



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico

EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Presidente de la República de Colombia

Gustavo Petro Urrego

Miembros de la Comisión

Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio

Catalina Velasco Campuzano

Viceministro de Agua y Saneamiento Básico

Aníbal Pérez García

Ministra de Salud y Protección Social

Carolina Corcho Mejía

Ministra de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Maria Susana Muhammad González

Director del Departamento Nacional de Planeación

Jorge Iván González Borrero

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Dagoberto Quiroga Collazos

Expertos Comisionados

Leonardo Enrique Navarro Jiménez

Director Ejecutivo

Diego Felipe Polanía Chacón

Jorge Enrique Cardoso Rodríguez

Unidad Administrativa Especial

Guillermo Ibarra Prado

Subdirector de Regulación (e)

Carlos Andrés Daniels Jaramillo

Subdirector Administrativo y Financiero (e)

Carlos Alberto Mendoza Vélez - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Haidee Álvarez Torres - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO.....	5
2. METODOLOGÍA EMPLEADA.....	6
3. MATRIZ PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS CRA.....	6
4. ANÁLISIS DE EJECUCIÓN POR SUBCOMPONENTE	8
4.1 SUBCOMPONENTE DE INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	8
4.1.1 Comunicados de Prensa.....	9
4.1.2 Entrevistas	11
4.1.3 Publicaciones en diversos formatos	12
4.1.4 Publicación información en cumplimiento Ley 1712 de 2014.....	15
4.1.5 Instrumentos divulgación medidas regulatorias.....	16
4.1.5.1 Taller Virtual de Regulación CRA	16
4.2 SUBCOMPONENTE DE DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	18
4.2.1 Eventos Sectoriales.....	19
Dichos eventos pueden ser organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.	19
Durante el periodo evaluado, la Comisión participó activamente en más de 40 eventos organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales de control, organismos internacionales, en donde pudo compartir sus experiencias regulatorias. A continuación, se presentan algunas evidencias:.....	19
Equipo Técnico de @craacolomba lidera taller: Si soy reciclador, ¿qué me pagan?	26
4.2.2 Audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía	28
4.2.3 Talleres presenciales y/o virtuales sobre la regulación expedida por la CRA.....	29
4.2.4 Prestar un servicio de comunicación online.....	31
4.2.5 Jornadas de Participación Ciudadana	32
4.2.6 Yincanas.....	35
4.2.7 Ferias Acércate	36
4.3 SUBCOMPONENTE DE RESPONSABILIDAD	37
4.3.1 Elaborar y divulgar Informe de Resultados Estrategia de Rendición de Cuentas	38
4.3.2 Publicar (1) encuesta virtual Sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.....	39
4.4 EVALUACIÓN Y SUBCOMPONENTE DE RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	40
5. LOGROS	44
6. RETOS	44

INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, entidad pública del orden nacional, creada mediante el artículo 69 de la Ley 142 de 1994, como unidad administrativa especial con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, regida por la constitución política y por la ley, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, que tiene como misión promover la competencia y regular las condiciones del mercado, para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, impulsar el bienestar social y el desarrollo sostenible, apoyado en un equipo humano altamente calificado.

Para lograr dicha misión la entidad promueve la generación e integración del conocimiento en el desarrollo del país, mediante la generación de espacios de participación ciudadana y la rendición de cuentas a través de la creación de diversos escenarios que fortalecen la interacción con la comunidad para el óptimo desarrollo de sus funciones regulatorias.

En este sentido, la entidad viene desarrollando anualmente, una Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en donde se definen los diferentes instrumentos utilizados por la CRA, que facilitan y dinamizan la interacción con los ciudadanos y demás partes interesadas, para socializar la información generada por la Comisión y garantizar 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 debentener todos los servidores públicos para mejorar la calidad y la prestación de sus servicios.

El presente documento muestra el resultado de la evaluación de dicha estrategia desarrollada para la vigencia 2022.

1. OBJETIVO

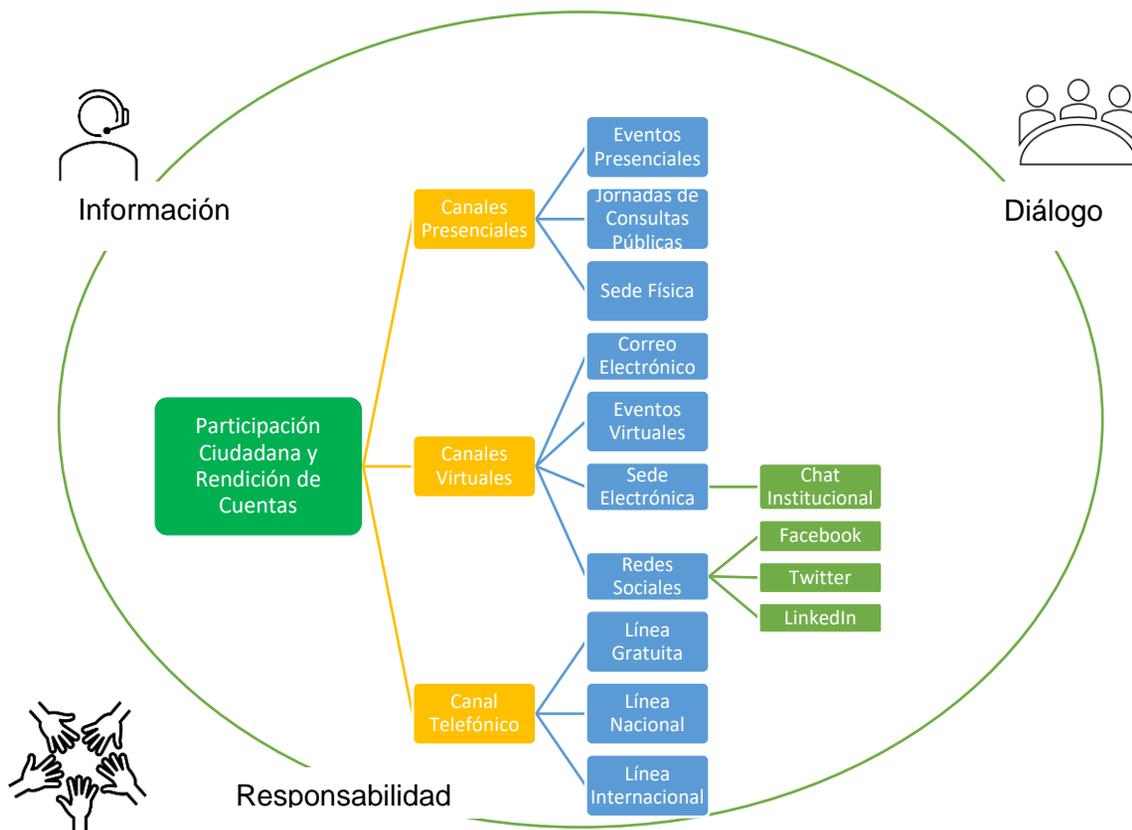
Evaluar la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas ejecutada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, para la vigencia 2022, en cada uno de sus tres elementos centrales, descritos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión

Información: Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

Diálogo: Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con los medios virtuales.

Responsabilidad: Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

Gráfica 1. Esquema de Participación Ciudadana



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

2. METODOLOGÍA EMPLEADA

La evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas se realizó mediante el seguimiento a las actividades programadas para la vigencia 2022 dentro del componente de “Rendición de Cuentas” del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, y a cada uno de sus subcomponentes, los cuales se describen a continuación:

3. MATRIZ PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS CRA

Tabla 1. Matriz Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas CRA

SUBCOMPONENTE E		ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	INICIO	FINAL
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar Instrumentos de divulgación de medidas regulatorias.	Dos instrumentos de divulgación de medidas regulatorias, los cuales pueden ser: Videos, boletines, revistas, etc.)	OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Instrumentos de divulgación elaborados	2	1/01/22	31/12/22
	1.2	Publicar en la página Web y en las redes sociales información relevante producida por la CRA.	Diseñar y publicar por los diversos canales de comunicación píldoras informativas	OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Informe mensual que consolide las publicaciones realizadas	12	1/01/22	31/12/22
	1.3	Publicar piezas comunicativas didácticas para dar a conocer el quehacer de la CRA destinado a personas con discapacidad auditiva, visual o infantes	Boletines y/o comunicados de prensa de acuerdo con las necesidades de divulgación de información.	OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Informe semestral que reporte los boletines de prensa publicados.	12	1/01/22	31/12/22
	1.4	Participar en entrevistas.	Entrevistas según necesidades de divulgación.	OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Entrevistas realizadas concertadas/ Realizadas	100%	1/01/22	31/12/22

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	INICIO	FINAL	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.5	Publicar en la página web la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas CRA	Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2022	OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Estrategia Publicada	1	1/01/22	28/02/22
	1.6	Publicar en la sede electrónica de la entidad, la información que se establece en la Resolución 3564 de 2015, emitida por la PGN en la sección de Transparencia y acceso a la información publicación.	Alcanzar un porcentaje de cumplimiento del 90% en la medición del ITA, en los tiempos y condiciones previstas por el PGN	OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Índice de Transparencia y -Acceso a la Información Pública ITA	90%	1/01/22	31/12/22
	1.7	Publicar nuevos módulos en la plataforma Moodle para ampliar el taller virtual de 4 regulación	Publicar mínimo dos (2) módulos con nuevos contenidos para el Taller Virtual de Regulación CRA	OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Módulos nuevos publicados en el Taller Virtual de Regulación CRA		1/01/22	31/12/22

