



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 2022.

Presidente de la República de Colombia

Gustavo Francisco Petro Urrego

Miembros de la Comisión

Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio

Catalina Velasco Campuzano

Viceministro de Agua y Saneamiento Básico

Aníbal José Pérez García.

Ministra de Salud y Protección Social

Carolina Corcho Mejía

Ministra de Ambiente y Desarrollo Sostenible

María Susana Muhamad González

Director del Departamento Nacional de Planeación

Jorge Iván González

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Dagoberto Quiroga Collazos

Expertos Comisionados

Leonardo Enrique Navarro Jiménez - Director Ejecutivo

Diego Felipe Polanía Chacón – Experto Comisionado

Jorge Enrique Cardoso Rodríguez – Experto Comisionado

Unidad Administrativa Especial

Guillermo Ibarra Prado - Subdirector de Regulación (E)

Karen Ezpeleta Merchán- Subdirectora Administrativa y Financiera

Carlos Alberto Mendoza Vélez - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Haideé Álvarez Torres - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TICs

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| MARCO ESTRATÉGICO | 6 |
| 1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO | 8 |
| 1.1. AGENDA REGULATORIA INDICATIVA..... | 8 |
| 1.1.1. AGENDA REGULATORIA 2022..... | 8 |
| 1.1.2. SESIONES DE COMISIÓN Y COMITÉS DE EXPERTOS | 12 |
| 1.1.2.1 SESIONES DE COMISIÓN | 12 |
| 1.1.2.2 COMITÉS DE EXPERTOS | 12 |
| 1.2. ACTUACIONES DE CARÁCTER PARTICULAR..... | 12 |
| 1.2.1. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS | 12 |
| 1.2.2. EMISIÓN DEL CONCEPTO DE LEGALIDAD | 14 |
| 1.2.3. JURISDICCIÓN COACTIVA..... | 14 |
| 1.2.4. DEFENSA JUDICIAL | 14 |
| 1.2.5. COMITÉS DE CONCILIACIÓN | 15 |
| 2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL | 17 |
| 3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO..... | 27 |
| 3.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) 2022..... | 27 |
| 3.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 27 |
| 3.2.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN..... | 27 |
| 3.2.2 COMPONENTE DE DIÁLOGO..... | 28 |
| 3.2.2.1 Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional:..... | 37 |
| 3.2.2.2 Implementación de los programas de transparencia y ética pública: | 39 |
| 3.2.3 COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD | 39 |
| 3.3 SERVICIO AL CIUDADANO..... | 40 |
| 3.3.1 Encuestas anónimas | 41 |
| 3.3.2 Atención Virtual – Chat CRA | 41 |
| 3.3.1 RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO | 42 |
| 4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO..... | 43 |
| 4.1. PLAN DE CAPACITACIÓN VIGENCIA 2022..... | 43 |
| 4.2. PLAN DE BIENESTAR VIGENCIA 2022 | 44 |
| 4.3. PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO VIGENCIA 2022..... | 45 |
| 4.4. CONCURSO DE MÉRITOS | 46 |
| 4.5. PLANTA DE PERSONAL | 46 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 4.6. | CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO..... | 46 |
| 5. | EFICIENCIA ADMINISTRATIVA..... | 48 |
| 5.1. | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 48 |
| 5.2. | OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS..... | 49 |
| 5.3. | GESTIÓN CONTRACTUAL..... | 49 |
| 5.4. | ESTADO DE INFORMES A RENDIR..... | 50 |
| 5.5. | COMITÉS DE CONTRATACIÓN..... | 52 |
| 5.6. | GESTIÓN DOCUMENTAL..... | 53 |
| 6. | GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN..... | 54 |
| 6.1 | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (PETI)..... | 54 |
| 6.1.1 | PROYECTOS PRINCIPALES DEL PETI ABORDADOS EN LA VIGENCIA..... | 54 |
| 6.1.1.1 | DOMINIO DE ESTRATEGIA Y GOBIERNO..... | 54 |
| 6.1.1.2 | DOMINIO DE INFORMACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN..... | 55 |
| 6.1.1.3 | DOMINIO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS..... | 56 |
| 6.1.1.4 | SEGURIDAD DIGITAL..... | 57 |
| 7. | GESTIÓN PRESUPUESTAL..... | 58 |
| 7.1.2 | PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2022..... | 59 |
| 7.1.3 | EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2022..... | 60 |
| 7.1.4 | VIGENCIAS FUTURAS..... | 61 |
| 7.1.5 | RESERVAS PRESUPUESTALES..... | 62 |
| 7.2 | GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE..... | 62 |
| 7.2.1 | NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD DEL SECTOR PÚBLICO (NICSP) 62 | |
| 7.3 | ESTADOS FINANCIEROS..... | 62 |
| 7.4 | GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES..... | 65 |
| 7.4.1 | RECAUDO 2022..... | 65 |
| 7.4.2 | GESTIÓN DE COBRO – 2022..... | 66 |
| 8. | SISTEMA DE CONTROL INTERNO..... | 67 |
| 8.1. | ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN..... | 69 |
| 9. | CONCLUSIONES..... | 71 |

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 2022. 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; transparencia, participación y servicio al ciudadano; gestión del talento humano; eficiencia administrativa; gestión financiera y el informe de control interno y de los entes de control que vigilan la entidad.

MARCO ESTRATÉGICO

La Planeación Estratégica de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, plasmada en el Plan Estratégico Quinquenal – PEQ 2020 – 2024, parte de los lineamientos de política pública señalados en el Plan Nacional de Desarrollo vigente¹, en los objetivos definidos en el Plan Estratégico Sectorial – PES, en las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y en general de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que impactan el quehacer de la entidad; en particular los siguientes ODS:



Fuente: CRA - Elaboración propia

A partir de lo anterior, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico se ha enfocado en darle cumplimiento a su marco estratégico:

Imagen 1. Misión y Visión de la CRA.



Fuente: CRA - Elaboración propia

Para el logro de la misión y la visión, la Comisión definió los siguientes objetivos.

¹ Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”

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

A partir de estos objetivos, se orientan las actividades y las gestiones institucionales. En particular, la hoja de ruta para dar cumplimiento a las metas propuestas en el PEQ 2020 – 2024 se definió a través de los siguientes proyectos estratégicos misionales:

- ✓ *Fortalecer los instrumentos regulatorios, de forma que permitan mayor eficiencia en la aplicación de los marcos tarifarios vigentes.*
- ✓ *Estructurar instrumentos que mejoren la gestión y evaluación de prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.*
- ✓ *Desarrollar marcos tarifarios que respondan a los retos del mercado y de las políticas nacionales e internacionales.*
- ✓ *Implementar instrumentos complementarios que apoyen el fortalecimiento y aplicación de la regulación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.*
- ✓ *Realizar estudio del impacto del marco regulatorio en su conjunto, sobre la sostenibilidad, viabilidad y dinámica del sector.*
- ✓ *Establecer condiciones regulatorias particulares acorde con los requerimientos de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a nivel nacional, cuando se cumplan los requisitos regulatorios.*
- ✓ *Implementar la estrategia de cooperación internacional que permita generar alianzas estratégicas para apoyar el diseño de instrumentos y la divulgación de la gestión regulatoria de la CRA.*

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 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

1.1. AGENDA REGULATORIA INDICATIVA

1.1.1. AGENDA REGULATORIA 2022

Conforme lo dispuesto en el artículo 2.3.6.3.3.11 del Decreto 1077 de 2015, “las Comisiones de Regulación tendrán la obligación de definir un plan estratégico para períodos mínimos de cinco (5) años y una agenda regulatoria anual de carácter indicativo. En la agenda regulatoria anual se precisarán los temas o los asuntos con sus respectivos cronogramas, que serán avocados por la Comisión durante dicho lapso, con sujeción a lo dispuesto por la ley, sin perjuicio que la Comisión pueda avocar el conocimiento y trámite de asuntos no contemplados en la agenda.”². Para el año 2022, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, aprobó la primera versión de su Agenda Regulatoria Indicativa en Sesión de Comisión Ordinaria No. 283 del 22 de diciembre de 2021, conforme a lo previsto en el artículo 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015³.

En lo corrido del año, a la Agenda Regulatoria Indicativa 2022 se le realizaron cuatro modificaciones aprobadas en: Sesión de Comisión Ordinaria No 289 del 28 de junio de 2022, Sesión de Comisión Ordinaria No 293 del 24 de octubre de 2022, Sesión de Comisión Ordinaria No 294 de noviembre de 2022 y Sesión de Comisión Ordinaria No 295 de diciembre 21 de 2022.

La versión final de la Agenda Regulatoria Indicativa 2022, con corte al presente informe de gestión, corresponde a la versión No. 5 (V5), la cual contiene los siguientes proyectos y respectivos cronogramas:

Imagen 3. Agenda Regulatoria Indicativa 2022.

| Convenciones | |
|---------------------------------|--|
| Proyecto de Resolución | |
| Resolución Definitiva | |
| Bases para marcos Tarifarios | |
| Estudios para marcos Tarifarios | |

| Eje | Propuesta Agenda Regulatoria Indicativa 2022 | SEM I | SEM II |
|----------------------------|--|------------------|---------------|
| Acueducto y Alcantarillado | Regulación que facilite la operatividad técnica y financiera de la administración de los recursos de la provisión por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR | P. de Resolución | R. Definitiva |
| | Regulación estructural sobre regionalización | R. Definitiva | |
| | 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 | P. de Resolución | R. Definitiva |
| | Estudios soporte del próximo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para grandes prestadores. | Estudios | Estudios |
| | Bases para el marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado aplicable a pequeños prestadores | Bases | |

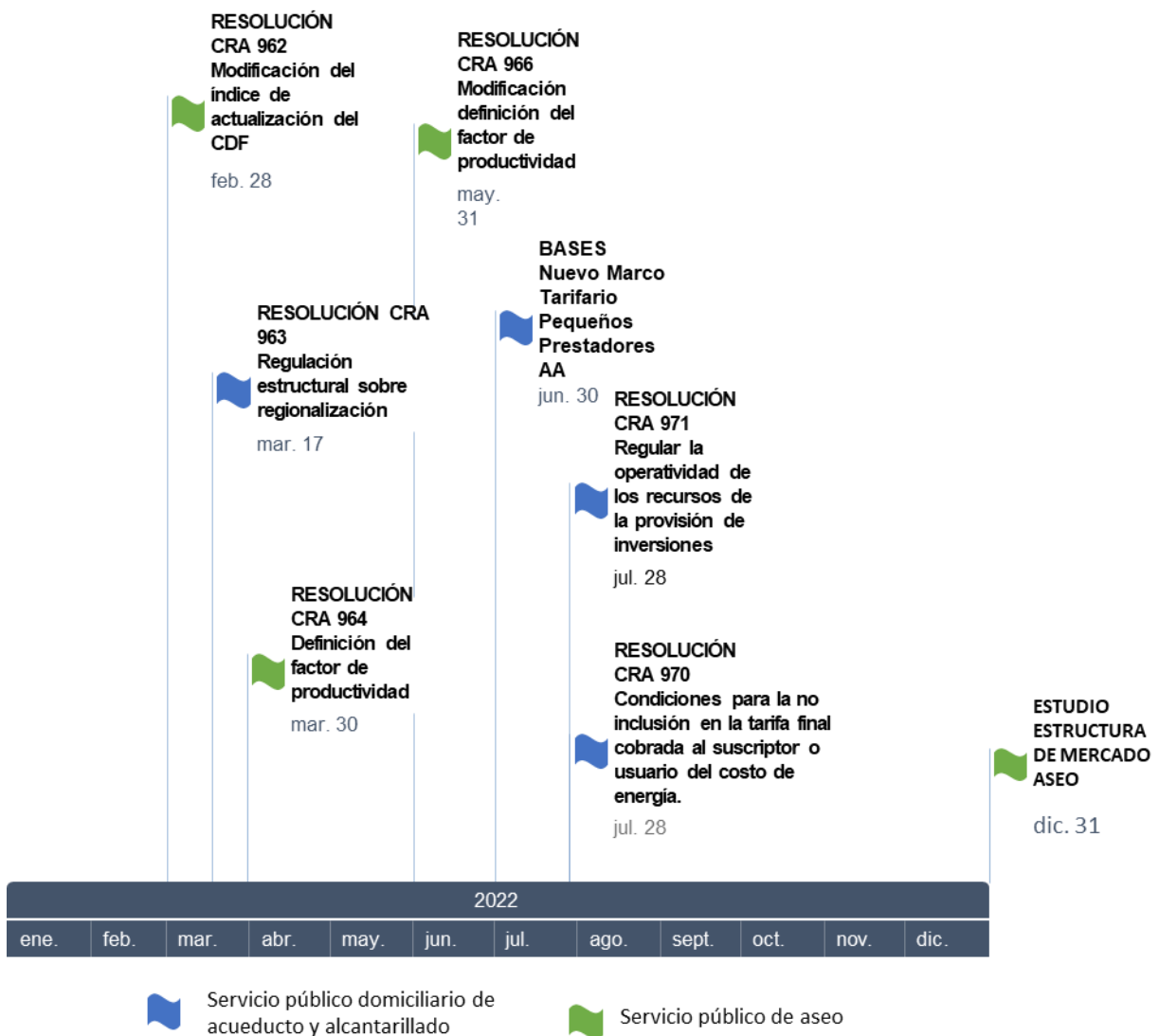
² Decreto 1077 de 2015, artículo 2.3.6.3.3.11

