódicos recibidos por concepto de pagos de contribuciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994

Los excedentes para el Fondo Empresarial de la SSPD- vigencia 2019, se giraron en el mes de marzo de 2021 por valor de \$2.515.598.000. De otra parte, los excedentes de la vigencia 2020 fueron incluidos en el anteproyecto de presupuesto 2022, por valor de \$1.338.186.070,37. Sin embargo teniendo en cuenta la reversión en la liquidación de la contribución especial vigencia 2020 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB se hizo necesario el recalcu de este valor quedando en \$642.650.211. Es importante precisar que, no obstante, lo anterior, y atentos al proceso de la EAAB, el total de los recursos para este fin se encuentran en la Cuenta Única Nacional.

Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC

Es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la Cuenta Única Nacional y el monto máximo mensual de pagos de los establecimientos públicos del orden nacional en lo que se refiere a sus propios ingresos, con el fin de cumplir sus compromisos.

En consecuencia, los pagos se hacen teniendo en cuenta el PAC y se sujetan a los montos aprobados en éste. El PAC corresponde a las apropiaciones de cada vigencia fiscal, tendrá como límite máximo el valor del presupuesto de este periodo.

9. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2021 y en desarrollo de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017, la Unidad de Control Interno en concordancia con el Programa Anual de Auditoría y el Plan Anual de Auditorías de Gestión de la vigencia 2021, aprobados en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno No. 4 del 17 de diciembre del año 2020, evaluó el Sistema de Control Interno Institucional de la UAE-CRA comunicando los resultados obtenidos a la Dirección Ejecutiva y a las dependencias auditadas, mediante informes de auditorías de gestión y seguimientos que fueron previamente discutidos con cada una de las dependencias que intervinieron en el proceso de evaluación y seguimiento, y fueron publicados en la página web de la entidad.

Las actividades adelantadas en la citada vigencia fueron las siguientes:

Tabla 38. Auditorías y seguimientos practicados.

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2021	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción correspondiente al tercer cuatrimestre de 2020.	1	1	100%
Informe definitivo a la Evaluación por dependencias vigencia 2020.	1	1	100%
Informe del estado de control interno de la UAE CRA al 31 de diciembre de 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo de la Agenda Regulatoria al 31 de diciembre de 2020.	1	1	100%
Informe definitivo del seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías de gestión al 31 de diciembre de 2020.	1	1	100%
Informe definitivo de austeridad y eficiencia del gasto público primer trimestre 2021	1	1	100%
Informe Definitivo de Control Interno Contable a 31 de diciembre de 2020.	1	1	100%
Diligenciamiento del FURAG 2020.	1	1	100%
Informe de Ejecución Presupuestal a 31 de diciembre de 2020.	1	1	100%
Informe definitivo de seguimiento a los riesgos de gestión, seguridad digital y salud en el trabajo a 31 de diciembre de 2020.	1	1	100%

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2021	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
Certificación sobre la actividad litigiosa de la UAE CRA a 31 de diciembre de 2020.	1	1	100%
Informe de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario segundo semestre de 2020.	1	1	100%
Informe derechos de autor vigencia 2020.	1	1	100%
Informe definitivo de austeridad y eficiencia del gasto público segundo trimestre 2021	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción correspondiente al primer cuatrimestre de 2021.	1	1	100%
Informe Definitivo de Auditoría de Gestión al cumplimiento y avance del PETI 2020 y procedimientos de TI GTI PRC01 y GTI PRC09	1	1	100%
Informe definitivo de Auditoría de Gestión a la contribución especial de la vigencia 2020 y existencia de liquidaciones de las contribuciones 2018 y 2019	1	1	100%
Informe del Sistema de Control Interno al 30 de junio de 2021	1	1	100%
Informe Definitivo de Seguimiento a la Agenda Regulatoria Indicativa (ARI) al 30 de junio de 2021	1	1	100%
Seguimiento al Plan de Acción de las Políticas del Daño Antijurídico de la UAE CRA al 30 de junio de 2021	1	1	100%
Informe Definitivo de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario del primer semestre del 2021	1	1	100%
Seguimiento al segundo cuatrimestre de 2021 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción de la UAE CRA	1	1	100%