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

SUBCOMPONENTE E		ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	INICIO	FINAL
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía	Jornada de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía	Dirección Ejecutiva y OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA Recursos Financieros	Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía Realizada	1	1/01/22	31/12/22
	2.2	Realizar jornada de Rendición de Cuentas destinada a los colaboradores de la entidad	Realizar una actividad de evaluación y sobre los avances acerca de la planeación durante el primer semestre y revisión de los retos para el segundo semestre	Dirección Ejecutiva y OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA Recursos Financieros	Jornada de Rendición de Cuentas Interna ejecutada	1	1/01/22	31/12/22
	2.3	Realizar talleres sobre regulación expedida por la CRA	Realizar cinco (5) talleres sobre la regulación expedida por la CRA que mejoren la transferencia de conocimiento	OAP y SR	Recursos Humanos disponibles de la CRA Recursos Financieros	Talleres realizados	5	1/01/22	31/12/22
	2.4	Organizar socializaciones, reuniones, capacitaciones o conferencias a ciudadanos interesados en conocer sobre la regulación expedida por la CRA	Reuniones, conferencias según necesidad y/o solicitud de la ciudadanía	OAP y SR	Recursos Humanos disponibles de la CRA Recursos Financieros	Conferencias realizadas	4	1/01/22	31/12/22
	2.5	Participar en Congresos Nacionales e Internacionales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, organismos multilaterales, etc., con el fin de socializar el quehacer de la CRA	Participación en mínimo tres (3) congresos en los que se discutan temas acerca de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo	OAP y SR	Recursos Humanos disponibles de la CRA Recursos Financieros	Participación en congresos	3	1/01/22	31/12/22

SUBCOMPONENT E		ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	INICIO	FINAL
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.6	Participar en eventos en donde inviten a la CRA y se discutan temas regulatorios	Intervención en congresos, paneles y demás eventos académicos autorizados en el Comité de Expertos	OAP Y SR	Recursos Humanos disponibles de la CRA Recursos Financieros	% Cumplimiento de participación de eventos autorizados en CE/ Invitaciones presentadas al CE	100%	1/01/22	31/12/22
	2.7	Presentar un servicio de comunicación online para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real.	Informe de atención del Chat institucional, elaborado por el área responsable	OAP Y SR	Recursos Humanos disponibles de la CRA	% Cumplimiento de atención a las solicitudes de la ciudadanía/ Número solicitudes atendidas= Número de solicitudes recibidas	100%	1/01/22	31/12/22
	2.8	Realizar Jornadas de Participación Ciudadana para exponer los proyectos de resolución regulatorios	Jornadas de participación ciudadana virtuales o presenciales de los proyectos regulatorios	OAP Y SR	Recursos Humanos disponibles de la CRA Recursos Financieros	% Cumplimiento de jornadas de participación ciudadana = Número de jornadas ejecutadas/ Número de jornadas solicitadas	100%	1/01/22	31/12/22
	2.9	Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano Estrategia implementada por el DNP y DAFP	Asistir a dos (2) Ferias de Servicio al Ciudadano, sea en modalidad presencial o virtual, según invitación recibida	OAP Y SR	Recursos Humanos disponibles de la CRA Recursos Financieros	Ferías de Servicio al Ciudadano en donde participe la entidad	2	1/01/22	31/12/22

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

SUBCOMPONENT E		ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSA BLE	RECURSOS	INDICADOR	META	INICIO	FINAL
Subcomponente 3 Incentivos para mejorar la cultura de la Rendición de Cuentas	3.1	Elaborar y divulgar el informe de resultados obtenidos en la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2021	Publicar informe	OAP	Recursos Humanos disponibles dela CRA	Informe publicado	1	1/01/22	31/12/22
	3.2	Publicar (1) encuesta virtual sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas 2022	Encuesta virtual sobre la rendición de cuentas publicada en la página web de la CRA	OAP	Recursos Humanos disponibles dela CRA	Informe publicado	1	1/01/22	31/12/22
	3.3	Realizar la convocatoria para la audiencia pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad	Publicación en la página web del informe de resultados de la encuesta de percepción de la audiencia pública de rendición de cuentas	OAP	Recursos Humanos disponibles dela CRA	Informe publicado	1	1/01/22	31/12/22

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	INICIO	FINAL
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar y publicar informe de resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021	Publicación en la página web del informe de resultados de las encuestas de percepción sobre la audiencia pública de rendición de cuentas	OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Informe publicado	1	1/01/22	31/12/22
	4.2	Elaborar y publicar en la sede electrónica institucional el informe de gestión 2021	Informe de Gestión publicado en la sede electrónica	OAP	Recursos Humanos disponibles de la CRA	Informe publicado	1	1/01/22	31/12/22

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

SUBCOMPONENTE E		ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META	INICIO	FINAL
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.3	Realizar la convocatoria para la audiencia pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad.	Piezas de convocatoria para la rendición de cuentas publicada a través de la página Web y redes sociales.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	Invitación en sede electrónica y redes sociales publicada	1	1/01/22	31/12/22
	4.1	Elaborar y publicar informe de resultados de la encuesta de percepción de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Publicación en la página web del informe de resultados de la encuesta de percepción de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	Informe publicado	1	1/01/22	31/12/22
	4.2	Elaborar y publicar en la página Web el informe de Gestión 2021.	Informe de Gestión publicado en la página Web.	Oficina Asesora de Planeación y TICs	Recursos Humanos y tecnológicos disponibles de la CRA	Informe publicado	1	1/01/22	31/12/22

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

4. ANÁLISIS DE EJECUCIÓN POR SUBCOMPONENTE

4.1 SUBCOMPONENTE DE INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE

El objetivo de este subcomponente es mejorar la información entregada a la ciudadanía a través de distintos medios, consolidando procesos de generación de información de calidad y escrita en lenguaje claro de manera que los ciudadanos estén enterados de la gestión de la Entidad.

Para la vigencia 2022 se tenían planificadas las siguientes actividades para este subcomponente y en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento Subcomponente de Información de calidad y lenguaje comprensible

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	Elaborar instrumentos de divulgación de medidas regulatorias.	Realizar la producción de videos tutoriales para divulgar las metodologías tarifarias	100%
2	Publicar en la página Web y en las redes sociales información relevante producida por la CRA.	Publicación de información relevante en página Web y redes oficiales de la CRA	100%
3	Publicar boletines y/ comunicados de Prensa con información relevante de la entidad.	Boletines y/o Comunicados de prensa de acuerdo con las Necesidades de divulgación de información.	100%
4	Participar en entrevistas.	Entrevistas en las que participa la entidad según las necesidades de divulgación de información.	100%
5	Generar campañas de comunicación	Creación de campañas para divulgación y difusión en redes sociales	100%
6	Emitir auspicios radiales	Realizar y contratar la difusión de auspicios radiales para dar visibilidad a las medidas regulatorias priorizadas	100%

8	Publicar en la página web de la entidad la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas CRA	Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	100%
9	Publicar en la sede electrónica de la entidad, la información que se establece en la Resolución 3564 de 2015, emitida por la PGN en la sección de Transparencia y Acceso a la información pública	Alcanzar un porcentaje de cumplimiento del 90% en la medición del ITA en los tiempos y condiciones previstas por la PGN	La PGN no priorizó a la CRA para realizar la medición del ITA. Por tal motivo la actividad fue eliminada del PAI, PAAC y Plan de Comunicaciones
10	Publicar nuevos módulos en la plataforma Moodle para ampliar el Taller Virtual de Regulación CRA	Publicar mínimo dos (2) módulos con nuevos contenidos para el taller virtual de Regulación CRA	100%

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

A continuación, se describen algunas evidencias de la información generada y divulgada por la CRA, destinada a satisfacer las necesidades de información de sus diversos grupos de interés:

4.1.1 Comunicados de Prensa

Tabla 3 - Evidencias comunicados de prensa emitidos por la CRA

EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
	<p>Comunicado en donde se presenta a todos los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y la actividad complementaria de aprovechamiento, la herramienta "Asistente Elaboración Contratos ubicada en la sede electrónica de la entidad, para la elaboración de los contratos de condiciones uniformes/CCU.</p>