³ Decreto 1077 de 2015, artículo 2.3.6.3.2.7

| Eje | Propuesta Agenda Regulatoria Indicativa 2022 | SEM I | SEM II |
|---------------|---|-----------------------------------|----------|
| Aseo | Modificación de los artículos 5.3.2.2.8.2 y 5.3.6.7.9.2. de la Resolución CRA 943 de 2021 | R. Definitiva | |
| | Definición del factor de productividad del año 2022 | P. de Resolución R. Definitiva | |
| | Estudios soporte del próximo marco tarifario para el servicio público de aseo para grandes prestadores. | Estudios | Estudios |
| Transversales | 1 Racionalización de las regulaciones de carácter general | Estudio | Estudio |

El balance de resoluciones de carácter general expedidas, con corte al presente informe de gestión es el siguiente:

Imagen 4. Resoluciones expedidas y estudios publicados entre enero y diciembre de 2022



Fuente: CRA, Subdirección de Regulación

La Agenda Regulatoria Indicativa 2022 V5, contempló 5 proyectos regulatorios que fueron finalizados, y generaron la expedición de las correspondientes resoluciones CRA definitivas.

En el periodo de enero a diciembre de 2022, se expidieron tres (3) resoluciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y tres (3) resoluciones para el servicio público de aseo. A continuación, se detallan los proyectos finalizados y se presenta una síntesis de los principales logros alcanzados, en términos de las necesidades que se buscaban atender:

Para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado:

- 1) Se establecieron los incentivos y mecanismos regulatorios para impulsar la regionalización en los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. **(Resolución CRA 963 de 2022).**
- 2) Se incorporó en las metodologías tarifarias vigentes por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), 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 de Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP APSB), en cumplimiento del artículo 2.3.5.2.1. del Decreto 1077 de 2015. **(Resolución CRA 970 de 2022).**
- 3) Se modificó la operatividad de los recursos de la provisión por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR, de forma que fueran administrados consecuentemente con la operatividad técnica y financiera de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. **(Resolución CRA 971 de 2022).**

Para el servicio público de Aseo:

- 1) Se reemplazó el factor de actualización para el Costo de Disposición Final, pasando del Índice del grupo de obras de explanación (IOExp) al Índice de Obras Ambientales (IOAMB), debido a que el primero dejó de ser publicado por el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística). **(Resolución CRA 962 de 2022).**
- 2) Se estableció el factor de productividad para el periodo de facturación siguiente a marzo de 2022, con el cual se actualizarán los costos medios de referencia, dando cumplimiento del artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015. **(Resolución CRA 964 de 2022).**
- 3) Se modificó la Resolución CRA 964, adicionando Áreas de Prestación del Servicio (APS) y personas prestadoras que reportaron durante el año 2021. **(Resolución CRA 966 de 2022).**

En la vigencia 2022, la CRA avanzó en el proceso de construcción de la cuarta etapa regulatoria, específicamente en los estudios requeridos como insumo para su desarrollo, los cuales fueron definidos a partir de los documentos : 1) “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 2) “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”.

Para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se avanzó en el desarrollo de ocho (8) estudios establecidos, de la misma forma se avanzó en el desarrollo de los 8 estudios establecidos para el servicio público de aseo. A continuación, se detallan los estudios en referencia:

Tabla 1. Estudios de los servicios Acueducto y Alcantarillado y del servicio público de Aseo

| ESTUDIOS | |
|---|---|
| SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | SERVICIO PÚBLICO DE ASEO |
| 1. Estudio de generalidades del marco tarifario. | 1. Estudio de revisión del Factor de Producción de Residuos Sólidos, metodología de aforos, diferencias significativas en las toneladas |

| ESTUDIOS | |
|--|--|
| SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | SERVICIO PÚBLICO DE ASEO |
| <ol style="list-style-type: none"> 2. Revisión de los Costos Medios Administrativos y Operativos. 3. Revisión del Costo Medio de Inversión. 4. Estudio de Pérdidas y Demanda. 5. Análisis del componente de sostenibilidad ambiental. 6. Estudio del componente social y de accesibilidad de los servicios. 7. Diseño de incentivos que fomenten la adopción y actualización de nuevas tecnologías adaptadas al contexto. 8. Definición de elementos articuladores del marco tarifario. | <p>efectivamente aprovechadas y los criterios para determinar inmuebles desocupados.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Estudio de índices de actualización de costos tarifarios, parámetros de remuneración (WACC, capital de trabajo, gastos administrativos) y factor de productividad. 3. Estudio de revisión del Costo de Comercialización por Suscriptor (CCS). 4. Estudio de revisión del Costo de Barrido y Limpieza de vía y áreas públicas por Suscriptor (CBLs). 5. Estudio de revisión del Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor (CLUS). 6. Estudio de revisión del Costo de Recolección y Transporte (CRT). 7. Estudio de revisión de los Costos de Disposición Final (CDF) y Tratamiento de Lixiviados (CTL). 8. Estudio de revisión de los costos de prestación de la actividad de aprovechamiento a nivel nacional. <p>* Adicionalmente se adelantó el estudio denominado “Estudio de la estructura de mercado de las actividades de la prestación del servicio público de aseo en municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores, incorporando el componente de disposición y capacidad de pago de los usuarios”</p> |

Fuente: CRA, ARI 2022 – Subdirección de Regulación.

Se formularon cuatro etapas comunes a los estudios para avanzar en el cronograma de cada uno de ellos: 1) diagnóstico y marco de referencia, 2) propuesta conceptual regulatoria, 3) Documento de propuesta regulatoria, y, 4) Documento final. En términos generales se puede concluir que, para la mayoría de los estudios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como también del servicio público de aseo, las etapas de diagnóstico y marco de referencia están finalizadas. La etapa de propuesta conceptual, para la mayor parte de los estudios, aquí relacionados, ha avanzado en diferentes niveles de profundidad conforme la complejidad que cada uno de ellos representan. Para el servicio público de Aseo se cuenta como uno de sus logros haber finalizado el “*Estudio de la estructura de mercado de las actividades de la prestación del servicio público de aseo en municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores, incorporando el componente de*

disposición y capacidad de pago de los usuarios”, estudio que es insumo de los demás estudios en desarrollo, y el cual se encuentra debidamente publicado en la página web de la Comisión⁴.

Como aspecto relevante, se destaca la contribución que los convenios de cooperación celebrados entre la Comisión y diversas entidades generaron a las necesidades de información de los estudios de los nuevos marcos tarifarios, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado como del servicio público de aseo, mediante la ejecución de diversas consultorías e intercambio de experiencias.

En términos globales, a corte del 31 de diciembre de 2023, los estudios en su conjunto lograron avanzar en un 45% respecto de sus cronogramas de trabajo establecidos.

Adicionalmente, en periodo del presente informe, se logró la finalización y publicación la página web de la Comisión, del proyecto de la Agenda Regulatoria 2022, denominado, “*BASES del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores*”, el cual permitió determinar los lineamientos y estudios a realizar, que servirán de insumo para la construcción del nuevo marco tarifario aplicable a pequeños prestadores.

Finalmente, con relación al estudio transversal, “*Racionalización de las regulaciones de carácter general*”, que tuvo como propósito actualizar la compilación y simplificación de las normas expedidas por la Comisión, el estudio fue finalizado al cierre de la presente vigencia, y será un insumo para el proyecto regulatorio de la vigencia 2023, denominado “Actualización de la resolución compilatoria y racionalización de la regulación general”.

1.1.2. SESIONES DE COMISIÓN Y COMITÉS DE EXPERTOS

1.1.2.1 SESIONES DE COMISIÓN

En la vigencia del presente informe, se realizaron 17 Sesiones de Comisión, de las cuales 12 fueron ordinarias y 5 extraordinarias. En estas sesiones, la Comisión cumple con las funciones establecidas en el Decreto 2882 de 2007. Así mismo entre los objetivos y las tareas de la entidad se tiene la revisión de los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a su consideración, establecer los criterios y directrices para la elaboración y respuesta de requerimientos de los prestadores y usuarios, así como la determinación y seguimiento de la Agenda Regulatoria Indicativa.

1.1.2.2 COMITÉS DE EXPERTOS

Durante el periodo en análisis, se llevaron a cabo 68 sesiones de Comité de Expertos, de los cuales 52 fueron ordinarios y 16 extraordinarios. A través de estos, los Expertos Comisionados revisaron los proyectos y propuestas regulatorias de carácter general y particular que se presentaron a la Comisión, determinaron criterios y directrices para la elaboración de conceptos que emite la entidad y desarrollaron la Agenda Regulatoria Indicativa 2022.

1.2. ACTUACIONES DE CARÁCTER PARTICULAR

1.2.1. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

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 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

⁴ <https://www.cra.gov.co/prensa/estudio-estructura-del-mercado-del-servicio-publico-aseo-municipios-yo-distritos-mas-5000>

- 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. Imposición de servidumbres de acceso o de interconexión.
 8. 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 2022, se presentan a continuación:

Durante este periodo, la entidad adelantó veintisiete (27) actuaciones administrativas originadas en solicitudes de carácter particular relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; dieciocho (18) de estas actuaciones administrativas finalizaron, permitiendo que la CRA contribuyera a la adecuada prestación de estos servicios.

El siguiente cuadro presenta las actuaciones administrativas finalizadas a 31 de diciembre de 2022, discriminadas por área temática:

Tabla 2. Actuaciones Administrativas de carácter particular finalizadas.

| TEMÁTICA | NÚMERO ACTUACIONES |
|---|--------------------|
| Solicitud de imposición de servidumbre de interconexión de acueducto resolución 759 de 2016 | 1 |
| Solicitud de resolución de conflictos de barrido y limpieza | 1 |
| Solicitud de revocatoria directa | 3 |
| Solicitud de modificación de formula tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado | 12 |
| Solicitud de modificación de formula tarifaria del servicio público de aseo | 1 |

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023.

La siguiente tabla presenta las actuaciones administrativas vigentes a 31 de diciembre de 2022, por área temática:

Tabla 3. Actuaciones Administrativas de carácter particular vigentes.

| TEMÁTICA | NÚMERO ACTUACIONES |
|--|--------------------|
| Solicitud de modificación de fórmula | 4 |
| Solicitud de interconexión de redes de alcantarillado | 1 |
| Solicitud de resolución de conflictos por remuneración | 2 |
| Solicitud de imposición de condiciones de facturación conjunta | 1 |
| Solicitud de autorización alcantarillado pluvial | 1 |

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023.

Esta gestión, permite evidenciar que la CRA atiende con total rigor las crecientes necesidades regulatorias particulares de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a nivel nacional, conforme a las disposiciones normativas aplicables, destacándose el alto número de solicitudes de modificación de fórmula tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

1.2.2. EMISIÓN DEL CONCEPTO DE LEGALIDAD

Es el trámite a través del cual la entidad, 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 someten a su consideración. De esta forma, la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) de la CRA impide la inclusión de cláusulas abusivas que promuevan monopolios o posición dominante en los contratos con los ciudadanos y los limiten en la libertad de escogencia de prestador o a la imposición de cargas adicionales.

Durante el período de análisis, se atendieron un total de 1.013 solicitudes de emisión de concepto de legalidad sobre los contratos de condiciones uniformes, de los cuales se otorgaron 504 conceptos de legalidad y a 509 se les realizaron observaciones.

Además de las anteriores solicitudes, la Oficina Asesora Jurídica tramitó durante el mismo lapso 3.180 radicados de otros tipos, como derechos de petición en sus distintas modalidades, esto es, solicitudes de concepto, solicitudes de información, traslados por competencia, entre otros.