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2021	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
Informe Definitivo de Seguimiento a los Riesgos de Gestión, Seguridad Digital y Seguridad y Salud en el Trabajo al 30 de junio de 2021	1	1	100%
Informe definitivo del seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías de gestión y seguimientos practicados a 30 de junio de 2021	1	1	100%
Informe de Ejecución Presupuestal a 30 de junio de 2021.	1	1	100%
Informe Definitivo de Auditoría de Gestión al proceso de gestión de bienes y servicios 2o semestre 2019 y vigencia 2020	1	1	100%
Informe definitivo de austeridad y eficiencia del gasto público del tercer trimestre del 2021	1	1	100%
Informe definitivo del seguimiento a las Políticas de Seguridad del SIIF Nación del 1º de enero al 31 de agosto del año 2021	1	1	100%
Informe Definitivo de la Auditoría de gestión a las actuaciones administrativas de carácter particular vigencia 2020	1	1	100%
Informe Definitivo de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario tercer trimestre 2021	1	1	100%
Total General	30	30	100%

Fuente: Unidad de Control Interno

Respecto al sistema de control interno institucional, esta unidad lo evaluó atendiendo la herramienta proporcionada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, obteniéndose una calificación general del 98%, en la que se evidenció que, a 30 de junio de 2021, la entidad cuenta con los cinco componentes de Control Interno que operan de forma integral.

Igualmente se evidenció que los controles, políticas y procedimientos implementados en la entidad, han permitido mantener y mejorar el sistema de control interno en cada uno de sus procesos y componentes, a través de la operación del esquema de líneas de defensa y de la línea estratégica institucional.

Finalmente es importante señalar, que el esquema de líneas de defensa en la entidad ha permitido que en la toma de decisiones se cuente con la información aportada por la primera y segunda línea de defensa, frente al cumplimiento de los controles previstos en el sistema de control interno, así como con la información y asesoría aportadas por la tercera línea de defensa (Unidad de Control Interno), a través del ejercicio de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017.

9.1 ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN

La Unidad de Control Interno en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías 2021 y en desarrollo del rol “Enfoque hacia la prevención”, implementó campañas de difusión a través de la intranet institucional, de la conformación y definición del Sistema Institucional de Control Interno en Colombia conforme a lo establecido la 87 de 1993.

Las siguientes son piezas publicadas en la intranet de la UAE (Unidad Administrativa Especial) CRA desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2021, así:

Imagen 12. Piezas publicadas

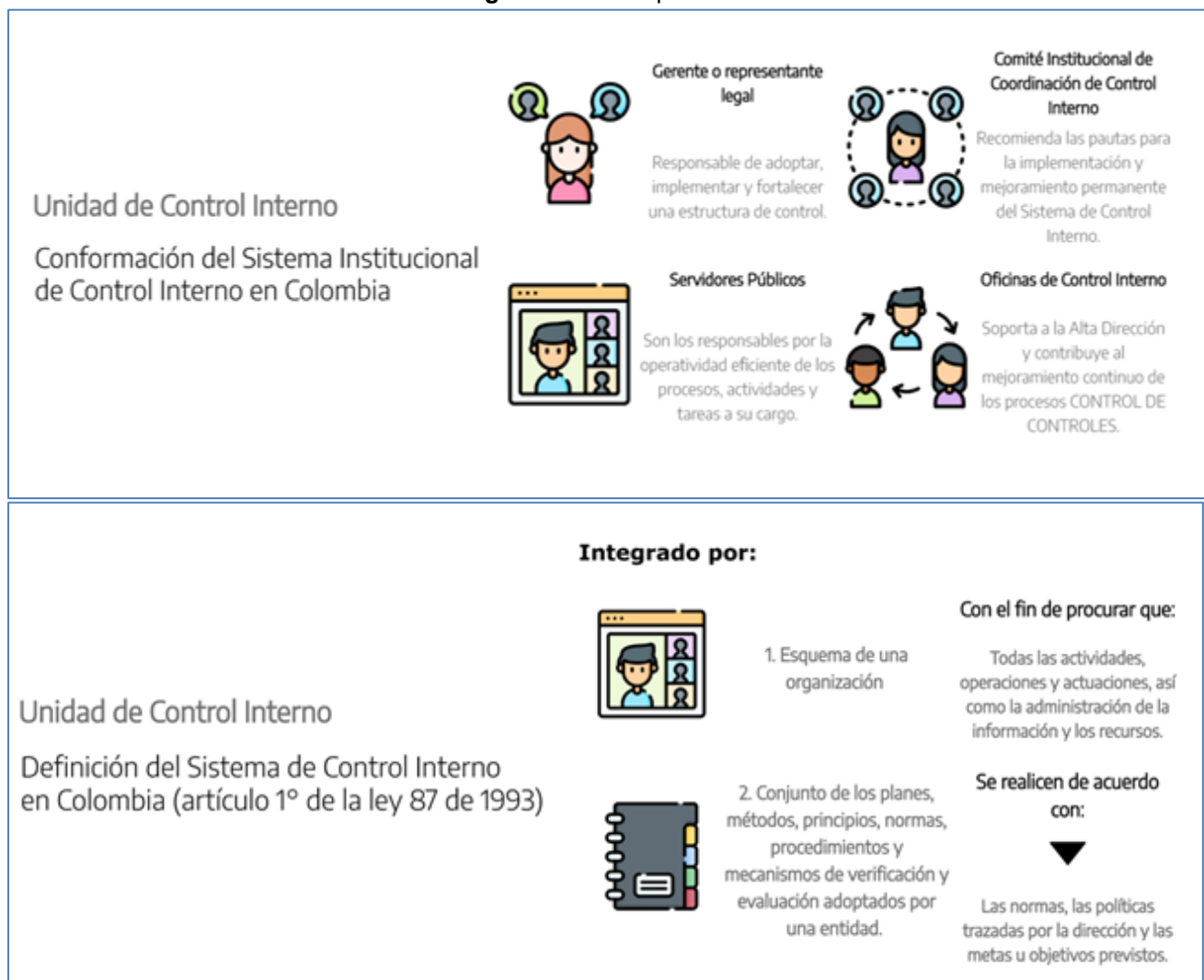


Imagen 13. Primera línea de defensa

Primera línea de defensa



Nivel estratégico

Compuesto por la alta dirección de las entidades públicas. Este nivel analiza los riesgos y amenazas institucionales al cumplimiento de los planes estratégicos (objetivos, metas, indicadores). En consecuencia tendrá las responsabilidades de definir el marco general para la gestión de riesgos (política de administración del riesgo).



Nivel operacional

Compuesto por los gerentes públicos o gerentes operativos o los líderes de los procesos, quienes gestionan los riesgos y son responsables de implementar acciones correctivas, igualmente las deficiencias de control. La gestión operacional se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgo y de control sobre una base del día a día. La gestión operacional identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.

Fuente: Unidad de Control Interno obtenida de la Ley 87 de 1993

Imagen 14. Segunda línea de defensa

Segunda línea de defensa



La administración de riesgos y funciones de cumplimiento. El control y la gestión de riesgos, las funciones de cumplimiento, seguridad, calidad y otras similares supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces por parte de la gerencia operativa, y ayudan a los responsables de riesgos a distribuir la información adecuada sobre riesgos hacia arriba y hacia abajo en la entidad.



Compuesta por aquellos servidores que tengan responsabilidades directas frente al monitoreo y evaluación del estado de los controles y la gestión de riesgo. Entre ellos puede citarse: jefes de planeación o quienes hagan sus voces, coordinadores de equipos de trabajo, supervisores e interventores de contratos o proyectos, comités de riesgos (donde existan), comité de contratación, entre otros.