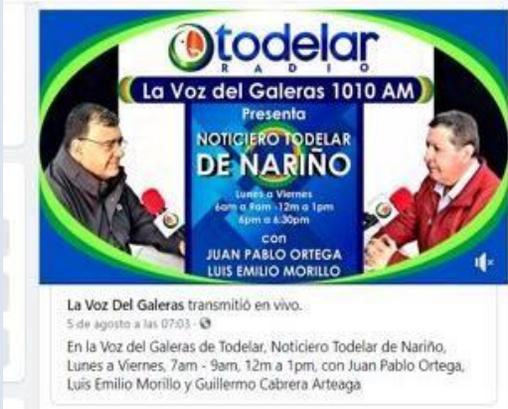
 <p>La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA</p> <p>PRESENTA LAS BASES DEL NUEVO MARCO TARIFARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. <i>el cual aplicará para los pequeños prestadores.</i></p>	<p>La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA presenta el documento que contiene las bases sobre las cuales se efectuarán los estudios para determinar la nueva metodología tarifaria aplicable a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atienden hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellos que prestan el servicio en el área rural.</p>
 <p>Prestadores pequeños y rurales del segundo segmento de acueducto y alcantarillado participan en una actividad innovadora para promover la correcta aplicación del marco tarifario.</p> <p>LA YINCANA DE LA CRA un ejercicio práctico diseñado para mejorar la transferencia del conocimiento.</p>	<p>La CRA diseñó y puso en marcha “La Yincana de la CRA” como una estrategia innovadora, que facilita la transferencia del conocimiento, diseñada para promover la implementación de la Resolución CRA 825 de 2017 por parte prestadores pequeños y rurales del segundo segmento de Acueducto y Alcantarillado.</p>
 <p>La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA GANADORA EN EL 2º CONCURSO DE BUENAS PRÁCTICAS REGULATORIAS DE LA CAF</p>	<p>En el 2do Concurso de Buenas Prácticas Regulatorias organizado por el Banco de Desarrollo de América Latina CAF en alianza con el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en la ciudad de Bogotá, en donde la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA fue la ganadora del primer puesto en la categoría nacional “Simplificación Administrativa e Innovación Regulatoria” con la postulación de la Resolución CRA 963 de 2022.</p>

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic’s

4.1.2 Entrevistas

Durante la vigencia del año 2022, el Director Ejecutivo de la CRA, atendió entre otras, las siguientes entrevistas, con el fin de dar a conocer de manera clara las resoluciones emitidas por la entidad.

Tabla 4- Evidencias entrevistas realizadas al Director Ejecutivo de la CRA

EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
 <p>La Voz Del Galeras transmitió en vivo. 5 de agosto a las 07:03</p> <p>En la Voz del Galeras de Todelar, Noticiero Todelar de Nariño, Lunes a Viernes, 7am - 9am, 12m a 1pm, con Juan Pablo Ortega, Luis Emilio Morillo y Guillermo Cabrera Arteaga.</p>	<p>El Director Ejecutivo de la CRA atendió en diversas oportunidades entrevistas al programa La Voz del Galeras de la ciudad en la ciudad de Pasto.</p> <p>Entre otras:</p> <p>Abril 11: Director Ejecutivo de la entidad, Leonardo Enrique Navarro, en La Voz del Galeras, Todelar Pasto. En la entrevista el director estuvo hablando sobre la importancia de la Regionalización con la cual se promueven los esquemas regionales de prestación de servicios públicos.</p> <p>Julio1: Leonardo Navarro Dir. Ejecutivo de cracolombia atiende entrevista sobre las bases del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado, para los pequeños prestadores.</p>
	<p>Abril 10: Leonardo Enrique Navarro en Santanderes al Aire, hablando sobre la importancia de la Regionalización. Resolución CRA 963 de 2022</p>
	<p>Abril 11: Entrevista con Norte Visión, realizada al Director de la entidad, el Dr. Leonardo Navarro, habló sobre regionalización (Resolución CRA 963 de 2022) con lo cual se promueven los esquemas regionales de prestación de servicios públicos</p>

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4.1.3 Publicaciones en diversos formatos

La Comisión, consciente de la necesidad de llegar con información clara a diversas regiones y públicos diseño diversos mecanismos con el fin de generar en las audiencias una recordación y apropiación de los mensajes divulgados.

Teniendo en cuenta lo anterior, entre otras acciones la CRA divulgó mensajes en los siguientes formatos:

Tabla 5- Evidencias publicaciones en otros formatos

FORMATOS	EVIDENCIAS
<p>VIDEO</p> <p>Material audiovisual corto divulgado en nuestras redes sociales con información e interés para la ciudadanía.</p> <p>Algunos de los videos publicados se realizaron para explicar las siguientes temáticas:</p>	<p>1. Gestor Normativo</p>  <p>(6) ¿Ya conoce nuestro Gestor Normativo? - YouTube</p> <p>2. Video Tutoriales – Charlas con Pancracio</p> 

Hoy en la CRA el Protagonista es

Videos testimoniales de participantes a la Yincana de la CRA.



<https://www.youtube.com/watch?v=blaFtysTI7M>

Infografías llamativas, acompañadas de textos explicativos



Auspicios Radiales. Los cuales se transmitieron por Radio Nacional.

RTVC		APROVISIONAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS		Código S.I. /																													
		FORMATO ORDEN DE EMISIÓN		Versión: V.7																													
				Fecha: 4/10/2013																													
CÓDIGO: AUS RN CRA 01.mq3																																	
Fecha: 15/12/2022																																	
Referencia: CRA																																	
Auspiciante: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA - CRA																																	
Emisor por: RADIO NACIONAL																																	
Código	Servicio	Días y Horarios de Emisión				Fecha de Inicio	Fecha de finalización	N° sesiones día	N° de días																								
AUS RN CRA 01.mq3	300	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
		2:45 am - 9:15 am - 12:15 am																															
		Total pautas: 45																															
		Total bonificaciones: 0																															
		Total: 45																															
Observaciones: ROTAR AUDIOS ADJUNTOS																																	
Mención:																																	

<https://cutt.ly/i2tlkOE>

Campaña Digital en Facebook

En Facebook se publicaron varias campañas de comunicación, entre ellas la titulada como #SOY con el fin de brindar información sobre el quehacer de la entidad.

CRA Comisión de Regulación Agua y Saneamiento Básico @cracolombia

#SOY la CRA y mis redes sociales son:
Facebook: facebook.com/cracolombia
Twitter: @cracolombia
YouTube: cracolombia
LinkedIn: linkedin.com/company/cracol...

Síguenos y forma parte de nuestra comunidad virtual.

11:50 AM · Mar 10, 2022

Lunes con pancracio, campaña generada para promocionar los video tutoriales.

#LunesConPancracio

CRA Comisión de Regulación Agua y Saneamient... @cracolo... · Nov 21

#LunesConPancracio ¿Qué es el Indicador Único Sectorial - #IUS?

youtube.com
¿Qué es el Indicador Único Sectorial - IUS? Charlas...
En este video tutorial de Charlas con Pancracio, la Comisión de Regulación de Agua Potable y ...

CRA Comisión de Regulación Agua y Saneamient... @cracolo... · Nov 28

#LunesConPancracio ¿Cómo, cuándo y por qué cambiar una tarifa de Acueducto y Alcantarillado?

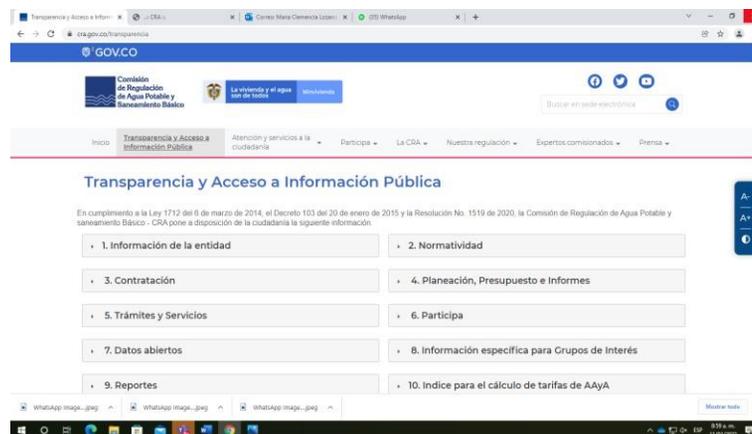
youtube.com
¿Cómo, cuándo y por qué cambiar una tarifa de ac...
Conoce aquí ¿Cómo, cuándo y por qué cambiar una tarifa de acueducto y alcantarillado? ...

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4.1.4 Publicación información en cumplimiento Ley 1712 de 2014

Durante la vigencia de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, y 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>

Gráfica 2 - Evidencias sección de Transparencia y acceso a la información pública



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

En este punto, es importante mencionar que, la Procuraduría General de la Nación-PGN con el propósito de fomentar el cumplimiento por parte de las entidades del estado de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014) desarrollo el aplicativo Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

El ITA es un sistema de información basado en un formulario matriz de 180 preguntas que permite medir el nivel de cumplimiento, en una escala de 0 a 100 puntos. Durante la vigencia 2022 la Procuraduría General de la Nación, realizó una medición del ITA con unas entidades preseleccionadas. La Comisión no fue seleccionada para realizar dicha medición.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad solicitó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Eliminación de esta actividad de sus planes institucionales.

4.1.5 Instrumentos divulgación medidas regulatorias

Finalmente, la entidad elaboró diferentes instrumentos de divulgación de medidas regulatorias, así:

4.1.5.1 Taller Virtual de Regulación CRA

Gráfica 3 - Sitio Taller Virtual



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Herramienta virtual que promueve la correcta aplicación de los Marcos Regulatorios y facilita la comprensión de la regulación vigente. El conocimiento transmitido fortalecerá el reconocimiento de la entidad a nivel nacional e internacional como referente técnico regulatorio y agente transformador del mercado de los servicios públicos, con énfasis en la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Durante la vigencia 2022, marzo de 2022, la CRA habilita 5 módulos nuevos sobre las generalidades de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para prestadores pequeños y rurales.