1.2.3. JURISDICCIÓN COACTIVA

De conformidad con la Ley 1066 de 2006, la prerrogativa de adelantar procesos de cobro coactivo por la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - 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 - CPACA.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió de la Subdirección Administrativa y Financiera 41 expedientes con la finalidad de iniciar los procesos de cobro coactivo; en el mismo lapso se impulsaron 208 actuaciones de cobro coactivo, se expidieron 166 actos administrativos y se celebraron 4 acuerdos de pago.

Así mismo, se presentaron 36 solicitudes de conciliación prejudicial ante las Procuradurías Judiciales Administrativas de conformidad con la ley 1550 de 2012.

1.2.4. DEFENSA JUDICIAL

Entre enero y diciembre de 2022, la CRA realizó vigilancia a 165 procesos judiciales, que en su mayoría fueron acciones de tutela (56.4%) y de nulidad y restablecimiento del derecho (23.6%), de los cuales se obtuvieron 38 fallos favorables y se atendieron 63 nuevas demandas; con corte a 31 de diciembre de 2022, se encuentran 119 procesos en curso.

Tabla 4. Procesos Judiciales Vigilados entre enero y diciembre de 2022.

| Clase de proceso | Cantidad | (%) Participación |
|--|------------|-------------------|
| Nulidad y restablecimiento del derecho | 39 | 23.6% |
| Nulidad simple | 8 | 4.8% |
| Reparación directa | 1 | 0.6% |
| Protección derechos e intereses colectivos | 14 | 8.5% |
| Reparación de los perjuicios causados a un grupo | 4 | 2.4% |
| Penal | 2 | 1.2% |
| Cumplimiento | 1 | 0.6% |
| Constitucional | 1 | 0.6% |
| Tutela | 93 | 56.4% |
| Insistencia | 1 | 0.6% |
| Revisión | 1 | 0.6% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023.

1.2.5. COMITÉS DE CONCILIACIÓN

Entre enero y diciembre de 2022 se celebraron 24 sesiones ordinarias de Comités de Conciliación, cuyos temas tratados se relacionan a continuación:

Tabla 5. Comités de Conciliación 2022.

| COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - OCTUBRE 2022 | |
|--|---|
| Fecha | Tema tratado |
| 21 de enero de 2022 | Aprobación plan de acción del comité de conciliación vigencia 2022 con los ajustes propuestos por el doctor Giovanni Soto Cagua, Asesor con Funciones de Control Interno. Informe del seguimiento a los indicadores de defensa judicial y conciliación, y del informe de gestión del comité de conciliación segundo semestre 2021. |
| 28 de enero de 2022 | Informe procesos judiciales enero de 2022. |
| 18 de febrero de 2022 | Informe de la Resolución UAE-CRA 950 de 2009 conformación comité de conciliación sin ninguna observación; y decidieron acoger la recomendación de la ficha de pacto de cumplimiento y no suscribir pacto de cumplimiento dentro del medio de control Protección de Los derechos e intereses Colectivos presentada por Maria Nataly Riaño Blanco. |
| 25 de febrero de 2022 | Informe procesos judiciales febrero de 2022. |
| 25 de marzo de 2022 | Informe de del último reglamento del comité de conciliación aprobado; y de las actividades ejecutadas y pendientes del plan acción política de prevención del daño antijurídico 2022-2023. |
| 31 de marzo de 2022 | Informe del seguimiento y novedades del mes de marzo de 2022 en materia de defensa judicial, sin observación alguna. Igualmente, en forma unánime votaron por no conciliar dentro del proceso de reparación directa, audiencia inicial presentado por Mercedes Nieto y otros, toda vez que no se observan argumentos de hecho o de derecho que estructuren la configuración de responsabilidad de la CRA en el caso que se examina, especialmente atendiendo que no hay función o facultad que le permita involucrarse en este caso. |
| 22 de abril de 2022 | Los Miembros del Comité de Conciliación unánimemente acogieron la recomendación de no conciliar, ni proponer fórmula de arreglo en el caso de la nulidad y restablecimiento del derecho impetrada por Juliana Sánchez y sometida a consideración; y se dieron por enterados de la asistencia a la audiencia inicial en el caso de la reparación directa de Mercedes Nieto. |
| 29 de abril de 2022 | Informe procesos judiciales abril 2022 y del lineamiento relacionado con prevención de controversias entre organismos y entidades públicos. |
| 20 de mayo de 2022 | Aprobación en forma unánime el inventario de litigios y propuesta plan de trabajo, con las observaciones de control interno; se dieron por informados de las directrices arreglo directo; y se dieron por enterados del lineamiento relacionado con el uso adecuado de documentos en actuaciones administrativas el cual ya fue socializado con la oficina jurídica. |
| 27 de mayo de 2022 | Informe de las novedades del mes de mayo de 2022 en materia judicial, sin observaciones, ni comentarios; y del curso de derecho de petición disponible en la ANDJE- Comunidad jurídica del conocimiento, como de la solicitud efectuada por la oficina asesora jurídica de socializar con los equipos de cada una de las oficinas para su realización; la Subdirección Administrativa y Financiera señaló que efectuará convocatoria general el próximo 31 de mayo. |
| 24 de junio de 2022 | Informe del seguimiento y actividades pendientes del plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023; y de las directrices de conciliación, sin observación o modificación alguna. |
| 30 de junio de 2022 | Informe procesos judiciales junio de 2022 |

| COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - OCTUBRE 2022 | |
|--|---|
| Fecha | Tema tratado |
| 22 de julio de 2022 | Informe de las actividades cumplidas y pendientes del plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023; cumplimiento de los indicadores comité de conciliación y defensa judicial; gestión comité de conciliación y de las políticas de defensa aprobadas. |
| 29 de julio de 2022 | Informe de procesos judiciales julio 2022. |
| 26 de agosto de 2022 | Informe casos pendientes de conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad para continuar el proceso de jurisdicción coactiva en contra de entidades territoriales. |
| 31 de agosto de 2022 | Informe procesos judiciales agosto de 2022. |
| 8 de septiembre de 2022 | Aprueban no suscribir pacto de cumplimiento ni proponer fórmula de arreglo alguna dentro de este proceso, toda vez que no se observan argumentos de hecho o de derecho que estructuren la configuración de responsabilidad de la CRA en el caso de Edwin Benavides, especialmente atendiendo que no hay función o facultad que le permita involucrarse en este caso, y a las excepciones propuestas 1.- Falta de la condición de sujeto pasivo de la acción debido a la naturaleza jurídica de la entidad y sus funciones 2.- Falta legitimación por pasiva. 3.- Ausencia violación de derechos colectivos 4.- Esquemas diferenciales en materia de prestación de servicios públicos 5.- Competencia de los municipios y distritos. |
| 27 de septiembre de 2022 | Informe procesos judiciales septiembre de 2022. Aprueban no suscribir pacto de cumplimiento ni proponer fórmula de arreglo alguna dentro del caso de Edwin Benavides, ni pronunciarse de fondo frente a la propuesta presentada por el municipio de San Lorenzo. Informe avance del plan de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023. |
| 24 de octubre de 2022 | Acogen recomendación de la Oficina Asesora Jurídica de dar por terminado el proceso nulidad y restablecimiento del derecho incoado por Cafeaseo Quindío; y ratifican la decisión de no conciliar en la nulidad y restablecimiento del derecho de Iván Amaya. Informe de la socialización implicaciones de la entrada en vigencia de la ley 1220 de 2022 "por medio del cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones"; y del proyecto modelo por gestión de resultados Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE. |
| 31 de octubre de 2022 | Informe procesos judiciales octubre de 2022. |
| 21 de noviembre de 2022 | No conciliar con el municipio San Benito Abad, salvo que se presente pago o acuerdo de pago; se dan por informados del trámite de las conciliaciones relacionadas con cobro coactivo. |
| 30 de noviembre de 2022 | Informe procesos judiciales noviembre 2022. Aprobación modificación resolución de conformación y el reglamento del comité de conciliación. |
| 16 de diciembre de 2022 | Acogieron la recomendación del apoderado y votaron por conciliar en el caso de la conciliación extrajudicial municipio de Toledo, solo si hay compromiso de pago o acuerdo de pago, de no ser así se debe continuar con el proceso de cobro coactivo. |
| 27 de diciembre de 2022 | Informe procesos judiciales diciembre 2022; Seguimiento al plan de acción del comité de conciliación vigencia 2022; y al plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2022- 2023. Aprobación del plan de acción del comité de conciliación vigencia 2023 y los criterios de selección de abogados externos. |

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

La cooperación internacional es una herramienta valiosa para la Comisión, que ha apoyado el desarrollo de sus actividades y la consecución de sus objetivos al pertenecer a un sector estratégico que involucra temas fundamentales en términos ambientales y sociales, como lo es agua y el saneamiento básico en el país, por esa razón, es fundamental seguir consolidando y fortaleciendo la participación en el escenario internacional.

La CRA tiene entre sus objetivos, fortalecer y diversificar la cooperación internacional, teniendo en cuenta el escenario internacional actual y así contribuir al desarrollo sostenible del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico y al bienestar de la sociedad colombiana. De esta manera, la entidad ha promovido alianzas con diferentes actores de cooperación para complementar la gestión regulatoria.

Para la CRA es fundamental establecer y continuar estas alianzas estratégicas con aliados tradicionales y el establecimiento de nuevas alianzas con el objetivo de fortalecer las relaciones de cooperación en cuanto a intercambio de experiencias, apoyo técnico y financiero que aporten a 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.

Es así como la CRA suscribió los siguientes acuerdos de cooperación internacional, entre el periodo de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022:

Tabla 6. Convenios cooperación internacional CRA suscritos durante 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022

| Convenio | Objeto |
|--|---|
| Enero de 2022: Convenio de cooperación con Fundación Avina | Articular esfuerzos entre la Fundación Avina y la CRA, para realizar una propuesta de fórmula tarifaria que remunere la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos en el servicio público de aseo para municipios con más de 5.000 suscriptores y avanzar en la aplicación de la regulación de esquemas diferenciales urbanos para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. |
| Es el Abril de 2022: Acuerdo Marco de cooperación con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) | Desarrollar esfuerzos conjuntos para formalizar la voluntad de las partes para llevar adelante una evaluación de impacto destinada a medir los efectos de algunos componentes de la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional en el ámbito de sus respectivas competencias. |
| Agosto de 2022: Convenio de cooperación con el Banco de Interamericano de Desarrollo (BID) | Promover soluciones innovadoras en el sector de gestión de residuos por medio de la transformación digital y tecnología del sistema de regulación, buenas prácticas, y las actividades prestadas en el servicio de aseo, con un enfoque de aplicación en Colombia, que generará experiencia y lecciones aprendidas con aplicabilidad directa o indirecta para su adaptación y replicabilidad en América Latina y el Caribe (ALC). |
| Noviembre 2022: Convenio de cooperación con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) | Apoyar la elaboración del Nuevo Marco Tarifario de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, aplicable a todos los pequeños prestadores que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellos que prestan el servicio en el área rural. |
| Noviembre 2022: Consultoría de cooperación con la Sociedad Alemana de Cooperación Internacional (GIZ) | Apoyar los estudios sobre los incentivos económicos y regulatorios para actualizar el mecanismo de remuneración de la actividad de tratamiento de residuos sólidos urbanos en marco del servicio público de aseo en los grandes prestadores |

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tic's, 2023.