Fuente: Unidad de Control Interno obtenida de la Ley 87 de 1993

Imagen 15. Tercera línea de defensa

Tercera línea de defensa

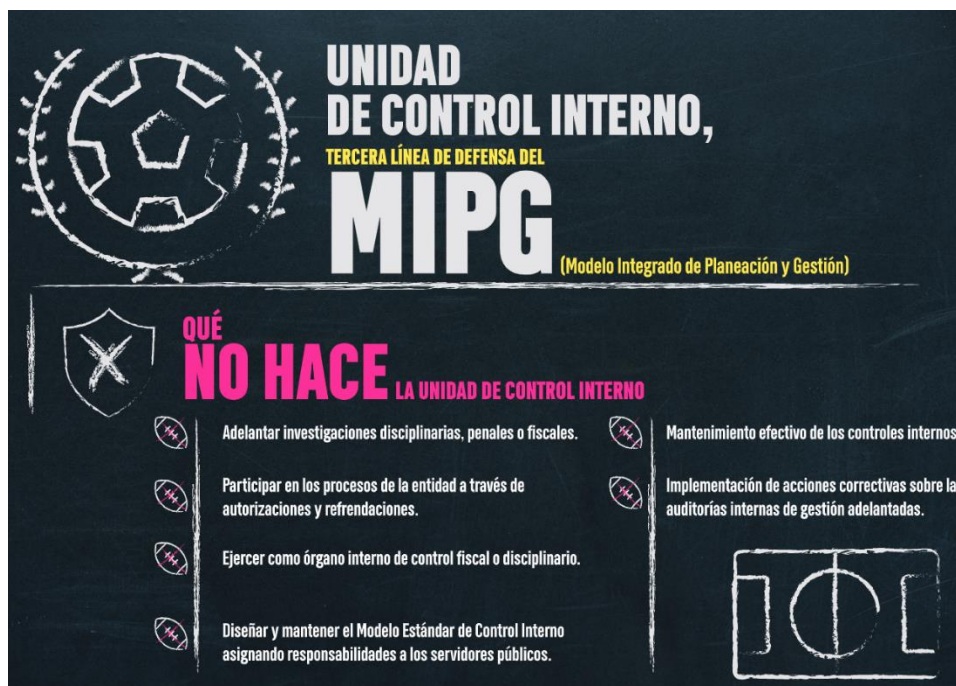


La función de la auditoría interna, a través de un enfoque basado en el riesgo, proporcionará aseguramiento sobre la eficacia de gobierno, gestión de riesgos y control interno a la alta dirección de la entidad, incluidas las maneras en que funciona la primera y segunda línea de defensa.

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces es quien tiene las responsabilidades de la tercera línea de defensa.

Fuente: Unidad de Control Interno obtenida de la Ley 87 de 1993

Imagen 16. Qué no hace la Unidad de Control interno



UNIDAD DE CONTROL INTERNO,
TERCERA LÍNEA DE DEFENSA DEL
MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)

QUÉ NO HACE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO

- Adelantar investigaciones disciplinarias, penales o fiscales.
- Mantenimiento efectivo de los controles internos.
- Participar en los procesos de la entidad a través de autorizaciones y referendaciones.
- Implementación de acciones correctivas sobre las auditorías internas de gestión adelantadas.
- Ejercer como órgano interno de control fiscal o disciplinario.
- Diseñar y mantener el Modelo Estándar de Control Interno asignando responsabilidades a los servidores públicos.

Fuente: Unidad de Control Interno

Imagen 17. Roles de la tercera línea de defensa



Fuente: Unidad de Control Interno

10. CONCLUSIONES

La gestión pública de la Comisión de Regulación de agua Potable y Saneamiento Básico durante la vigencia 2021 tuvo importantes logros que fueron descritos a lo largo de este informe y se resumen a continuación de acuerdo con la operación por procesos del modelo de gestión:

- ✓ De los procesos misionales que están enfocados en 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, se realizaron avances importantes en los siguientes aspectos:
 - i. Definición del factor de productividad de la vigencia 2021²⁹, con el cual se corrigen las fórmulas tarifarias de los servicios públicos de aseo, según lo dispuesto en la Resolución CRA 720 de 2015, por efecto del aumento esperado en productividad.
 - ii. Modificación de los instrumentos para la aplicación del control de la gestión y resultados de las personas prestadoras³⁰ de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los cuales permiten que: i) el control de la gestión y resultados de los regulados sea evaluado de manera dinámica y comparable en el tiempo; ii) Obtener trazabilidad y uniformidad en la medición y calificación de las personas prestadoras; iii) Generar una mejora efectiva en los procesos de planeación y gestión de las personas prestadoras; y iv) Facilitar el análisis de resultados de la política pública, y focalizar recursos públicos en el sector.
 - iii. Modificación de la expresión matemática y los criterios para el cálculo previsto en el artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014 en relación con la provisión por no ejecución de las inversiones planeadas en el POIR³¹ y el valor disponible en el encargo fiduciario.
 - iv. Modificación de los artículos 5.3.2.3.2 y 5.3.5.7.10.2. de la Resolución CRA 943 de 2021, con el fin de disponer del valor real de la producción de residuos sólidos por parte de los suscriptores no aforados, y además, reconocer a otros generadores de residuos sólidos aprovechables, como es el caso de los multiusuarios y los pequeños productores, a los que se les realiza algún tipo de aforo; evitando así ocasionar un desbalance de masas, principalmente para los suscriptores no aforados³².
 - v. Compilación de las resoluciones generales vigentes, en donde se podrá tener en un solo instrumento normativo toda la regulación expedida hasta el 29 de abril de 2021³³.
 - vi. Expedición de la regulación por medio de la cual se definen los criterios para la implementación de los esquemas diferenciales de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas urbanas, los cuales:
 - Contribuirán al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible-ODS 6 garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.
 - Permitirán reducir progresivamente la pobreza, desde la perspectiva del acceso a los servicios de acueducto y alcantarillado, así como el mejoramiento de la salud pública.
 - Promoverán la inclusión social, económica y política de la población objeto del esquema.

22 Resolución CRA 942 de 19 de abril de 2021 "Por la cual se adiciona el párrafo 5 del artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRA 888 de 2019, por el artículo 1 de la Resolución CRA 912 de 2020, por el artículo 1 de la Resolución CRA 916 de 2020 y por el artículo 1 de la Resolución CRA 927 de 2020"

23 Resolución CRA 946 de 2021 "Por la cual se modifica el Artículo 1.6.5.2.3.1 del Capítulo 3 del Subtítulo 2 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1, el Artículo 1.6.5.3.4.1. del Capítulo 4 del Subtítulo 3 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1, el Anexo 6.1.8.4. del Título 8 de la Parte 1 del Libro 6 y se adiciona un Artículo al Capítulo 2 del Subtítulo 3 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021, en lo relacionado con el Indicador Único Sectorial - IUS".

24 Resolución CRA 938 de 2020 "Modifica los artículos 109 y 110, adiciona el artículo 109A a la Resolución CRA 688 de 2014 y se deroga la Resolución CRA 920 de 2020".

25 Resolución CRA 947 de 2021 "Por la cual se modifican los artículos 5.3.2.3.2. y 5.3.5.7.10.2. de la Resolución CRA 943 de 2021".

33 Resolución CRA 943 de 2021 "Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones" y Resolución CRA 945 de 2021 "Por la cual se modifica y adiciona un considerando a la Resolución CRA 943 de 2021".

- Fomentarán que las ciudades y los asentamientos humanos en zona urbana sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
 - Fomentarán la inclusión y participación de los beneficiarios del esquema diferencial, todo esto como parte del Plan de Aseguramiento del Esquema Diferencial - PAED, que conduzca a una valoración del servicio y permita la sostenibilidad de la prestación del servicio.
 - Generarán los incentivos para ampliar progresivamente la cobertura, micromedición, continuidad, así como garantizar que la entrega de agua cumpla con los requerimientos normativos de calidad.
- vii. Como medida regulatoria para contrarrestar los efectos sistémicos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, se permitió que por causas atribuibles al COVID-19 las empresas pudieran modificar los planes de inversión incluidos en las tarifas.
- viii. Se realizó el levantamiento de algunas de las medidas regulatorias tomadas de cara a la crisis sanitaria generada por la pandemia causada por COVID-19 y así promover la reactivación del sector.
- ix. Se expidió la regulación que define los criterios de remuneración de las actividades de barrido y limpieza para aquellos municipios en los que existe dos o más personas prestadoras realizando dicha actividad y sobre la cual exista un desbalance en el recaudo asociado a la prestación de la misma.

Por su parte, los estudios de impacto de la regulación expedida en el período comprendido entre el año 2015 a 2019, realizados en el 2020-2021, permitieron conocer la dinámica de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en términos de los indicadores clave del sector, así como analizar la estructura del mercado para estos servicios.