De esta manera, el Taller Virtual de Regulación de la CRA quedó compuesto en tres (3) grandes secciones y (8) módulos organizados de la siguiente manera:

Sección 1: Generalidades del Sector

- Módulo 1: Aspectos generales

Sección 2: Regulación de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado

- Módulo 1: Aspectos Generales de Acueducto y Alcantarillado
- Módulo 2: Reglamentación Complementaria de Acueducto y Alcantarillado. Parte 1 y Parte 2.
- Módulo 3: Pequeños prestadores de Acueducto y Alcantarillado
- Módulo 4: Prestadores rurales de Acueducto y Alcantarillado

Sección 3: Regulación del Servicio Público de Aseo

- Módulo 1: Generalidades del Servicio de Aseo
- Módulo 2: Pequeños prestadores de Aseo

Así mismo, junto con el lanzamiento de los nuevos módulos del Taller, la CRA pone a disposición diez (10) videotutoriales denominados “Charlas con Pancracio”, los cuales se podrán visualizar al interior de la plataforma Moodle y en el canal oficial de YouTube de la entidad.

En esta serie de charlas, nuestro asistente virtual Pancracio, explica de manera rápida y eficaz algunos conceptos básicos de la regulación entre los que se destacan:

- ¿Qué es la actividad de aprovechamiento?
- ¿Qué es y cómo funciona el incentivo a la separación en la fuente?
- ¿Cómo cuándo y por qué cambiar una tarifa de Acueducto y Alcantarillado?
- ¿Qué es el Indicador Unico Sectorial –IUS?

Gráfica 4 - Evidencias Video Tutoriales – Charlas con Pancracio



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

De esta manera la Comisión continua con la implementación de diversas estrategias que permiten mejorar la comprensión y correcta aplicación de las metodologías tarifarias. Por tal motivo, la CRA invita a todos los ciudadanos a participar de manera gratuita, registrándose www.virtual.cra.gov.co y realizar los contenidos desde su casa, oficina, celular, computador o tableta, y así hacer parte de esta comunidad virtual de conocimiento.

4.2 SUBCOMPONENTE DE DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES

El objetivo de este subcomponente es generar la interlocución tanto presencial como virtual, en la cual se escucha y se intercambian opiniones entre la administración y los grupos de valor sobre los resultados de la gestión institucional, en una relación horizontal y abierta, que permite la pregunta, la explicación, la negociación, la crítica y la diferencia

En cumplimiento de lo anterior, la entidad en la búsqueda de generar espacios de dialogo en doble vía con la ciudadanía, se planteó para la vigencia del 2021 los siguientes escenarios, mediante los cuales se invitó a la comunidad y grupos de interés a participar en la consulta, formulación y seguimiento a las herramientas institucionales de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional y del cumplimiento de su misionalidad.

Para la vigencia se tenían planificadas las siguientes actividades para este subcomponente y en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7 Actividades propuestas subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	Realizar la audiencia pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Realizar una Jornada de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.	100%
2	Realizar talleres sobre la regulación expedida por la CRA.	Realizar 5 talleres sobre la regulación expedida por CRA que mejore la transferencia del conocimiento regulatorio.	100%
3	Realizar reuniones, capacitaciones o conferencias a ciudadanos interesados en conocer sobre temas de regulación general.	Reuniones capacitaciones o conferencias según necesidad y/o solicitud de la ciudadanía.	100%
4	Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.	Participación en dos (2) eventos sectoriales.	100%

5	Prestar un servicio de comunicación online para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.	Informe del Chat de la página Web	100%
6	Realizar Jornadas de Participación Ciudadana para exponer los proyectos de Resolución regulatorios generales.	Participaciones ciudadanas presenciales o virtuales, de los proyectos de resolución de medidas regulatorias.	100%
7	Publicar convocatorias de eventos de diálogo identificando metodología, temática y grupos.	Piezas de convocatoria a los eventos de diálogo	100%
8	Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano. Estrategia implementada por el DNP/DAFP	Asistir a (2) Ferias de Servicio al Ciudadano, sea en modalidad presencial o virtual según invitación recibida.	100%

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, el cumplimiento en la realización de las actividades planeadas para el subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, alcanzo un cumplimiento del 100%

A continuación, se describen algunas evidencias:

4.2.1 Eventos Sectoriales

Dichos eventos pueden ser organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.

Durante el periodo evaluado, la Comisión participó activamente en más de 40 eventos organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales de control, organismos internacionales, en donde pudo compartir sus experiencias regulatorias. A continuación, se presentan algunas evidencias:

Tabla 8. Matriz Eventos Sectoriales

EVENTOS SECTORIALES		
Fecha	Evento	Temática
Enero 26	Peer To Peer Learning Webinar	La CRA participó en el Seminario WEB de Aprendizaje entre pares hablando del papel de la Regulación en la Innovación Tecnológica para los servicios de Agua y Saneamiento con el ente regulador italiano ARERA.
Enero 28	Peer To peer Learning Webinar	Segunda sesión del Seminario WEB de Aprendizaje entre pares [Peer to peer learning webinar] hablando del papel de la Regulación en la Innovación Tecnológica para los servicios de Agua y Saneamiento con @Ofwat regulador de Inglaterra/Gales.
Febrero 02	Peer To peer Learning Webinar	Durante la tercera Sesión del Seminario Web de Aprendizaje liderado se habló sobre el papel de la Regulación en la Innovación Tecnológica para los servicios de Agua y Saneamiento con @WICScotland – Regulador de Escocia
Febrero 02	Piloto de articulación de instrumentos económicos e incentivos financieros para la protección de cuencas y fuentes de agua	En el Día Mundial de los Humedales, la Comisión participó en el piloto de articulación de instrumentos económicos e incentivos financieros para la protección de cuencas y fuentes de agua en el corredor de Conservación de páramos Chingaza, Sumapaz, Guerrero y Guacheneque.
Febrero 22	Taller Anual de Fondos de Agua 2.0	Compartiendo experiencias de Quito, Cuenca (Ecuador), Piura, Lima y Callao (Perú) en la estructuración de estrategias colaborativas de conservación de cuencas buscando su sostenibilidad
Febrero 24	Programa "Agua, Salud y Desarrollo" de la Universidad de @Stanford	Avances de la estrategia de presencia regional y la formulación de un Nuevo Marco Tarifario para prestadores de Acueducto que interprete las expectativas de los Acueductos Comunitarios y Veredales
Febrero 24	Cámara Conjunta de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Gestión de Residuos ANDESCO.	Exposición Retos Regulatorios para el 2022
Febrero 26	Webinar: "Reducción En las Tarifas de Aseo Mito o Realidad"	Explicación de la regulación del servicio público de aseo y su principal función, la cual es la recolección y transporte de residuos no aprovechables.
Marzo 15	Sesión de Debate del Módulo 3 del Programa de Formación Regwas Lac	Se habló acerca de la a contribución regulatoria a la organización y capacitación del sector.

Marzo 17	Foro: “Avances y Perspectivas de La Regionalización de Los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico: Política, Regulación y Experiencias”	En el Foro se trató sobre la regionalización para fortalecer esquemas de prestación de los servicios públicos de agua y alcantarillado, flexibilizando el proceso regulatorio y permitiendo la unificación de varios operadores para prestar un servicio óptimo a las poblaciones, sobre todo, para los ciudadanos habitantes de municipios con deficiencias en el servicio de agua y saneamiento.
Marzo 25	Participación en la Cámara de Aseo y Gestión de Residuos de Andesco.	Explicación de la Resolución CRA 962:
Marzo 29	Taller de Autonomía del Regulador bajo el enfoque WASHREG	Taller que busca el fortalecimiento de la independencia regulatoria. El taller de autonomía regulatoria permitió promover una serie de acciones para mejorar el proceso regulatorio de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo demás contribuyó a dar cumplimiento a los compromisos del país ante la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)
Marzo 31	Mesa de Trabajo Minvivienda, Superservicios y CRA	Se revisaron los resultados del primer cálculo del Indicador Único Sectorial – IUS del 2020
Abril 5	II Foro y Rueda de Negocios de Economía Circular.	Abordó las perspectivas de la regulación en relación de las actividades de aprovechamiento y tratamiento de residuos sólidos en el marco del servicio público de #aseo .
Abril 5	Taller de Autonomía del Regulador bajo el enfoque WASHREG	Ejercicio que validó las recomendaciones del estudio de independencia de reguladores realizado en el 2021 y así promover el cumplimiento de los compromisos con la OCDE.
Abril 7	Visita de campo a Empresas Públicas de Medellín.	Se realizó con el propósito de conocer la gestión e infraestructura de agua y saneamiento básico.
Abril 8	Evento de lanzamiento del “Regulatory Policy Outlook 2021 de la OCDE” en Colombia	Se realizó Análisis de Impacto Regulatorio, desde lo contenido en Policy Outlook en cuanto a las buenas prácticas, avances en Colombia y sus retos.
Abril 22	Foro: Los Residuos Sólidos No Son Basura	Durante su intervención, el director ejecutivo de la CRA expresó que debemos generar una economía circular, lo cual además de reducir, reutilizar y reciclar, también conlleva la inclusión de las personas prestadoras del servicio público de aseo e invito a los prestadores del servicio público de aseo, pueden constituirse en gestores de apoyo para la recuperación de residuos.
Abril 26	Misión del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de República Dominicana	La Comisión les explicó a los integrantes de la delegación dominicana acerca de las metodologías tarifarias para el servicio público de aseo, expedidas por la entidad.
Abril 28	Segundo Seminario de Acueducto y Alcantarillado	Se presentó ponencia “Desafíos de la regulación para promover el tratamiento de aguas residuales
Mayo 5	Foro: “Las organizaciones comunitarias y la normatividad de acueducto en Colombia”	intervención recordando que, las bases para el nuevo #MarcoTarifario de Ac y Al de pequeños prestadores estarán a disposición de la ciudadanía para cumplir el proceso de Consulta Pública