Así mismo, durante este periodo de tiempo, se continuaron implementando convenios o acuerdos suscritos con anterioridad, de los cuales se resaltan los siguientes avances

Tabla 7. Avances en convenios de cooperación internacional CRA durante enero - diciembre 2022.

| Convenio | Objeto general | Avance |
|---|--|--|
| <p>Memorando de Entendimiento con TNC</p> | <p>Cooperar mutuamente para intercambiar conocimiento, fortalecer capacidades y desarrollar proyectos de interés común, relacionados con la Agenda Regulatoria de la CRA y con las medidas regulatorias que promuevan una prestación del servicio público domiciliario de agua potable disminuyendo la vulnerabilidad asociada al desabastecimiento de agua y protegiendo las cuencas hidrográficas.</p> | <p>En agosto de 2022 se renovó el Memorando de Entendimiento por el periodo de un año, se realizó una reunión entre el director ejecutivo de la CRA y el equipo de TNC para definir los posibles trabajos conjuntos.</p> <p>En el mes de septiembre se participó en el intercambio de experiencias en el tema de gobernanza del agua y en la reactivación de las reuniones de la Coalición del Agua por Colombia.</p> <p>En el mes de octubre se realizó la primera reunión técnica entre los equipos de TNC y la CRA para elaborar una hoja de ruta que permita fortalecer capacidades y desarrollar proyectos de interés común.</p> <p>En el mes de noviembre y diciembre la CRA participó de manera presencial y virtual en los eventos de intercambio de experiencias organizados por TNC: mesa de políticas públicas de la Coalición Agua por Colombia y el encuentro anual de la Red de Fondos de Agua de Colombia (RedC).</p> <p>Se continúa con la ejecución del Memorando de Entendimiento.</p> |
| <p>Convenio de cooperación con la Embajada de Suiza en Colombia – Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE)</p> | <p>Apoyar la implementación de la Estrategia de impulso a la presencia y participación regional para la aplicación de la regulación de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores; y apoyar la aplicación de los instrumentos para la medición de la gestión y resultados de las personas prestadoras establecidos a través de la Resolución CRA 906 de 2019.</p> | <p>El 31 de marzo de 2022 se realizó el lanzamiento de nuevos módulos del Taller Virtual de Regulación de la CRA, incluidos los módulos 3 y 4 sobre regulación de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores y rurales, los cuales se elaboraron en marco de la cooperación con COSUDE.</p> <p>En abril se prorrogó el convenio hasta noviembre del 2022.</p> |

| Convenio | Objeto general | Avance |
|---|---|--|
| | | <p>COSUDE apoyó la realización del diagnóstico de la implementación del marco tarifario de pequeños prestadores, remitiendo documento con sus experiencias y las lecciones aprendidas del proyecto ASIR SABA en la aplicación de la regulación de pequeños prestadores urbanos y prestadores rurales.</p> <p>En noviembre se realizó la reunión de la revisión del aplicativo IUS con el equipo técnico de la CRA y COSUDE, y el proceso de sistematización de las experiencias, en el que se buscó recoger las voces de todos los actores, con el fin de establecer las lecciones aprendidas y buenas prácticas de los procesos que se llevaron a cabo en el marco del proyecto ASIR SABA.</p> <p>Así mismo, se realizó la reunión presencial de cierre del proyecto con los Expertos Comisionados de la CRA y las directoras de COSUDE en la Sala de Juntas de la CRA, en donde se presentó el informe y presentación final, dando cumplimiento a los compromisos establecidos, y entablar una conversación de los temas que se desarrollaron y futuras alianzas.</p> <p>Esta cooperación se encuentra finalizada.</p> |
| <p>Memorando de Entendimiento con Conservación Internacional (CI)</p> | <p>Trabajar conjuntamente para desarrollar proyectos y acciones de interés mutuo relacionadas con proyectos de la Agenda Regulatoria de la CRA y el proyecto de medidas regulatorias asociadas a inversiones ambientales que pueden ser incluidas en tarifas.</p> | <p>En el año 2022 se han realizado varias reuniones de seguimiento al desarrollo del proyecto piloto de aplicación de la Resolución CRA 907 de 2019 en el municipio de Sesquilé, Cundinamarca.</p> <p>En febrero se llevó a cabo una reunión en Guatavita con la alcaldía, los municipios, los prestadores del servicio, representantes de USAID y el equipo de Conservación Internacional y la CRA para presentar los avances del proyecto y su implementación.</p> |

| Convenio | Objeto general | Avance |
|--|--|--|
| | | <p>En abril se revisó la propuesta del impacto tarifario de la Resolución CRA 907 de 2019 en el municipio de Sesquilé, Cundinamarca. En mayo se tuvo una reunión con CI para socializar las observaciones de la propuesta del impacto tarifario.</p> <p>En noviembre se realizó la reunión de cierre organizada por Conservación Internacional y la USAID en el marco del proyecto que se está realizando en Sesquilé, del cual la CRA participa en el tema tarifario.</p> <p>Esta cooperación se encuentra finalizada.</p> |
| <p>Convenio de cooperación con el Instituto Ambiental de Estocolmo (SEI)</p> | <p>Realizar proyecto piloto en la cuenca alta del río Chicamocha para analizar el impacto de las inversiones en infraestructura verde en la disponibilidad de agua y su rentabilidad en la cuenca.</p> | <p>Durante los meses de enero a junio del 2022, se realizaron reuniones exploratorias para definir el proyecto entre el Instituto Ambiental de Estocolmo (SEI) y la CRA.</p> <p>En julio se decidió realizar la Guía para evaluación de inversiones para empresas de prestación del servicio público domiciliario de acueducto.</p> <p>En agosto y septiembre se envía un primer borrador de la estructura del índice de desarrollo de la guía para revisión del equipo de la CRA.</p> <p>En diciembre se realizó la Reunión de trabajo con los equipos técnicos de SEI y la CRA para revisar y hacer observaciones de la Guía para evaluación de inversiones para empresas de prestación del servicio público domiciliario de acueducto.</p> <p>Actualmente esta cooperación continúa en ejecución.</p> |
| <p>Memorando de Entendimiento con el Instituto Internacional del Agua de Estocolmo (SIWI) y UNICEF</p> | <p>Aunar esfuerzos técnicos y administrativos propios de la cooperación para mejorar el proceso regulatorio de los servicios de agua y saneamiento</p> | <p>En abril de 2022 se realizó taller enfocado en la autonomía del regulador, sus resultados se sumaron al Plan de Acción del taller WASHREG realizado en</p> |

| Convenio | Objeto general | Avance |
|---|--|--|
| | <p>de la CRA, con el fin de identificar oportunidades y áreas de mejora en materia regulatoria para alcanzar el acceso sostenible y de calidad a los servicios de agua, saneamiento e higiene en Colombia.</p> | <p>septiembre de 2021, con participación de representantes de diferentes actores del sector, del cual resultó el plan de acción propuesto para mejorar el proceso regulatorio de los servicios de agua y saneamiento.</p> <p>Los expertos comisionados y sus asesores han realizado revisiones a los Planes de Acción de WASHREG y Autonomía. Se definió la metodología para el análisis interno de la eficiencia organizativa de la CRA eligiendo la aplicación de la guía de rediseño institucional del DAFP.</p> <p>En el mes de julio se llevaron a cabo 2 talleres para el análisis interno de la CRA y su eficiencia organizativa: Taller de modelo de negocio y taller de estructura organizativa, correspondientes a los pasos 5 y 6 de la guía de rediseño institucional del DAFP.</p> <p>En el mes de noviembre la CRA envió a SIWI las matrices consolidadas de WASHREG y Autonomía para dar continuidad con los compromisos establecidos.</p> <p>En diciembre se realizó reunión entre el equipo de SIWI y Expertos Comisionados de la CRA para socializar el documento "<i>Rediseño Institucional</i>" presentado por SIWI, analizando la información y alternativas para las siguientes etapas del estudio.</p> <p>Actualmente esta cooperación continúa en ejecución.</p> |
| <p>Memorando de Entendimiento ONU Hábitat</p> | <p>Proporcionar un marco de cooperación en el que ONU-Hábitat y la CRA cooperen técnicamente en el intercambio, asesoría, apoyo, difusión y capacitación en temas relacionados con desestaficación, esquemas diferenciales, vínculos urbano-</p> | <p>En septiembre de 2022 se retomó la comunicación con ONU Hábitat para reiterar el interés de implementar el Memorando de Entendimiento y agendar una reunión entre los equipos técnicos de ONU Hábitat y la CRA.</p> |

| Convenio | Objeto general | Avance |
|----------|--|--|
| | rurales, pagos por servicios ambientales, infraestructura verde y soluciones basadas en naturaleza, entre otros; para el fortalecimiento e implementación de la “Nueva Agenda Urbana en Colombia”. | En noviembre se realizó reunión técnica virtual entre ONU Hábitat y el equipo de la CRA para explorar los posibles trabajos conjuntos y proyecto a desarrollar en el 2023. Actualmente se continua con la ejecución del memorando de entendimiento. |

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tic’s, 2023.

También, la CRA desarrolla cooperaciones que no requieren de convenios o acuerdos de cooperación, en su mayoría con la banca multilateral. Al respecto, se exponen los siguientes avances desarrollados en el periodo en cuestión.

Tabla 8. Avances en cooperaciones, gestionadas por la CRA, sin convenio durante enero - diciembre 2022.

| Actor | Objeto de la cooperación | Avance |
|--|---|--|
| Banco Interamericano de Desarrollo (BID) | Elaborar Términos de Referencia (TdR) para la contratación de una firma que entregue insumos para el estudio del nuevo marco tarifario sobre cómo progresar en los niveles del respeto y garantías de los Derecho Humano al Agua y Saneamiento en Colombia. | A finales de abril de 2022 la CRA remitió los Términos de Referencia ajustados al BID para definir los productos entregables de la nueva consultoría 2022-2023. El BID abre la convocatoria para contratar el consultor en abril 2022, en agosto se inicia el trámite de contratación con el consultor elegido y en septiembre se firma el contrato entre el consultor y el BID. En el mes de octubre se realizan los talleres sobre la identificación de criterios de evaluación y los mecanismos de implementación del DHAS en la regulación. En el mes de noviembre la CRA realiza revisión y observaciones al documento del producto 1 sobre los mecanismos de solución priorizados. En diciembre se culmina el Modelamiento de escenarios preseleccionados que hace parte del producto 2 de la consultoría. Esta cooperación sigue en ejecución. |
| Cooperación alemana - GIZ y el BID | Llevar a cabo consultoría para la inclusión de acciones de | Durante los meses de enero a agosto del 2022, se han |

| Actor | Objeto de la cooperación | Avance |
|---------------|--|---|
| (CReW+) | economía circular e infraestructura verde en la tarifa del servicio público domiciliario de alcantarillado. | <p>realizado reuniones mensuales de revisión de los avances, presentación de documentos y productos del proyecto entre el equipo de GIZ, el consultor y la CRA.</p> <p>En el mes de enero se entregó el plan de trabajo y en el mes de febrero se definió el cronograma. En abril se hace entrega del documento del marco normativo y político del reúso y agua residual.</p> <p>En el mes de agosto, la CRA participa en el webinar de experiencias del reúso y agua residual en América Latina.</p> <p>En octubre se hace entrega del documento de capacitaciones realizadas en reúso de aguas residuales y el informe de evaluación de la viabilidad económica y social.</p> <p>En noviembre la CRA hace revisión de los dos últimos productos e informe final enviados por GIZ. En diciembre se da el visto bueno a estos insumos, que serán incluidos en el estudio de soporte del componente de sostenibilidad ambiental para grandes prestadores.</p> <p>Esta cooperación se encuentra finalizada.</p> |
| Banco Mundial | Realizar estudio para revisar el papel de la regulación en el sector de agua y saneamiento en la promoción de la adopción de tecnologías e innovación. | <p>A inicios del 2022 se realizaron intercambios de experiencias con los reguladores europeos (Italia) y del Reino Unido (Escocia y Inglaterra).</p> <p>En abril los prestadores más grandes de Colombia realizan las encuestas enviadas por el Banco Mundial.</p> <p>En agosto, se entrega el informe preliminar de las Encuestas realizadas a los grandes Operadores de Acueducto y Alcantarillado en Colombia, "El papel de la Regulación en la</p> |

| Actor | Objeto de la cooperación | Avance |
|--|--|---|
| | | <p>Promoción de la Innovación en el Sector de APyS de Colombia".</p> <p>La CRA envía al Banco Mundial sus observaciones del documento preliminar.</p> <p>Esta cooperación sigue en ejecución.</p> |
| <p>Banco de Desarrollo de América Latina (CAF)</p> | <p>Elaborar propuesta para el Costo Medio de Inversión para el nuevo marco tarifario de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.</p> | <p>En mayo de 2022 el consultor que contrato la CAF ha entregado los productos 4 productos de la consultoría, los cuales fueron revisados y aprobados por la CRA.</p> <p>Esta cooperación se encuentra finalizada.</p> |
| <p>Banco de Desarrollo de América Latina (CAF)</p> | <p>Apoyar esfuerzos de adopción de soluciones digitales destinadas a mejorar la gestión de agencias reguladoras de la región.</p> | <p>En abril de 2022, la CAF notifica a la CRA la contratación del consultor para apoyar la identificación y solución de problemas de gestión vinculados con herramientas de analítica de datos y de inteligencia artificial.</p> <p>La primera sesión de trabajo se realizó en mayo y tuvo como objetivo socializar y discutir las dificultades que tienen las agencias reguladoras para compartir y tomar decisiones basadas en datos. La segunda sesión de trabajo fue en junio con el fin de identificar los casos de uso de la entidad.</p> <p>En julio y agosto se tuvieron reuniones de socialización para identificar y traer información de calidad a la entidad.</p> <p>En septiembre, se realizó la reunión de cierre de consultoría y entrega del producto final en el que se especifica una posible arquitectura para implementar y adoptar en cada una de las entidades regulatorias.</p> <p>Esta cooperación se encuentra finalizada.</p> |
| <p>Banco Mundial</p> | <p>Realizar un estudio sobre los incentivos económicos, financieros y regulatorios para analizar la remuneración de la</p> | <p>En abril de 2022 se inició la cooperación con la contratación del consultor para desarrollar el estudio sobre los incentivos</p> |