- ✓ De los procesos estratégicos, de apoyo y evaluación, se resaltan los siguientes logros:
- Durante la vigencia 2021 y junto con la implementación del Plan Estratégico de Cooperación Internacional, la CRA ha logrado diversificar sus alianzas estratégicas, suscribiendo acuerdos de cooperación internacional con actores nuevos para la entidad como lo es el Instituto Internacional de Agua de Estocolmo (SIWI, por su sigla en inglés), UNICEF y ONU-Hábitat. A su vez, la CRA ha mantenido su posicionamiento y presencia internacional participando en diferentes eventos y escenarios internacionales a los que ha sido invitado para presentar sus experiencias regulatorias con otros países.
- Durante el transcurso del año, la CRA desarrolló la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional, la cual hace parte del Plan de Gestión del conocimiento y la Innovación. Se destaca la primera fase de ejecución de la Estrategia que tiene como objetivo promover la comprensión, aplicación y seguimiento a la implementación de los marcos regulatorios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a través de la transferencia de conocimiento. De esta manera, se realizó el Segundo Ciclo de Socializaciones Virtuales y Presenciales con una asistencia total de 4.129 personas, jornadas de participación ciudadana con más de 1.000 personas y se lanzó el primer Taller virtual de Regulación CRA, a través de una plataforma de aprendizaje Moodle que permitirá que la regulación expedida tenga un mayor grado de comprensión y aplicabilidad, en todas las regiones del país, en la medida que es un instrumento disponible en línea y en lenguaje claro. En el año 2021, 878 personas realizaron este taller.
- Bajo la campaña #EstamosMásCerca y en el marco de la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional, la CRA realizó durante el 2021 ocho (8) Seminarios Talleres de los Marcos Regulatorios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para pequeños y rurales prestadores en las ciudades de Pasto, Bogotá, Barbosa, Montería, Popayán, Cúcuta, Cali y Riohacha con una asistencia de más de 320 personas. Durante el desarrollo de estos Talleres se realizó un ejercicio práctico acompañado del equipo técnico de la CRA para resolver dudas, inquietudes y facilitar la comprensión y desarrollo de los Marcos Regulatorios acorde a las necesidades de cada uno de los asistentes.
- El 30 de diciembre de 2021 entró en funcionamiento la nueva sede electrónica conforme a los lineamientos establecidos por MINTIC en las Resoluciones 2893 y 1519 del año 2020, las cuales buscan la integración de todas las sedes electrónicas de las entidades nacionales y territoriales con el portal GOV.CO.
- Durante el periodo del presente informe la gestión de atención de usuarios se canalizó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el

COVID 19. En ese sentido el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización generando el 97% de los requerimientos del período reflejando su posicionamiento como canal de atención y al mismo tiempo facilitando la atención de los ciudadanos con mayor oportunidad.

- De acuerdo con las respuestas recibidas en la encuesta de satisfacción del usuario durante este periodo se obtuvo, un 93% de calificación entre excelente y bueno, correspondiéndole un 36% a excelente y un 57% a bueno, lo cual sitúa a la Comisión con una alta calificación en niveles de satisfacción frente a los ciudadanos, que hace que la entidad se comprometa aún más en mantener o mejorar sus servicios generando actividades que mantengan el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
- La CRA a través de la Subdirección Administrativa y Financiera continua con la estrategia para mejorar el ambiente laboral de la entidad, con el fin de definir elementos de valor que serán una fuente de cohesión y motivación, fortaleciendo una relación de confianza entre líderes y colaboradores.
- La entidad continúa trabajando en el fortalecimiento de las condiciones óptimas de seguridad y salud en el trabajo para los colaboradores, igualmente continúa con el seguimiento al trabajo en casa e implementación del teletrabajo conforme a la normatividad vigente.
- La CRA evidencia un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 en pro del mejoramiento de la gestión institucional.
- La entidad se ha destacado en temas de tecnologías de información, en cuanto a la adopción, implementación de estrategias y políticas que benefician la atención a los ciudadanos. La entidad con sus avances en materia de tecnologías de la información y comunicaciones se destaca en el sector, lo cual se evidencia en los indicadores y mediciones del FURAG.