Mayo 10	Sesión de debate del Módulo 7 "Regulación Económica" del programa de capacitación para la mejora de la regulación del agua y saneamiento en América Latina y el Caribe RegWAS LAC	Discusión sobre temas relacionados como la calidad del servicio y su relación con las tarifas, la contabilidad regulatoria y análisis de costos eficientes
Mayo 12	Conversatorio "Creciendo Juntos". Triple A	Regionalización de los Servicios Públicos
Mayo 17 y 18	Reunión de Ministros del Sector (RMS de Saneamiento y Agua para Todos (SWA))	¡La rendición de cuentas es importante! Fortalecer las alianzas, acelerar el progreso y fomentar la resiliencia
Mayo 19	2do. Taller de mejora de la inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios de A y A	Escenario para analizar la relación entre los actores que confluyen en la prestación de estos servicios bajo la dinámica "Triángulo de la Rendición de Cuentas"
Mayo 20	Misión del Banco Mundial sobre Asistencia Técnica a la Gestión de Residuos Sólidos y Economía Circular.	La Comisión recibió visita de la Misión del Banco Mundial en donde se habló sobre Asistencia Técnica a la Gestión de Residuos Sólidos y Economía Circular. La Misión se realiza en el marco de la consultoría que viene adelantando el Banco Mundial, sobre el Análisis de los Costos Eficientes de la actividad de tratamiento de residuos orgánicos en el servicio público de ASEO.
Mayo 25	Misión de Asistencia Técnica a la Gestión de Residuos Sólidos y Economía Circular del @BancoMundial con el equipo de la @cracolombia y @Minvivienda	Evento organizado para evaluar los resultados de la consultoría y la gestión de gobierno
Junio 06	Jornada de la Segunda Conferencia de la Década de Acción por el Agua de Dusambé	Participación en panel titulado "Avanzando en la sostenibilidad del agua en zonas urbanas y rurales".
Junio 10	Reunión con el Presidente de la Asociación Nacional de Acueducto y Alcantarillado de El Salvador	Visita para conocer el trabajo que realiza la CRA
Junio 14	Taller Teoría del Cambio	El Taller se desarrolló como parte del desarrollo de la cooperación conjunta, para diseñar una evaluación de impacto del Taller Virtual de Regulación de la CRA.
Junio 15	Intercambio de Experiencias con la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)	La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) expuso a la CRA cómo se estructuran las tarifas del servicio público de acueducto y alcantarillado en Chile.
Junio 23	Conmemoración del Día de los Servicios Públicos	La CRA participó en la conmemoración del Día Mundial de los Servicios Públicos. Evento que se realizó en Presidencia de la República.

Julio 13, 14 y 15	65° CONGRESO DE ACODAL	La Comisión de Regulación participó en el 65° Congreso de ACODAL, dictando tres conferencias a los asistentes al evento, así: 13 de julio - Conferencia: Economía circular y retos regulatorios de la CRA.
		14 de julio - Conferencia: Regionalización, esquemas diferenciales urbanos y taller regional
		14 de julio - Conferencia: Evolución y retos regulatorios, nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado.
		Durante los tres días de duración del Congreso, se atendió el stand que la CRA dispuso para la atención regulatoria. Adicionalmente, el equipo de funcionarios de la entidad pudo participar como asistente a diferentes actividades propuestas en la agenda académica del Congreso
Julio 15	Visita Técnica Planta de Cemento de Caracolito en Ibagué	Esta visita se lleva a cabo con el objeto de recolectar información de la tecnología de co-procesamiento de residuos sólidos, generados de residuos industriales y/o domiciliarios como combustible para la fabricación de cemento. Alternativa de tratamiento de residuos sólidos para sustitución de fósiles.
Julio 18	Visita de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico de Bolivia	La CRA recibió la visita de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico de Bolivia AAPS con el fin de conocer experiencias relacionadas con la regulación económica de los servicios públicos de agua y saneamiento dirigida al ámbito rural y periurbano, y definir lineamientos para la implementación de la regulación económica en el ámbito rural, a ser expuestos en la VI Conferencia Latinosan.
Julio 21	Revisión del Avance De TCAF	Revisión del avance de TCAF, incluyendo el estado de la consultoría y los pasos a seguir en la fase 2 del TCAF (Programa Transformador de Activos de Carbono)
Julio 21	Intercambio de Experiencias con la Agencia Nacional de Aguas de Brasil (ANA (Agencia Nacional de Aguas))	Intercambio de Experiencias entre las dos entidades
Agosto 16	Módulo 12 Regulación de Sistemas Descentralizados e Informales en el marco del programa de formación RegWAS LAC	La CRA participó en debate Módulo #12 Regulación de sistemas descentralizados e informales #RegWASLAC. Allí se explicaron los avances del esquema diferencial Resolución CRA No. 948 de 2021 para acueducto como norma regulatoria que permitirá lograr las metas planteadas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.
Agosto 17, 18 y 19	XXI Congreso Internacional en Gestión Integral de Residuos y Perspectivas Ambientales	Participación en el panel: "La Regulación y la Economía Circular como aporte a la Modernización del Sector.

Agosto 25	Webinar Virtual: Regulación de los Servicios Públicos de Residuos Sólidos Urbanos	Espacio en donde se analizaron las Mejores prácticas en la regulación del sector agua potable y saneamiento en el ámbito rural.
Agosto 31	Invitación Cámara de Representantes – Comisión Sexta	Ante el Congreso de la República se presentó el anteproyecto del presupuesto de la entidad para la vigencia 2023 y ejecución presupuestal 2022.
Septiembre 01	EXPORESIDUOS2022 y IX Congreso Interamericano de Residuos Sólidos	En este espacio se presentó el balance y reflexiones del aprovechamiento de residuos reciclables aprovechables en Colombia y sus efectos en el marco Tarifario actual.
Septiembre 01	Reunión Embajada con la Embajada Suiza en Colombia	Reunión para conocer articulación, incidencia y resultados del proyecto @ASIR_SABA en territorios, como aporte al cierre de brechas del sector de agua potable y saneamiento en zonas rurales.
Septiembre 06	II Foro del Agua	Se expuso la sobre la regulación de los esquemas diferenciales rurales.
Septiembre 07 al 09	Congreso ANDESCO	Participación en los siguientes escenarios: Sep. 08 - Diálogo Sectorial Acueducto, Alcantarillado Sep. 08 - Diálogo Sectorial Aseo Sep. 08 - Panel sobre el mínimo vital Sep. 08 - Lecciones aprendidas sobre el Covid-19 Adicionalmente, durante los tres días del Congreso los asistentes pudieron visitar el stand de @cracolombia, formular sus inquietudes y reclamar las bases del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores.
Septiembre 14	Socialización de resultados del proyecto Evaluación de la calidad ambiental de los cuerpos de agua y el manglar receptores de los vertimientos de aguas residuales domésticas en el municipio de San Antero	El proyecto de cooperación aporta insumos técnicos y recomendaciones para mejorar el conocimiento sobre el tratamiento de aguas residuales, que utilizan soluciones innovadoras de bajo costo para la gestión integrada del agua y manejo de vertimientos.
Septiembre 16	Jornada de Análisis en el Pacífico Nariñense	Evento para para analizar el estado actual del abastecimiento de agua y las limitaciones en el acceso al servicio de acueducto y alcantarillado.
Septiembre 16	Visita a las instalaciones de Empresas Públicas de Cajicá	para conocer de primera mano, como es la Innovación Tecnológica en; (i)Medición Inteligente (ii)Tele lectura y medición remota (Red móvil y red fija) (di)Sistemas de información de la gestión.
Septiembre 21	Encuentro de Recicladores	La CRA enfatizó su intervención en los retos y perspectivas de la actualización de la remuneración de la actividad de aprovechamiento en la metodología tarifaria para municipios con más de 5000 suscriptores.
Octubre 4	RegWAS LAC – Panel sobre evaluación del impacto regulatorio	El Experto Comisionado Diego Polanía participó en el Panel del Módulo 15: Evaluación de impacto regulatorio del programa de formación RegWAS LAC.