| Actor | Objeto de la cooperación | Avance |
|---|--|---|
| | <p>actividad de tratamiento de residuos sólidos urbanos en marco del servicio público de aseo.</p> | <p>económicos, financieros y regulatorios para analizar la remuneración de la actividad de tratamiento de residuos sólidos urbanos en marco del servicio público de aseo.</p> <p>El producto fue entregado por el consultor y será insumo para el estudio del Nuevo Marco Tarifario de servicios públicos de aseo.</p> <p>En el mes de mayo se recibió Misión del Banco Mundial para evaluar las gestiones del gobierno y los resultados de 3 consultorías, entre las cuales está la de la CRA, para incluirlas cómo insumos en la formulación de proyecto para el Iniciativa de Transformación de Activos de Carbono (TCAF) que va a ejecutar el Banco Mundial en el 2023.</p> <p>Esta cooperación se encuentra finalizada.</p> |
| <p>RegWAS LAC</p> <p>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 Banco Interamericano de Desarrollo (BID), LIS-Water y la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADERASA).</p> | <p>Programa diseñado para brindar una comprensión general e integral de las políticas públicas y de la regulación de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. El programa se desarrolla íntegramente en línea, específicamente delineado para los reguladores de América Latina y el Caribe, en el ámbito del programa RegWAS LAC.</p> | <p>En el 2022 los Expertos Comisionados de la CRA participaron como formadores en los módulos: 3. Contribución regulatoria a la organización y capacitación del sector, 7. Regulación económica, 8: Regulación de la calidad del servicio, 10. Regulación de la interfaz de usuario, 11. Regulación ambiental, 12. Regulación de los sistemas rurales y periurbanos, 15. Evaluación de impacto regulatorio.</p> <p>Además, el equipo de la CRA conformado por dos grupos, han participado y trabajado en un proyecto de regulación que se presenta en el último módulo 16, Presentación de los proyectos de grupo y resumen final del programa.</p> <p>En diciembre la CRA participó como panelista y participante en la reunión de cierre del programa, en la que se le dio una distinción y reconocimiento a la</p> |

| Actor | Objeto de la cooperación | Avance |
|-------|--------------------------|---|
| | | <p>Comisión por su aporte extraordinario en el programa, contribuyendo a la organización, compartiendo experiencias y apoyando otros reguladores en el desarrollo de sus proyectos regulatorios.</p> <p>Esta cooperación se encuentra finalizada.</p> |

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tic's, 2023.

3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

3.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) 2022.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011⁵, al Decreto 1081 de 2015⁶, y luego de un proceso de Participación Ciudadana, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), publicó en su sede electrónica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.cra.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>

Durante la vigencia del presente informe, se realizó el seguimiento cuatrimestral al PAAC, el cual se encuentra publicado en la sede electrónica de la Entidad en la sección de Transparencia y Acceso a Información Pública <https://www.cra.gov.co/transparencia>.

3.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, elaboró la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana para la vigencia 2022, con base en las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, y se trazó como objetivo fortalecer sus distintos canales de atención y las acciones en información, diálogo y responsabilidad en los distintos espacios físicos y virtuales, para brindar información clara, sencilla y oportuna a los ciudadanos. Además, la CRA se propuso involucrar a los ciudadanos y grupos de valor en la definición y estructuración de acciones de participación en la gestión de planes, programas, proyectos, trámites y servicios.

Así mismo, la entidad hizo mayor presencia en las regiones 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 en el país.

Con base en lo anterior, a continuación, se describen las acciones desarrolladas por la entidad en los componentes de información, diálogo y responsabilidad ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022:

3.2.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN

Incluye las acciones generadas por la CRA para informar públicamente sobre sus decisiones, y explicar su gestión y resultados. A continuación, se listan algunas de esas acciones:

Tabla 9. Actividades del componente de información entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022

| Actividad Desarrollada |
|---|
| Atención por parte del director ejecutivo de la CRA, a los siguientes medios de comunicación: Informativo Casa de Nariño |
| 1. Informativo Al Día: Casa de Nariño en Línea, 17 de febrero de 2022. Link: https://youtu.be/8Opq82rxpLk |
| 2. La República: 17 de marzo de 2022. Link: https://www.larepublica.co/economia/mas-de-25-millones-de-usuarios-del-pais-han-accedido-al-servicio-de-agua-potable-3324878 |
| 3. Santanderes al Aire. 10 de abril de 2022: Link: https://www.facebook.com/Radiosjdcu1160am/videos/743599933683800/ |
| 4. Norte Visión. 11 de abril de 2022: https://www.facebook.com/CanalNortevision/videos/1051214562403900/ |

⁵ Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” emitida por el Congreso de la República.

⁶ Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” emitido por la Presidencia de la República.

| Actividad Desarrollada |
|---|
| <p>5. La Voz del Galeras. 11 de abril de 2022. Link: https://www.facebook.com/lavozdelgalerasdetodelar1010am/videos/1051124838946943/</p> <p>6. El Dorado Radio. 1 de julio de 2022. Link: https://www.facebook.com/EIDoradoRadio.Co/videos/533358228577764</p> <p>7. Todelar Pasto: 1 de julio de 2022. Link: https://www.facebook.com/lavozdelgalerasdetodelar1010am/videos/370324015169699</p> <p>8. Emisora Cultural del Tolima 11 de agosto de 2022. Link: Entrevista Dir Ejec. Emisora Cultural del Tolima Costo energía Res 970.m4a</p> <p>9. Emisora de la Gobernación de Cundinamarca El Dorado Radio 5 de julio de 2022: evidencia en: Leonardo Navarro Dir Ejc EL DORADO RADIO NOTICIERO 05 DE JULIO DEL 2022.mp3</p> <p>10. Entrevista Todelar Pasto nov. 25: tema taller virtual de regulación y Yincana de la CRA: ENTREVISTA DIRECTOR EJECUTIVO NOVIEMBRE 25 TODELAR PASTO.docx</p> |
| <p>Campañas digitales a través de las redes sociales de la entidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Campaña digital para socializar las medidas regulatorias expedidas por la CRA, bajo el hashtag: #EstamosMásCerca con la cual se difunde información de la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional. 2. Campaña digital bajo el hashtag #Soy con la cual se dan a conocer las funciones, trámites y mecanismos de contacto de la Comisión. 3. Campaña para dar a conocer los resultados de la Yincana de la CRA, usando el hashtag #YincanadelaCRA se publicaron videos testimoniales de participantes así como el desarrollo de actividades realizadas presencialmente |
| <p>Actualización semestralmente sus datos abiertos en el portal www.datos.gov.co de acuerdo a lo establecido en el anexo 4 de la Resolución 1519 de 2020.</p> |
| <p>Publicación de 10 Video tutoriales que explican la correcta aplicación de los marcos tarifarios. Link: https://www.cra.gov.co/prensa/notas-videos</p> |
| <p>Lanzamiento de nuevos módulos del Taller Virtual de Regulación CRA. www.virtualcra.gov.co</p> |
| <p>Actualización permanente de la sede electrónica y redes sociales con información de interés para los diferentes grupos de valor, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020. https://www.cra.gov.co/transparencia</p> |
| <p>El 28 de julio de 2022 se hizo el lanzamiento de la nueva intranet de la Entidad. Un canal de comunicación interna que obedece a los lineamientos, estrategias y políticas de gobierno digital y permite estar a la vanguardia tecnológica, hacer uso de nuevas y mejores herramientas digitales, con información de interés para todos los colaboradores de la Entidad.</p> |
| <p>Publicación de las Bases del Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores. Link: https://www.cra.gov.co/bases-marcos-tarifarios-acueducto-alcantarillado-y-aseo</p> |

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023.

3.2.2 COMPONENTE DE DIÁLOGO

Incluye las acciones o espacios de diálogo entre los que se destacan: socializaciones, talleres, jornadas de consultas públicas, seminarios, ferias de servicio al ciudadano, entre otros, los cuales pueden ser presenciales y/o virtuales, los cuales son generados por la CRA, en donde confluyen distintos grupos de interés, para dar cuenta sobre el quehacer de la entidad, y resolver inquietudes. Son espacios de retroalimentación y trabajo en doble vía. Al respecto, la CRA adelantó las siguientes acciones:

Tabla 10. Actividades componente de diálogo 1 de enero a 31 de diciembre de 2022

| Jornadas de Consultas Públicas ⁷ | | | | | |
|--|--|-----------|------------|------------|----------------|
| 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 | | |
| 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 | Jornada de Consulta Pública | No aplica | Octubre 28 | En proceso | En proceso |

⁷ Jornadas de Consulta Pública: mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias y aportes de ciudadanos, grupos de interés y partes interesadas sobre proyectos, normas, políticas, programas o trámites que se encuentran en proceso de formulación por parte de la Entidad.

| Jornadas de Consultas Públicas⁷ | | | | | |
|---|-----------------------------|---------------|------------------------------|------------------|-----------------------|
| Tema | Actividad | Ciudad | Fecha | Modalidad | No. Asistentes |
| 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. | | | | | |
| 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 | 55 |
| 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 | |
| Propuesta de Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano | Jornada de Consulta Pública | No Aplica | A partir del 28 de diciembre | Virtual | En proceso |

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023.

Tabla 11. Socializaciones presenciales entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

| Socializaciones Presenciales | | | | |
|---|--------------------------|---------------|--------------|------------------|
| Tema | Actividad | Ciudad | Fecha | Modalidad |
| Resolución 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 |
| Resolución CRA 970 de 2022 Descuento en costo de energía en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado | | Ibagué | Agosto 11 | Presencial |
| Resolución 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 |

Tabla 12. Socializaciones virtuales 1 de enero a 31 de diciembre de 2022

| SOCIALIZACIONES VIRTUALES | | | |
|---------------------------|-----------------------------|---|----------------|
| MES | FECHA | TEMA | No. ASISTENTES |
| Abril | 28 de abril de 2022 | Marco Tarifario de Aseo pequeños Resolución CRA 853 de 2018 | 127 |
| Mayo | 5 de mayo de 2022 | Inversiones Ambientales Resolución CRA 949 de 2021 | 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 | Resolución CRA 906 de 2019 “Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras” | 162 |
| | 23 de junio de 2022 | Marco Tarifario de Aseo Resolución CRA 853 de 2018 | 67 |
| Julio | 7 de julio de 2022 | Esquemas Diferenciales Urbanos Resolución CRA 948 de 2021 | 93 |
| | 21 de julio de 2022 | Esquemas Diferenciales Urbanos Resolución CRA 949 de 2021 | 68 |
| Agosto | 4 de agosto de 2022 | Esquemas Regionales Ac y Al Resolución CRA 963 de 2022 | 92 |
| | 18 de agosto de 2022 | Marco Tarifario de Aseo pequeños prestadores Resolución CRA 853 de 2018 | 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 Resolución CRA .906 | 197 |
| | 15 de septiembre de 2022 | Aprovechamiento Aseo Resolución CRA 720 | 144 |
| Octubre | 6 de octubre de 2022 | Esquemas Diferenciales urbanos Acueducto y Alcantarillado - Resolución CRA 948 de 2021 | 115 |
| | 20 de octubre de 2022 | Aprovechamiento Aseo Resolución CRA .720 de 2015 | 90 |
| Noviembre | 03 de noviembre de 2022 | Esquemas Diferenciales Resolución CRA 949 de 2021 | 82 |
| | 17 de noviembre de 2022 | Aprovechamiento Aseo Resolución CRA 720 | 57 |

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2022.

Tabla 13. Feria acércate del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

| FERIAS ACÉRCATE ⁸ - DAFP | | |
|-------------------------------------|---------------------|------------|
| Fecha | Ciudad | Modalidad |
| 01 y 02 de abril | La Jagua de Ibirico | Virtual |
| 06 y 07 de mayo | Montelíbano | Virtual |
| 01y 02 de julio | Riosucio, Caldas | Presencial |

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023.

Tabla 14. Eventos sectoriales del 1 de enero a 31 de diciembre de 2022

| 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 | | 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 | | 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 @WICSotland – 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. |

⁸ Las Ferias Acércate son espacios de relacionamiento entre el Estado y el Ciudadano, en los cuales durante varios días se integra la oferta de diferentes entidades del orden nacional y territorial, en municipios priorizados con bajo acceso a la oferta pública. Eventos organizados por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP

| EVENTOS SECTORIALES | | |
|---------------------|---|--|
| Fecha | Evento | Temática |
| 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 <u>#aseo</u> . |
| 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 |

| EVENTOS SECTORIALES | | |
|---|---|---|
| Fecha | Evento | Temática |
| 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 Republica. |
| 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 |

| EVENTOS SECTORIALES | | |
|---------------------|---|--|
| Fecha | Evento | Temática |
| | | 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 | EXPORRESIDUOS2022 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) (iii) 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 |

| EVENTOS SECTORIALES | | |
|---------------------|--|---|
| Fecha | Evento | Temática |
| | | 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 Jiménez, 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 | 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 Marco Tarifario de Aseo. |
| Noviembre 25 | | Equipo Técnico de @cracolombia lideró taller: Si soy reciclador, ¿qué me pagan? |
| Noviembre 28 | Encuentro Anual presencial de la Red de Fondos de Agua de Colombia, organizado por @TNCLatin América | 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 | Durante la reunión se destacaron los logros alcanzados con este convenio de cooperación con COSUDE como: |

| EVENTOS SECTORIALES | | |
|---------------------|---|---|
| Fecha | Evento | Temática |
| | @ASIR_SABA , Embajada de @SuizaColombia Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE) | 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 | 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 01 y 02 | 5ª Seminario de 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 @adepasaok |
| Diciembre 15 | Evento de Lanzamiento de la plataforma #IBNET para América Latina | Experto Comisionado Diego Felipe Polanía 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 Tics, 2023.

3.2.2.1 Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional:

Desde el año del 2020, la CRA viene desarrollando la “Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional” con el objetivo de promover el desarrollo, la 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 abierta, el uso de herramientas de comunicación efectiva y haciendo uso de un lenguaje claro.

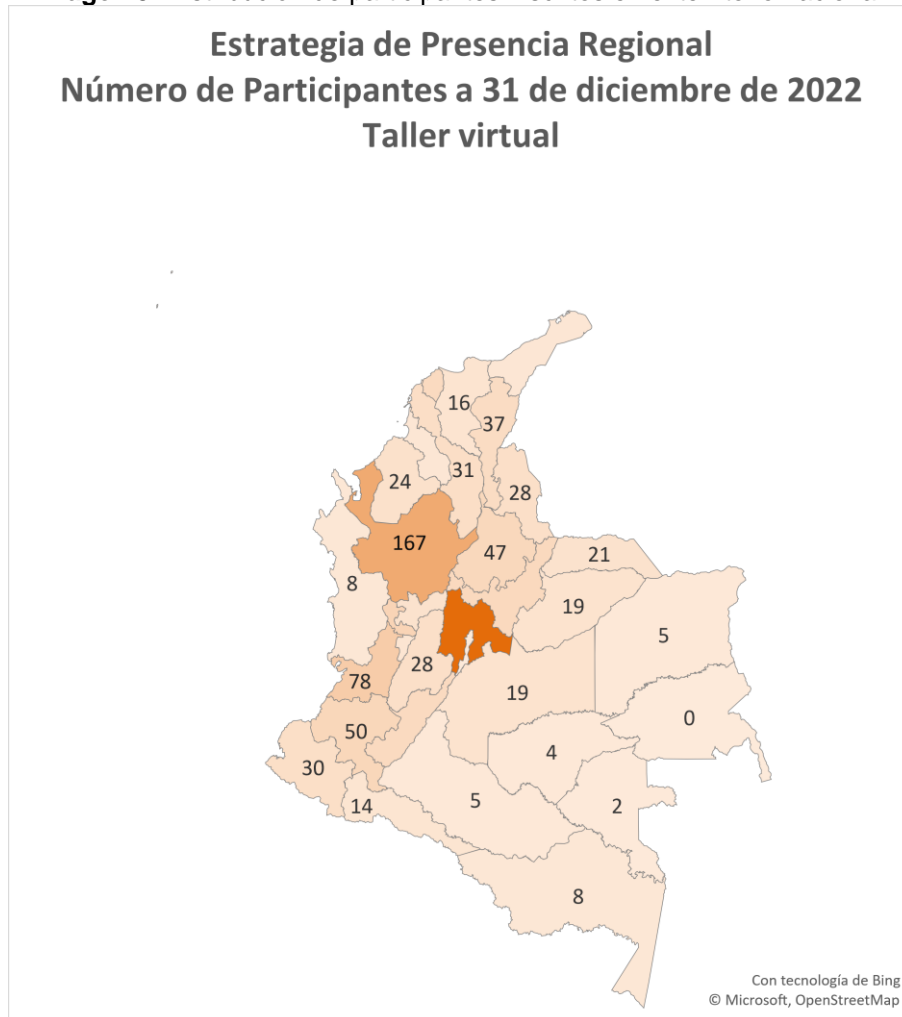
Bajo dicha Estrategia la CRA diseñó y puso a disposición de los sus grupos de valor y la ciudadanía en general el “Taller Virtual de Regulación CRA” el cual se encuentra habilitado en la plataforma virtual de aprendizaje

Moodle. Tiene como objetivo, promover la comprensión y correcta aplicación de los marcos regulatorios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Durante la vigencia correspondiente a este informe, se registraron en la plataforma 1.209 usuarios y se expedieron 1.266 constancias de participación en los diferentes módulos, se debe considerar en estas cifras, un participante puede obtener más de un certificado.

Esta participación incluyó 357 municipios de 30 departamentos evidenciando que con este alcance hemos logrado y alcanzando el objetivo de llegar masivamente a las regiones y a todos nuestros grupos de valor. En el siguiente gráfico se aprecia la distribución de los participantes en los diferentes departamentos del territorio nacional.

Imagen 5. Distribución de participantes inscritos en el territorio nacional.



Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics 2023.

Así mismo, durante al año 2022, la CRA implementó y desarrolló el tercer ciclo de socializaciones virtuales el cual de forma complementaria permite a los grupos de valor, recibir formación en temáticas relacionadas con la normatividad vigente. Desde el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, participaron 1.562 personas.

De manera complementaria a los mecanismos ya expuestos, la Comisión diseñó una alternativa presencial y novedosa, denominada “La YINCANA de la CRA”, que motiva al prestador del segundo segmento, a partir de su propia realidad y a través de un ejercicio lúdico, a entender la utilidad de aplicar el marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores organizando su esfuerzo y lograr los niveles deseados de prestación en las condiciones de calidad, cobertura y continuidad deseados.

Tabla 15. Yincanas implementadas a diciembre de 2022

| LA YINCANA DE LA CRA | | | | |
|--|-------------|----------|------------|----------------|
| | Ciudad | Fecha | Modalidad | No. Asistentes |
| Ejercicio novedoso que ha puesto en marcha la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Evento dirigido a prestadores de Acueducto y Alcantarillado que atienden hasta 2.500 suscriptores. Busca que los prestadores del segundo segmento encuentren una ruta para la correcta aplicación del marco tarifario. | Ibagué | Julio 26 | Presencial | 39 |
| | Medellín | Sept. 29 | Presencial | 43 |
| | Medellín | Sept. 30 | Presencial | 34 |
| | Bogotá | Nov. 23 | Presencial | 56 |
| | Bucaramanga | Nov. 30 | Presencial | 26 |
| Total | | | | 198 |

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023.

El eje transversal que soporta esta herramienta se basa en un enfoque que refuerza en los prestadores los elementos de Calidad – Continuidad – Cobertura, en la prestación de estos respectivos servicios.

Los aspectos creativos que caracterizan a esta herramienta presencial de divulgación y sensibilización están contruidos a partir de un ejercicio lúdico y práctico centrado en el prestador y su aprendizaje individual, que se apoya en su propia realidad y la del colectivo que participa, para esto se diseñó una metodología, espacios y material no convencional. Se espera que para el año 2023 se desarrolle este ejercicio para el servicio público de aseo.

3.2.2.2 Implementación de los programas de transparencia y ética pública:

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, estableció lineamientos para la implementación de la Política de Gestión de Integridad, razón por la cual la entidad instauró el Código de integridad y buen gobierno de la CRA, el cual estableció las políticas para el desempeño de las labores de los funcionarios y servidores, así como las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Alta Dirección, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos. Por esta razón, durante la vigencia 2022 la entidad realizó talleres y actividades que permiten dar a conocer los valores que hacen parte del código de integridad, con el fin de promover la ética pública en el desarrollo de las actividades asociadas a las funciones que desempeñan todos los servidores públicos y contratistas, así como a las partes interesadas que participan en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Por otra parte, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño⁹ celebrado el mes de octubre de 2022, se aprobó la “Estrategia para la Gestión de Conflicto de Intereses” que permitirá identificar, prevenir y controlar los diferentes tipos de conflicto que se puedan presentar y así evitar que el interés particular interfiera con el desarrollo adecuado de las funciones de la entidad; en este sentido la entidad se encuentra ejecutando dicha estrategia dando cumplimiento a los lineamientos para la implementación de la Política de Gestión de Integridad, de conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y las directrices emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

3.2.3 COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD

Son las acciones creadas por las entidades para responder por los resultados de la gestión, definiendo o

⁹ El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es un órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

La CRA durante la vigencia del presente informe promovió una mayor interacción con sus grupos de valor. Así mismo se realizó un seguimiento mensual a sus instrumentos de planeación. Adicionalmente, en el mes de noviembre se publicó en la sede electrónica el informe de rendición de cuentas 2022 y se publicó una encuesta para que los interesados propusieran los temas a tratar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y/o generaran sus inquietudes, las cuales fueron resuelta durante la jornada.

En coherencia con lo anterior, la Audiencia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2022 puede ser revisada en nuestro canal de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=HhXI3p3rNVA>

3.3 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 viene 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 2022 se atendieron 11.964 ciudadanos, los cuales 5.481 corresponden a la recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia - PQRSD y 6.483 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 de cumplimiento frente a los términos de Ley del 99,7%.

De acuerdo con las respuestas recibidas en la encuesta de satisfacción del usuario cuyos resultados reflejan la opinión de los ciudadanos que formularon una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia - PQRSD en la Entidad y diligenciaron la encuesta de manera voluntaria, durante este periodo se obtuvo, un 88% de calificación entre excelente y bueno.

Frente a la clasificación por temáticas consultadas, durante el periodo del presente informe, se evidenció que el mayor tipo de solicitudes recibidas son competencia de la Entidad y corresponden a conceptos favorables de Contratos de Condiciones Uniformes con 1.163 radicaciones equivalente al 25%, seguido de envío de tarifas con 906 radicados equivalentes al 20%, y solicitud de derecho de petición con 817 radicados equivalente al 18%. De igual manera se evidenció que durante el periodo del presente informe se recibieron 3 reclamos y no se recibió ninguna, queja, sugerencia o denuncia por parte de los usuarios.

Adicionalmente, de las 5.481 PQRSD recibidas, se identificó que 1.061 de ellas no eran competencia de la Entidad, por lo que se dio traslado a la entidad correspondiente, estas comunicaciones equivalen a un 23% de PQRSD sobre el total recibido para el periodo reportado.