Octubre 5	Conversatorio Universidad Externado de Colombia	El director ejecutivo de la CRA, Leonardo Navarro Jimenez, asistió como ponente al conversatorio organizado por la Universidad Externado de Colombia.
Octubre 13	Jornada presencial en la ciudad de Sincelejo	Jornada presencial en la ciudad de Sincelejo en la que se habló sobre transferencia de subsidios, aplicación marco tarifario, actualización de la estratificación, entre otras situaciones que podrían estar afectando la prestación de los servicios públicos y el debido uso de los recursos de SGP-APSB.
Octubre 14 y 15	XIV Foro Iberoamericano de la Regulación FIAR (Foro Iberoamericano de Reguladores)	Director Ejecutivo, Leonardo Navarro, y el Experto Comisionado, Diego Felipe Polanía, participaron en el XIV Foro Iberoamericano de la Regulación FIAR - "Universalización de la Regulación"
Octubre 20	Foro Virtual: "Gobernanza del Agua Mocoa"	Foro Virtual: "Gobernanza del Agua Mocoa" sobre retos y perspectivas para lograr soluciones integrales, sostenibles y con visión regional de la gestión del agua.
Noviembre 03	Jornada de Socialización de Iniciativas del sector de Agua Potable y Saneamiento para el próximo Plan Nacional de Desarrollo 2022_2026.	La Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Director Ejecutivo de la CRA y los demás integrantes de la Comisión realizaron una jornada de discusión para revisar las iniciativas que presentarán como sector para la formulación del próximo plan de desarrollo 2022-2026
Noviembre 08	Visita Planta de Tratamiento de Agua Potable	Leonardo Navarro, Director Ejecutivo, Expertos Comisionados y equipo de la CRA realizan visita técnica a la planta de tratamiento de agua potable Duppy Gully y el Relleno Sanitario Magic Garden en #SanAndrésIslas.
	Visita al Relleno Sanitario Magic Garden,	
Noviembre 08	Diálogos Regionales Vinculantes	Leonardo Navarro participa en "Diálogos Regionales Vinculantes", en #SanAndrésIslas #Providencia #SantaCatalina
Noviembre 10	RegWAS LAC - Showcase	Showcase Proyectos Regulatorios, desarrollados en el marco del programa #RegWASLAC para la mejora de políticas públicas y la regulación de los servicios de agua y saneamiento en América Latina organizado por @el BID , Aderasa y @ LISWater
Noviembre 16	Encuentro Comunidades en Medellín	Leonardo Navarro, Director Ejecutivo participa en encuentro con las comunidades organizadas, que dialogan con la ministra de Vivienda sobre temas claves como el acceso al agua potable y al saneamiento, y la gestión de residuos sólidos, soluciones de vivienda y ordenamiento territorial.
Noviembre 21	La Hora Sunass	El equipo técnico de @cracolombia participó en #LaHoraSunass, un espacio virtual organizado por @sunassperu para contar su experiencia sobre el marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores.
Noviembre 24	XV Congreso Jurídico de Servicios Públicos: Desafíos para el sector de los servicios públicos en el marco de la agenda global	Jorge E. Cardoso, Experto Comisionado de @cracolombia participó en el Panel sobre Solución de controversias contractuales en materia de servicios públicos, en el XV Congreso Jurídico de Servicios Públicos: Desafíos para el sector

Noviembre 24	II Encuentro Internacional de Reciclaje: Nuevos Modelos-Nuevos Negocios	Leonardo Navarro Director Ejecutivo de @cracolombia Participó con su conferencia: avances y perspectivas de la actividad de aprovechamiento ♻️ en el nuevo #MarcoTarifario de #Aseo
Noviembre 25		Equipo Técnico de @cracolombia lidera taller: Si soy reciclador, ¿qué me pagan?
Noviembre 28	Encuentro Anual presencial de la Red de Fondos de Agua de Colombia organizado por @TNCLatinAmerica	En dicho escenario @cracolombia explica los aportes desde la regulación en el ordenamiento del territorio alrededor del agua.
Noviembre 29	Reunión de cierre del convenio de cooperación en el marco del proyecto @ASIR_SABA, Embajada de @SuizaColombia Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE)	Durante la reunión se destacaron los logros alcanzados con este convenio de cooperación con COSUDE como: Lanzamiento módulos 3 y 4: Taller Virtual de Regulación CRA para pequeños prestadores (rural) de acueducto y alcantarillado Talleres de transferencia de la regulación realizados en las ciudades de Cali, Cúcuta, Popayán y Riohacha. Diseño e implementación del Taller innovando en la transferencia de la regulación con el equipo técnico de @cracolombia
Noviembre 29	Congreso Agua Para El Progreso, de Empresas Públicas de Cundinamarca	@cracolombia participó en el Conversatorio sobre el Sistema Único de Información de Servicios Públicos.
Noviembre 29	Seminario Internacional: "El agua: retos frente al cambio climático"	Leonardo Navarro presentó su conferencia "Sostenibilidad de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado"
Noviembre 30	Diálogos Comunitarios en Santa Marta	Director Ejecutivo de @cracolombia Leonardo Navarro, acompaña a @CATALINAVELASCO ministra de @Minvivienda en los "Diálogos Comunitarios" escuchando a la ciudadanía, sobre la problemática en torno al agua potable, saneamiento básico y gestión de residuos
Noviembre 30	Seminario Web virtual Asociación público - privada (APP) en agua, saneamiento e higiene (América Latina y el Caribe)". La jornada está coordinada por Sanitation and Water for All (SWA)	Experto Comisionado Diego Felipe Polanía presentó conferencia; Alianzas Público-Privadas APP en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Diciembre 1 y 2	5° Seminario Gestión de Residuos Sólidos	Experto Comisionado Jorge E. Cardoso presentó ponencia: Prospectiva del nuevo Marco Tarifario para el servicio público de aseo
		Leonardo Navarro, Director Ejecutivo de @cracolombia presentó conferencia: "Análisis de la Viabilidad Regulatoria del Tratamiento de Residuos en el Servicio Público de Aseo"
Diciembre 03	Diálogos Comunitarios en Cali	Leonardo Navarro Dir. Ejecutivo de @cracolombia con @CATALINAVELASCO ministra de @Minvivienda en Diálogos Comunitarios encuentro con comunidades para la discusión y aportes en torno a la política pública comunitaria del agua y saneamiento para el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026
Diciembre 05	Regulación 360° Programa de formación RegWAS LAC	Leonardo Navarro, Director Ejecutivo de @cracolombia participó en panel 'Testimonios y Reflexiones' con altos ejecutivos de los reguladores de agua y saneamiento de #Latam y el Caribe en el evento "Regulación 360° Programa de formación RegWAS LAC en revista" con @el_BID y @aderasaok
Diciembre 15	Evento de Lanzamiento de la plataforma #IBNET para América Latina	Experto Comisionado Diego Felipe Polania participó en el lanzamiento de la plataforma #IBNET para América Latina y resaltó la herramienta como un gran ejemplo de buenas prácticas pues genera una cultura de datos y permite tomar decisiones informadas tanto al regulador como a las empresas

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

Gráfica 7- Evidencias Eventos Sectoriales.



XXIV Congreso ANDESCO

ExpoResiduos 2022

Congreso ACODAL 2022

4.2.2 Audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía

Durante el 2022 la Comisión realizó dos (2) Audiencias de Rendición de Cuentas.

Tabla 9 Evidencias Audiencias de Rendición de Cuentas

ACTIVIDAD	EVIDENCIAS
<p>Rendición de Cuentas Interna Fecha: Julio 28 de 2022</p>	
<p>Audiencia de Rendición de Cuentas Fecha: Diciembre 13 de 2022</p>	 <p>https://www.youtube.com/watch?v=HhXI3p3rNVA&t=254s</p>

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

4.2.3 Talleres presenciales y/o virtuales sobre la regulación expedida por la CRA.

La CRA se enfoca en fortalecer su gestión a través del componente de Diálogo, 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 interés, 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.

Durante el 2022 se implementó el **Ciclo de Socializaciones Virtuales y Presenciales** cuyo propósito ha sido brindar asistencia técnica a los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de todo el país, y en general a todos los grupos de valor, de tal manera que se han ampliado los espacios de diálogo de la entidad para ofrecer con mayor oportunidad solución a las inquietudes de pequeños y grandes prestadores en la aplicación de las fórmulas tarifarias.

Tabla 10. Eventos virtuales o presenciales sobre regulación expedida por la CRA

Socializaciones Presenciales				
Tema	Actividad	Ciudad	Fecha	Modalidad
Res. CRA 963 de 2022 sobre Regionalización de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Jornada de Socialización	Cali	Mayo 5	Presencial
		Pereira	Mayo 12	Presencial
		Neiva	Mayo 19	Presencial
		Bucaramanga	Junio 2	Presencial
Res. CRA 970 de 2022 Descuento en costo de energía en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado		Ibagué	Agosto 11	Presencial
Res. CRA 971 de 2022 relacionada con la operatividad de los recursos de la provisión por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR		Bogotá	Agosto 17	Híbrida

SOCIALIZACIONES VIRTUALES			
MES	FECHA	TEMA	No. ASISTENTES
Abril	28 de abril de 2022	Marco Tarifario de Aseo pequeños Res. CRA 853 de 2018	127
Mayo	5 de mayo de 2022	Inversiones Ambientales	95
	19 de mayo de 2022	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.	92
Junio	2 de junio de 2022	PGR - IUS	162
	23 de junio de 2022	Marco Tarifario de Aseo Res. CRA853	67
Julio	7 de julio de 2022	Esquemas Diferenciales Urbanos Res. 948	93
	21 de julio de 2022	Esquemas Diferenciales Urbanos Res. 949	68
Agosto	4 de agosto de 2022	Esquemas Regionales Ac y Al Res. 963	92
	18 de agosto de 2022	Marco Tarifario Res. 853 Aseo	81
Septiembre	1 de septiembre de 2022	IUS (Indicador Único Sectorial) PGR (Plan de Gestión y Resultados) (Plan de Gestión y Resultados) Ac y Al Res.906	197
	15 de septiembre de 2022	Aprovechamiento Aseo Res. 720	144
Octubre	6 de octubre de 2022	Esquemas Diferenciales urbanos Acueducto y Alcantarillado - Res. 948	115
	20 de octubre de 2022	Aprovechamiento Aseo Res.720	90
Noviembre	03 de noviembre de 2022	Esquemas Diferenciales	92
	17 de noviembre de 2022	Aprovechamiento Aseo Res. 720	70

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4.2.4 Prestar un servicio de comunicación online

Dicho servicio se presta para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.