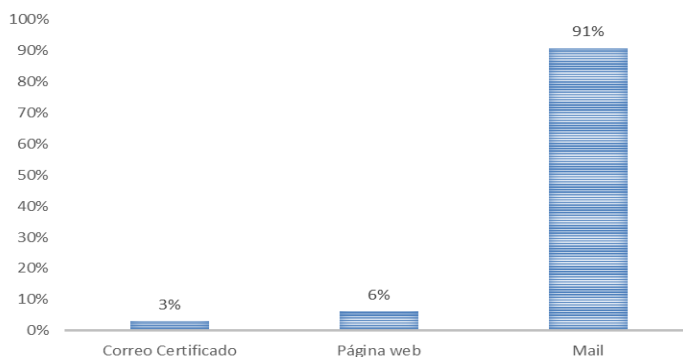
Canales de recepción de las PQRSD:

Tabla 16. Consolidado de PQRSD recibidas por canal de atención.

| Distribución por Canales de Atención recepción de PQRSD 2022 | | | | | | |
|---|-----------------|--------------|-----------------|------------------|-----------------|--------------|
| Canal de Atención | Petición | Queja | Reclamos | Solicitud | Denuncia | Total |
| Correo Certificado | 184 | | | | | 184 |
| Mail | 4.871 | | 3 | | | 4.873 |
| Página web | 424 | | | | | 424 |
| Telefónico | 0 | | | | | 0 |
| Total | 5.479 | 0 | 3 | 0 | 0 | 5.481 |

Fuente: CRA, Sistema de Gestión Documental Orfeo, 2023.

Imagen 6. Canales de atención.



Fuente: CRA, Grupo Servicio al Ciudadano

Para 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 atención de los ciudadanos con mayor oportunidad.

Finalmente, es importante decir que, por ninguno de los canales de atención al ciudadano, incluido el correo de “Soy Transparente”, no se recibieron denuncias sobre presunta corrupción, falta de objetividad, transparencia, o dificultades para participar en los procesos de contratación.

3.3.1 Encuestas anónimas

Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva Presidencial No 08, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, publicó en la página web de la entidad la **“encuesta de transparencia y objetividad de procesos de contratación”**, con el fin de verificar la percepción de los participantes en los procesos adelantados por la Entidad. Dicha encuesta también se encuentra disponible a través de los pliegos de condiciones publicados por la Entidad en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP.

3.3.2 Atención Virtual – Chat CRA

El Canal de chat, es atendido por servidores públicos de la Subdirección de Regulación y el Grupo de Contribuciones Especiales de la Subdirección Administrativa y Financiera, a través de este canal se busca orientar y brindar respuesta de manera adecuada y eficiente a las consultas formuladas por los grupos de valor y las partes interesadas a través del chat de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), el cual está disponible de la siguiente manera:

- Chat interactivo en temas referentes a Regulación con horario de atención los días martes de 8 am a 10 am a través del link <https://chat.cra.gov.co/phplive.php?d=0&onpage=livechatimagelink&title=Live%20Chat%20Image%20Link&tokey=a72143a7ae03071f7012bc6df1b86e00&token=da4c40fe26d9905f8b16b9be80c88326&tok ey=1a97d5443528a0c1ea2ac9a11cc1eb41>
- Chat interactivo en temas de Contribuciones Especiales con horario de atención los días jueves de 8 am a 10 am a través del link <https://chat.cra.gov.co/phplive.php?d=0&onpage=livechatimagelink&title=Live%20Chat%20Image%20Link&tokey=a72143a7ae03071f7012bc6df1b86e00&token=da4c40fe26d9905f8b16b9be80c88326&tok ey=1a97d5443528a0c1ea2ac9a11cc1eb41>

Durante el periodo del presente informe, con respecto a los registros de atención en la CRA a través de este canal, se brindó orientación a 365 participantes en 470 consultas, las cuales corresponden 337 para el chat de regulación y 28 para el chat de contribuciones. Los temas de mayor consulta en el chat de regulación para este periodo fueron: marco tarifario aseo grandes prestadores con 213 registros, marco tarifario aseo pequeños

prestadores 89 registros y marco tarifario acueducto y alcantarillado pequeños prestadores con 28 registros.

Para el chat de contribuciones las temáticas más consultadas fueron estado de cuenta con 11 consultas, contribución local 10 registros e información financiera con 4 registros.

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.

3.3.1 RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO

Durante la vigencia 2022 con el fin de fortalecer las estrategias definidas en el Plan de Acción Institucional en desarrollo de las políticas de servicio al ciudadano, el protocolo de atención al ciudadano, política de transparencia y participación ciudadana, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 2052 de 2020¹⁰, se creó el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano al interior de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) mediante la Resolución UAE CRA- No. 1200 de 2022.

Frente al componente de 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 se 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 el diseño de infografía de contribuciones especiales y la actualización del procedimiento de gestión de PQRSD y 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.

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: competencias y habilidades del servicio, Ley de protección de datos personales, procedimiento de gestión de PQRSD y comunicación asertiva.

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:

- Implementación nueva sede electrónica a través de la cual se generan reportes de monitoreo de atención del canal de chat.
- Fueron requeridos dos desarrollos a los reportes de Orfeo: 1) Validación estados de cumplimiento de PQRSD eliminando el estado (archivados sin respuesta) y 2) Reporte de respuesta de Orfeo indicando aprobación de tratamiento de datos personales. Estos dos desarrollos permitieron facilitar la generación de reportes mensuales y mejorar la estructura de los informes de PQRS.
- Creación de programa de cualificación para atención preferencial.
- Se ha trabajado en temas de inclusión en los canales de atención para persona en condición de discapacidad y lenguas nativas.
- Se creó el Grupo de Atención al Ciudadano el cual tiene como objetivo fortalecer las estrategias definidas por la Alta Dirección.

¹⁰ Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones” emitida por el Congreso de la República.

4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4.1. PLAN DE CAPACITACIÓN VIGENCIA 2022

Teniendo en cuenta la importancia del recurso humano para la Entidad, 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 formuló un Plan Institucional de Capacitación, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la vigencia 2022.

Así mismo, es preciso indicar que, con corte a 31 de diciembre de 2022, se realizaron las siguientes capacitaciones, que no requirieron destinación de presupuesto:

Tabla 17. Plan Institucional de Capacitación.

| EJE TEMÁTICO | DIMENSIÓN DE COMPETENCIAS | TEMA DE CAPACITACIÓN Y/O TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO |
|---|------------------------------------|--|
| EJE 1: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN | SER, SABER Y HACER | Capacitación sobre las guías o cartillas elaboradas por la Dirección de ordenamiento jurídico del Ministerio de Justicia en la implementación de la Política de Mejora Normativa, publicadas en la página del SUIN - Ministerio de Justicia. |
| | | Capacitación de Tablas de Retención Documental |
| | | Socialización de la Ley 2080/2021- CPACA. |
| | | Capacitación en Lineamientos sobre buenas prácticas en las comunicaciones y notificaciones de las actuaciones administrativas; y lineamientos en materia de prevención del daño antijurídico y defensa judicial en la producción normativa a través de actos administrativos de carácter general y abstracto. Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. |
| | | Taller en Escritura jurídica - Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - comunidad jurídica del conocimiento |
| | | Socialización de la guía de valoración de activos |
| | | Curso en Análisis impacto normativo AIN (Análisis de Impacto Normativo) - DNP |
| | | Taller sobre el manejo del Plan de Conservación Documental |
| EJE 2: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO | | Socialización proceso de Gestión documental |
| | | Capacitación en manejo de la plataforma SECOP (Sistema Electrónico de la Contratación Pública) II y tienda virtual |
| | | Taller en formulación de Indicadores de Gestión |
| | | Curso Lenguaje claro y comunicación asertiva - DNP |
| | | Inducción y reinducción |
| | | Curso Ciberseguridad |
| | | Seminario en mecanismos de participación ciudadana |
| EJE 3: TRANSFORMACIÓN DIGITAL | | Socialización del Programa de Gestión Documental |
| | Gestión de documentos Electrónicos | |

| EJE TEMÁTICO | DIMENSIÓN DE COMPETENCIAS | TEMA DE CAPACITACIÓN Y/O TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO |
|---------------------------------------|---------------------------|--|
| EJE 4: PROBIDAD Y ÉTICA DE LO PÚBLICO | | Seminario en manejo efectivo de redes sociales |
| | | Curso en gestión de proyectos |
| | | Charla métrica en redes sociales |
| | | Charla de contenido para redes sociales |
| | | Socialización del Código de integridad |
| | | Capacitación Comisión de Personal |
| | | Seminario en competencias y habilidades para la atención al usuario y al ciudadano |
| | | Charla en manejo y conflicto de intereses |
| | | Capacitación en interventoría y supervisión de contratos. |
| | | |

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023.

4.2. PLAN DE BIENESTAR VIGENCIA 2022

Durante la vigencia 2022, se realizaron las siguientes actividades de integración, con el fin de dar cumplimiento al plan de bienestar:

Tabla 18. Plan de Bienestar 2022.

| EJE | ACTIVIDAD |
|--|--|
| EQUILIBRIO PSICOSOCIAL | Eventos deportivos y recreacionales: * Clases de acondicionamiento físico virtuales |
| | Implementación Teletrabajo / Trabajo virtual en casa |
| | Día mujer y hombre |
| | Día del niño |
| | Día de madre y padre |
| | Día de la secretaria |
| | Día del Conductor |
| | Bienestar espiritual *Clase de yoga y celebración de las novenas de navidad |
| | Implementación de horarios flexibles para los servidores públicos |
| | Día del abuelo |
| | Día de la familia |
| | Vacaciones recreativas y celebración navidad infantil |
| | Actividad Manejo del tiempo libre y equilibrio de tiempos laborales |
| | Día del servidor público |
| | Celebración de profesiones y oficios |
| | Día del Trabajo |
| | Actividades de desvinculación asistida prepensionados |
| | Día del amor y la amistad |
| | Celebración de cumpleaños |
| | Actividades de entorno laboral saludable *Pausas Activas y caminata ecológica |
| Reconocimiento por Quinquenios | |
| Selección y reconocimiento al mejor funcionario por nivel jerárquico (Carrera, LNR), de conformidad con lo establecido por | |

| EJE | ACTIVIDAD |
|--|---|
| | el Decreto 1083 de 2015. Y reconocimiento mejor funcionario de Carrera. |
| | Rendición de cuentas y Cierre de Gestión 2022 |
| SALUD MENTAL | Charlas en las siguientes temáticas: *Promoción y prevención de suicidios *política sobre consumo de alcohol y drogas. *Prevención de la violencia física y sexual. *Síndrome de agotamiento laboral “burnout” |
| | Exámenes médicos ocupacionales |
| | Aplicación de la batería de riesgo psicosocial |
| | Actividades de Intervención clima Laboral |
| | Taller código de integridad y actividades asociadas a la identificación de valores del servidor público. |
| EJE TRANSVERSAL: TRANSFORMACIÓN DIGITAL | Implementación del módulo de autogestión dentro del aplicativo de nómina SARA |

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

4.3. PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO VIGENCIA 2022

De otro lado, en desarrollo del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 2022, se ejecutaron las actividades programadas en conjunto con la asesoría y el 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 SST (Seguridad y Salud en el Trabajo), así mismo se realizó la aplicación del instrumento de la batería de riesgo psicosocial con el fin de medir la exposición a los diferentes factores de riesgo psicosocial dadas por las condiciones de trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y situaciones personales por fuera del trabajo, promoviendo la salud y el Bienestar de todos los trabajadores de la Entidad.

Las actividades desarrolladas a 31 de diciembre de 2022 establecidas en el plan de trabajo en Seguridad y Salud en el trabajo fueron las siguientes:

- Actualización del perfil sociodemográfico y condiciones de salud de funcionarios y contratistas para el año 2022
- Capacitaciones enfocadas en Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos- IPEVR (riesgo biológico, riesgo psicosocial, riesgo biomecánico, riesgos naturales y riesgo público)
- Capacitaciones a los grupos que hacen parte del SGSST: Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST, Comité de convivencia laboral CCL y brigada de emergencias
- Inspecciones de seguridad e inspecciones a puestos de trabajo a trabajadores presenciales y teletrabajadores
- Mediciones higiénicas de iluminación y ruido
- Medición de batería de riesgo psicosocial
- Realización del Simulacro de emergencias
- Aplicación de la Encuesta de seguridad vial
- Escuelas terapéuticas en pro de reducción de desórdenes músculo esqueléticos
- Realización de Evaluaciones Medicas Ocupacionales a los funcionarios y notificación de resultados
- Taller orden y aseo
- Capacitación emergencias en el hogar
- Rendición de cuentas del SG-SST y Reinducción del SG-SST
- Taller en atención a emergencia psicológica a la Brigada de emergencias
- Actividad Lúdica PYP ZUMBA
- Taller de comida saludable
- Auditoría interna al SGSST

4.4. 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.

4.5. PLANTA DE PERSONAL

Tabla 19. Planta de personal a 31 de diciembre de 2022

| CONCEPTO | TOTAL NÚMERO DE CARGOS DE LA PLANTA | NÚMERO DE CARGOS PROVISTOS | NÚMERO DE CARGOS VACANTES |
|---|-------------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Cargos de Libre Nombramiento y Remoción | 17 | 15 | 2 |
| Cargos de Carrera Administrativa | 63 | 53 | 10 |
| Cargos de periodo Fijo | 4 | 3 | 1 |

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023.