Gráfica 8. Imagen Invitación Chat CRA



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Durante el 2022, la Comisión habilitó el servicio de chat durante dos días a la semana, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía y poder atender a sus inquietudes de manera puntual.

4.2.5 Jornadas de Participación Ciudadana

Durante la vigencia del presente informe, la CRA realizó 16 jornadas de participación ciudadana en diferentes ciudades del país.

A continuación, se relacionan dichas jornadas que permitieron exponer a todos los interesados los proyectos regulatorios en curso, para recibir sus sugerencias, comentarios e inquietudes, de tal modo que el proceso de toma de decisiones regulatorias fue enriquecido.

Tabla 11. Jornadas de Participación Ciudadana

Consultas Públicas					
Tema	Actividad	Ciudad	Fecha	Modalidad	No. Asistentes
Proyecto de Resolución: Por el cual se adiciona el párrafo al artículo 5.3.2.2.8.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 relacionado con el Factor de Productividad del servicio público de aseo para el periodo de facturación siguiente a marzo de 2022.	Publicación por 15 días en SUCOP y página web institucional, para recibir observaciones de la ciudadanía	No aplica	Febrero 1		

Consultas Públicas					
Proyecto de Resolución: “Por la cual se adiciona el Subtítulo 5 al Título 3 de la Parte 1 del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021 sobre las condiciones para la no inclusión en la tarifa final cobrada al suscriptor o usuario del costo de energía por concepto de la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado objeto de financiación con los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico SGP-APSB”	Jornada de Consulta Pública	No aplica	Junio 7	Virtual	33
		No aplica	Junio 14	Virtual	7
Proyecto de Resolución sobre Administración de recursos de Provisión de Inversiones “Por la cual se modifican los párrafos 4 y 5 del artículo 2.1.2.1.10.1. de la Resolución CRA 943 de 2021, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRA 950 de 2021, el artículo 2.1.2.1.10.2. de la Resolución CRA 943 de 2021 y se adiciona el artículo 2.1.2.1.10.2.A. a la Resolución CRA 943 de 2021 para regular la operatividad del encargo fiduciario que administra los recursos de la provisión por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.”	Jornada de Consulta Pública	No aplica	Junio 13	Virtual	67
	Jornada de Consulta Pública	B/quilla	Junio 15	Presencial	23
		Bogotá	Junio 16		32
		Medellín	Junio 21		13
Propuesta de Agenda Regulatoria Indicativa 2023 aprobada en Sesión de Comisión Ordinaria No. 293 del 24 de octubre de 2022, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015.	Jornada de Consulta Pública	No aplica	Octubre 28	En proceso	En proceso

Propuesta de Agenda Regulatoria Indicativa 2023 aprobada en Sesión de Comisión Ordinaria No. 293 del 24 de octubre de 2022, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015.	Jornada de Consulta Pública	Bogotá	Noviembre 10	Presencial	
Propuesta de Agenda Regulatoria Indicativa 2023 aprobada en Sesión de Comisión Ordinaria No. 293 del 24 de octubre de 2022, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015.	Jornada de Consulta Pública	No aplica	Noviembre 15	Virtual	
Proyecto en Propuesta de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023	Jornada de Consulta Pública	No aplica	Diciembre 28	En proceso	En proceso

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4.2.6 Yincanas

Juego lúdico presencial denominado la YINCANA DE LA CRA mediante procesos de innovación abierta, apoyado por los grupos de interés y técnicos de la entidad, para mejorar la comprensión y promover la implementación del marco tarifario (Resolución CRA 825 del 2017) por parte de los pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado.

El objetivo de la Yincana es promover la aplicación del marco tarifario de acueducto y alcantarillado por parte de los pequeños prestadores del segundo segmento, a través de un ejercicio lúdico presencial que le facilita su comprensión y lo guía en la identificación de una ruta para aplicarlo

Tabla 6. Yincanas desarrolladas durante la vigencia 2022

FECHA	CIUDAD	No. PARTICIPANTES
Julio 26	Ibagué	45
Septiembre 29	Medellín	43
Septiembre 30	Medellín	34
Noviembre 23	Bogotá	56
Noviembre 30	Bucaramanga	26

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Gráfica 5- Evidencias Yincanas de la CRA



4.2.7 Ferias Acércate

Durante la vigencia de 2022, la Comisión participo virtualmente en las Ferias Acércate, iniciativa del Departamento Administrativo de la Función Pública que busca que las entidades públicas lleguen con su oferta de servicios a diferentes regiones del país.

Tabla 6. Ferias Acércate

MUNICIPIO	Fecha	Modalidad
La Jagua de Ibirico, César	01 y 02 de abril	Virtual
Montelíbano, Córdoba	06 y 07 de mayo	Virtual
Riosucio, Caldas	01 y 02 de julio	Presencial

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Gráfica 6 - Evidencias Ferias Acércate



Asistentes a los espacios de capacitación propuestos por @cracolombia , participan en juego interactivo, en donde ponen a prueba los conocimientos aprendidos.

4.3 SUBCOMPONENTE DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad se refiere a la capacidad de las entidades de aplicar correctivos y acciones de mejora, así como asumir sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas realizado. Es el elemento que cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública⁴.

Para la vigencia 2020 se tenían actividades planificadas para este subcomponente en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 12 - Porcentaje de cumplimiento Subcomponente Responsabilidad

ACTIVIDAD	META	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Elaborar y divulgar el informe de resultados obtenidos en la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Publicar el Informe	100%
Publicar (1) encuesta virtual sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	Encuesta virtual sobre rendición de cuentas publicada en la página web de la CRA.	100%
Realizar la convocatoria para Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad.	Convocatoria para la rendición de cuentas publicada a través de la página Web y redes sociales	100%

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

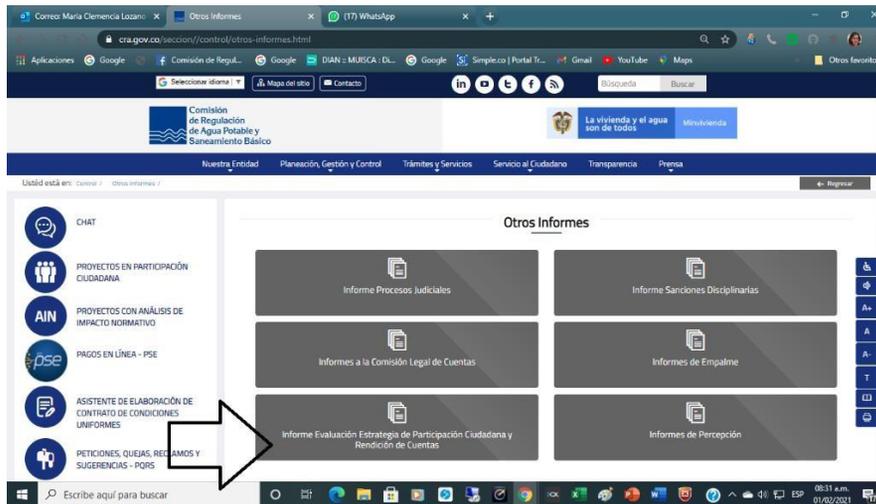
De las actividades planificadas para el subcomponente de Responsabilidad, la entidad las ejecutó todas con un cumplimiento del 100%.

A continuación, se describen algunas evidencias:

4.3.1 Elaborar y divulgar Informe de Resultados Estrategia de Rendición de Cuentas

El informe correspondiente a la Evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas se publicó en la página web institucional.

Gráfica 9. Informe Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas



Gráfica 10- Informe Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

Te invitamos a revisarlo en www.cra.gov.co o en este enlace <https://cutt.ly/XMVMU3R>

4.3.2 Publicar (1) encuesta virtual Sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.

Gráfica 11. Consulta ciudadana temas a tratar en Audiencia de Rendición de Cuentas



<https://cutt.ly/eMVxtwX>

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Adicionalmente, algunos de ellos realizaron preguntas puntuales, las cuales fueron atendidas por el Director Ejecutivo de la entidad en la transmisión de la audiencia.

4.4 EVALUACIÓN Y SUBCOMPONENTE DE RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Este componente hace referencia a la evaluación del proceso de rendición de cuentas para cada una de sus etapas, teniendo en cuenta sus logros y dificultades. Los resultados de dicha evaluación deben ser sistematizados en un documento y divulgado para conocimiento de la ciudadanía.

Tabla 13 Evaluación Subcomponente de retroalimentación a la gestión institucional

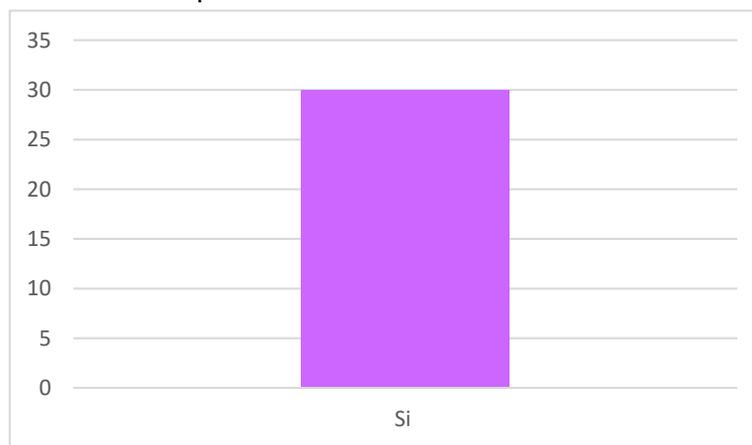
ACTIVIDAD	META	PORCETAJE DE CUMPLIMIENTO
Diseñar, aplicar y publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021	Encuesta publicada en la página Web.	100%
Elaborar y publicar en la página Web el informe final de la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021	Informe de la audiencia de rendición de cuentas publicado en la página Web.	100%

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

En cumplimiento de las dos actividades previstas dentro de la estrategia, la Comisión publicó en su portal web el informe de resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2022, la cual fue contestada por 30 ciudadanos y los resultados se encuentran incluidos en el Informe de Percepción disponible en la sede electrónica de la CRA.

A continuación, se muestran las apreciaciones de los ciudadanos.

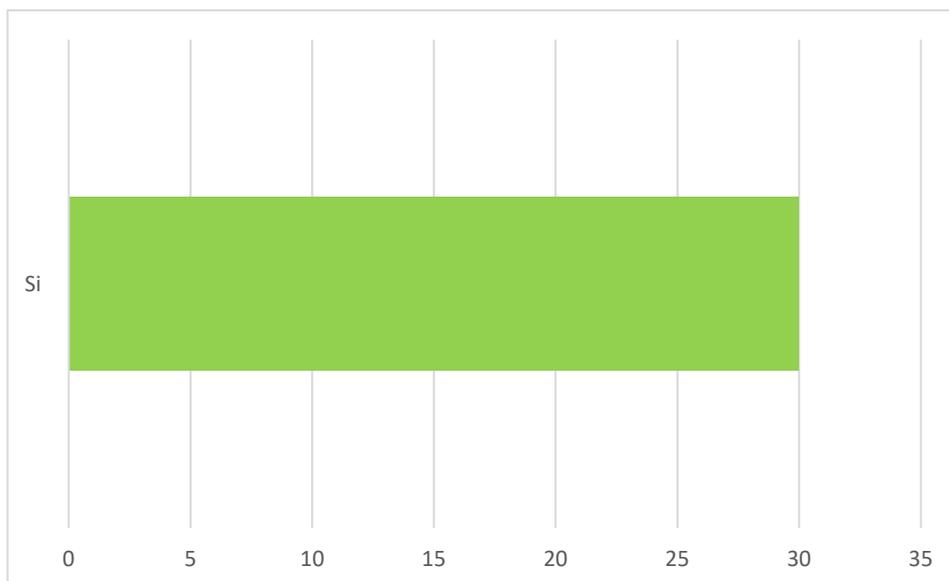
Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue:



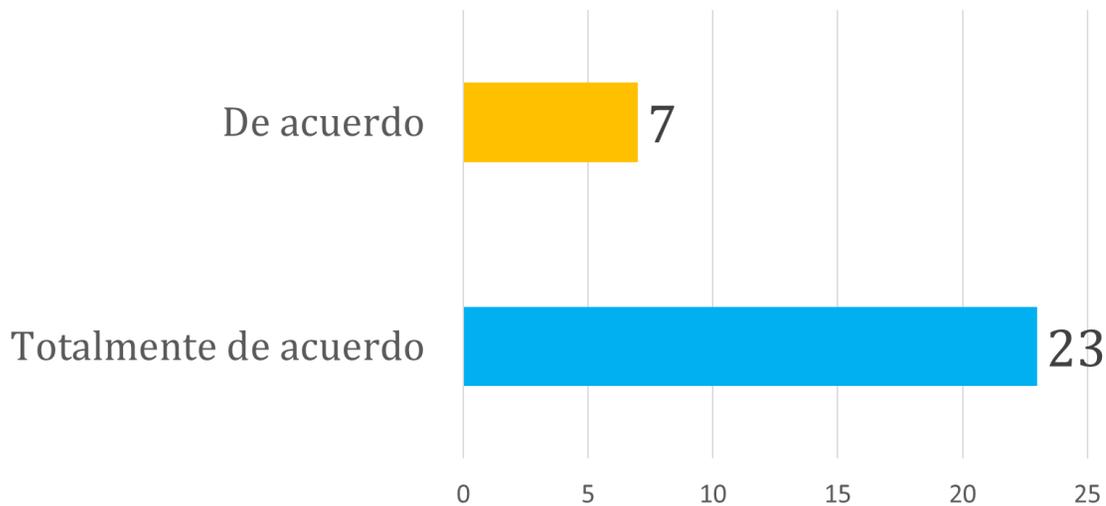
¿Considera que la información presentada en la Rendición de Cuentas permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad?



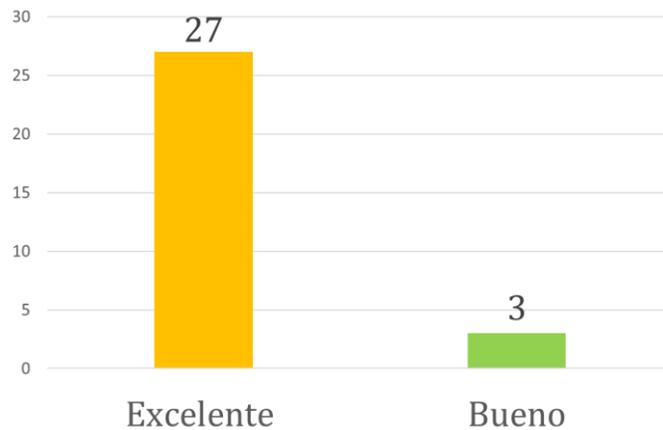
¿Cree que la CRA, en su jornada de Rendición de Cuentas, presentó de forma clara los resultados de su gestión?



¿El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de la CRA fue claro?



¿Cómo califica el ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la CRA realizado el 13 de diciembre de 2022?



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

Adicionalmente, la Comisión realizó el informe de percepción que le han permitido a la entidad medir el grado de satisfacción de sus usuarios, respecto de algunos de sus productos y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Grafica 12. Resultado Informes de Percepción

Informe PERCEPCIÓN 2022



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

5. LOGROS

- Durante la vigencia 2022 se consolidan estrategias las cuales fortalecen la Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y el Control Social como eje transversal de la gestión gerencial de la Entidad, en sus elementos de información, diálogo, responsabilidad y evaluación, con el fin a nuestros diversos grupos de interés nuestras metodologías tarifarias en un lenguaje claro, comprensible y de fácil aplicación.
- La Comisión en el 2022, continuó el servicio de chat durante dos días a la semana, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía y poder atender a sus inquietudes de manera puntual. Atenciones en temas regulatorios los martes y jueves de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. para temas de regulación y contribuciones especiales respectivamente.
- Durante el periodo del presente informe el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización generando el 97% de los requerimientos del período. Esto refleja su posicionamiento como canal de atención facilitando la gestión de los requerimientos ciudadanos con mayor oportunidad.
- Implementación de la Yincana de la CRA, YINCANA DE LA CRA herramienta lúdica que mediante procesos de innovación abierta, apoyado por los grupos de interés y técnicos de la entidad, para mejorar la comprensión y promover la implementación del marco tarifario (Resolución CRA 825 del 2017) por parte de los pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado. El objetivo de la Yincana es promover la aplicación del marco tarifario de acueducto y alcantarillado por
- parte de los pequeños prestadores del segundo segmento, a través de un ejercicio lúdico presencial que le facilita su comprensión y lo guía en la identificación de una ruta para aplicarlo.
- Consolidar el gestor normativo de la CRA, herramienta interactiva e intuitiva que le permita a los grupos de interés de la Comisión acceder a la normatividad en materia de servicios públicos en Colombia

6. RETOS

- Robustecer la gestión institucional a través de la realización de eventos presenciales y virtuales de acompañamiento y asesoría para resolver dudas sobre la aplicación de la Regulación generada por la CRA.
- Continuar con la generación y/o participación de la Comisión en diversos seminarios en línea (Webinars) a nivel nacional o internacional para dialogar sobre generalidades del sector y los avances regulatorios.
- Fortalecer los canales virtuales de comunicación de la entidad para brindar una atención más eficaz y permanente a la ciudadanía.