4.6. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Durante la vigencia 2022, la Subdirección Administrativa y Financiera trabajó de manera permanente en los lineamientos organizacionales para la adecuación del control interno disciplinario al interior de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, tanto en la Etapa de Instrucción como en la Etapa de Juzgamiento de acuerdo con lo establecido en las leyes 1952 de 2019¹¹ y 2094 de 2021¹², así como la Circular 100-02 de 2022¹³ del Departamento Administrativo de la Función Pública, en el sentido de organizar la estructura de la CRA, adecuando las funciones y los roles de los funcionarios, que permitan preservar la garantía de la doble instancia en el proceso disciplinario.

Es así que mediante la Resolución UAE CRA N 940 del 16 de septiembre de 2022 “*Por el cual se adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)*”, se asignó la Etapa de Instrucción al perfil del Profesional Especializado código 2028 grado 22 de la Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión Jurídica; y la Etapa de Juzgamiento quedó en cabeza del perfil del Profesional Especializado código 2028 grado 22 de la Oficina Asesora Jurídica.

Por otra parte, respecto a las actuaciones disciplinarias adelantadas durante la vigencia 2022, en la Subdirección Administrativa y Financiera, se tiene la siguiente información:

¹¹ Ley 1952 del 28 de enero de 2019 “*Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario*”

¹² Ley 2094 del 29 de junio de 2021 “*Por medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones*”

¹³ Circular 100-02 de 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública por la cual se dan lineamientos organizacionales para la adecuación de las Unidades u Oficinas de Instrucción y Juzgamiento de Control Disciplinario Interno en las Entidades Públicas.

Tabla 20. Procesos Disciplinarios

| Proceso No. | Indagación Previa | Archivo de la Investigación | CAUSAL | OBSERVACIÓN |
|-----------------|--|-----------------------------|---|--|
| 002/2021 | Fecha de inicio: 27 de septiembre de 2021 | 17 de febrero de 2022 | Prescripción Acción de Cobro Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Honda - EMPREHON E.S.P | Control Interno solicitó que se evaluara disciplinariamente, la gestión adelantada por la CRA en el cobro y recaudo de la contribución especial vigencia 2011, por valor de \$5.042.641, a la Empresa EMPREHON E.S.P. Se dio Apertura de Indagación Preliminar con el fin de determinar a los presuntos responsables, sin embargo, se evidenció que operó la caducidad en los términos del artículo 30 de la Ley 734 de 2002, modificado por el artículo 132 de la Ley 1474 de 2011, que establece que la acción disciplinaria caducará si transcurridos cinco (5) años desde la ocurrencia de la falta, no se ha proferido auto de apertura de investigación disciplinaria. |
| 001/2022 | Fecha de inicio: 23 de marzo de 2022 | 8 de agosto de 2022 | Hurto de bienes | El día 25 de octubre del 2021 se interpuso denuncia ante la Policía Nacional, por un presunto hurto de elementos de oficina de la sede de la CRA, adicionalmente se inició indagación previa con el fin de identificar a los responsables. Practicadas las pruebas, no fue posible su identificación, por lo tanto, no es viable dar inicio Investigación Disciplinaria. |

5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

5.1. 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). De esta manera, el Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) de la CRA cumple con los principios de la Norma ISO 9001:2015¹⁴ para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la Norma ISO 27001:2013¹⁵ para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el Decreto 1072 de 2015 para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) y los lineamientos del Manual Técnico de 2014 para el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

MIPG se mide a través del Índice de Desempeño Institucional – IDI, el cual presenta una escala de 1 a 100, siendo 100 el máximo puntaje a lograr; así mismo, los mínimos y máximos de cada índice están determinados por la complejidad de cada política evaluada.

Dicho lo anterior, en el mes de mayo de 2022 el Departamento Administrativo de la Función Pública informó a las entidades públicas, de los orden nacional y territorial, los resultados de Gestión y Desempeño Institucional de la vigencia 2021, de acuerdo con la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, FURAG. La entidad obtuvo un resultado destacado de 87.3 en el Índice de Desempeño Institucional, particularmente, sobresalen las políticas de Seguridad Digital con 96.7 puntos, Gobierno Digital con 93.3 puntos, Integridad 92.0 puntos, Control Interno 88.4 puntos, Defensa Jurídica 87.3 puntos y Gestión del Conocimiento con 81.9 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 de mejorar los resultados para la vigencia 2022.

Consecuente con lo anterior, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el desarrollo de su enfoque por procesos, como se puede ver en la imagen 7, trabajó en el mantenimiento de los procesos y documentos relacionados, con el objetivo de mejorar la gestión y reflejar las actividades que realiza la entidad en su trabajo cotidiano, esto con el fin de cumplir con la misionalidad de la entidad.

Imagen 7. Mapa de procesos



Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tic's 2023.

¹⁴ Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 emitida por Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC

¹⁵ Norma Técnica Colombiana ISO 27001:2013 emitida por Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC

5.2. 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 2019¹⁶ 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 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - 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.

De esta manera, se avanzó 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 se expidió en medio electrónico.

De igual forma a continuación se presenta la información sobre el consumo de elementos de papelería consumidos durante el año 2022:

Tabla 21. Consumo de elementos de papelería para la vigencia 2022

| ITEM | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Resmas | 74 |
| Tóner | 2 |
| Sobre bond correspondencia | 4000 |
| Sobre de manila | 220 |
| Cajas archivo ref. X-200 | 0 |
| Cajas archivo ref. X-300 | 3 |

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023.

Durante la vigencia 2022, 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.

5.3. GESTIÓN CONTRACTUAL

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, por medio de la Subdirección Administrativa y Financiera, en cumplimiento de las normas de contratación pública y dando plena observancia de los principios que rigen la Contratación Estatal, tales como, transparencia y acceso a la información pública, adelanta procesos de selección objetiva que le permitan adquirir bienes, obras y servicios, con el fin de propender por los fines esenciales del Estado.

En atención a lo anterior, a continuación, se presenta una relación de la Gestión contractual efectuada por la entidad así:

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2022, fueron suscritos ciento sesenta y seis (166) contratos, los cuales se desarrollaron mediante diferentes modalidades de selección y que se relacionan a continuación así:

- **Procesos de mínima cuantía:** veinticuatro (24), de los cuales, doce (12) son en la modalidad de

¹⁶ Decreto 2106 de 2019

- compraventa.
- **Selección abreviada:** Veintidós (22), de los cuales cuatro (4) son en la modalidad de menor cuantía, quince (15) son adquisiciones por acuerdo marco de precios y tres (3) Subastas inversas.
 - **Contratación directa:** ciento dieciocho (118), de los cuales, ciento ocho (108) son de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, un (1) convenio de cooperación, dos (2) Convenios de asociación, cuatro (4) Contratos interadministrativos, y tres (3) prestación de servicios – único proveedor.
 - **Concurso de méritos:** Dos (2), de los cuales uno (1) Servicio de consultoría y uno (1) intermediación de seguros.

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

Tabla 22. Contratos celebrados durante la vigencia 2022.

| MODALIDAD Y TIPOS DE CONTRATOS | TOTAL | VALOR |
|--|--------------|-----------------------------|
| Mínima cuantía | 24 | |
| A. Compraventa | 12 | \$ 143.569.944 |
| B. Otros servicios y suministros | 12 | \$ 174.332.254 |
| Valor total mínima cuantía | | \$ 317.902.198 |
| Selección abreviada | 22 | |
| A. Menor cuantía | 4 | \$ 660.607.967 |
| B. Acuerdo marco de precios | 15 | \$ 780.456.688,89 |
| C. Subasta inversa | 3 | \$ 336.150.000 |
| Valor total selección abreviada | | \$ 1.777.214.655,89 |
| Contratación directa | 118 | |
| A. Prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión | 108 | \$ 8.148.703.100 |
| B. Convenios de Cooperación | 1 | \$ 0 |
| C. Convenios de asociación | 2 | \$ 9.165.000 |
| D. Contratos interadministrativos | 4 | \$ 392.308.399 |
| E. Único proveedor | 3 | \$ 188.372.390 |
| Valor total contratación Directa | | \$ 8.738.548.889 |
| Concurso de méritos | 2 | |
| A. Consultoría | 1 | \$ 289.000.000 |
| B. Intermediación de seguros | 1 | \$ 0 |
| Valor total Concurso de méritos | | \$ 289.000.000 |
| VALOR TOTAL | | \$ 11.122.665.742,89 |

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023.

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 2022, fueron publicados en las Plataformas: SECOP II (Sistema Electrónico de la Contratación Pública) 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/>.

5.4. ESTADO DE INFORMES A RENDIR

A 31 de diciembre de 2022, se rindieron 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 2022 por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

La información es elaborada y rendida mensualmente, según el avance contractual de la entidad y es cargada

en el aplicativo antes señalado, con el fin de que sea de recibo de la Contraloría General de la República para el ejercicio del control fiscal. Estos informes mensuales se dividen en dos modalidades: i) tiene que ver con las obras civiles inconclusas o sin uso y ii) respecto del avance en la Gestión contractual de la entidad respecto a las diferentes modalidades de contratación.

Una vez registrada la información en el aplicativo, la plataforma genera un certificado denominado “*acuse de aceptación de rendición*”, del último informe publicado en la plataforma “SIRECI”, el cual se observa a continuación:

Imagen 8. Reporte Obras civiles inconclusas o sin uso ante la Contraloría General de la República

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

FECHA DE GENERACIÓN:2023/01/06
HORA DE GENERACIÓN:17:13:21
CONSECUTIVO:83000021212022-12-31

RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
NIT:830000212
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:ACTUALIZAR DATOS BÁSICOS

MODALIDAD:M-71- OBRAS CIVILES INCONCLUSAS O SIN USO
PERIODICIDAD:MENSUAL
FECHA DE CORTE: 2022-12-31
FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN: 2023-01-10

| RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS | | |
|--|---|---------------------|
| Tipo | Nombre | Fecha |
| Formulario electrónico | F71.Declaración de Información | 2023/01/06 17:09:47 |
| Documento electrónico | F71.13D: PLANOS, INFORMES DE INTERV, COPIA DE PROYECTOS, OBSERVACIONES DE LAS AUTORIDADES Y OTROS | 2023/01/06 17:12:40 |

La Contraloría General de la República confirma el recibo de la información presentada por el Sujeto de Control Fiscal COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA, NIT 830000212, en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI –, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para tal efecto ha establecido la Contraloría General de la República.

Fuente: Contraloría General de la República 2023 - SIRECI.

Imagen 9. Reporte Gestión Contractual ante la Contraloría General de la República

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN



**CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA**

FECHA DE GENERACIÓN:2023/01/11
HORA DE GENERACIÓN:14:03:26
CONSECUTIVO:83000021212022-12-31

RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
NIT:830000212
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:ACTUALIZAR DATOS BÁSICOS

MODALIDAD:M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODICIDAD:MENSUAL
FECHA DE CORTE: 2022-12-31
FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN: 2023-01-11

| RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS | | |
|--|---|---------------------|
| Tipo | Nombre | Fecha |
| Formulario electrónico | F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMAS DISPOSICION REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS) | 2023/01/11 13:56:53 |
| Formulario electrónico | F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS) | 2023/01/11 13:56:53 |
| Formulario electrónico | F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS) | 2023/01/11 13:56:53 |
| Formulario electrónico | F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS) | 2023/01/11 13:56:53 |
| Formulario electrónico | F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES | 2023/01/11 13:56:53 |

La Contraloría General de la República confirma el recibo de la información presentada por el Sujeto de Control Fiscal COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA, NIT 830000212, en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI –, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para tal efecto ha establecido la Contraloría General de la República.

Fuente: Contraloría General de la República 2023 - SIRECI.

Conforme la información plasmada en las imágenes anteriores, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, ha dado cumplimiento al deber de reportar ante la Contraloría General de la República, la gestión contractual por ella adelantada y en los términos que han sido requeridos.

5.5. COMITÉS DE CONTRATACIÓN

De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de la entidad, a 31 de diciembre de 2022, se realizaron treinta y ocho (38) sesiones a Comité de Contratación y se presentaron ciento sesenta y seis (166) estudios previos para su revisión, consideración 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 quedaron incluidas en el Plan Anual de Adquisiciones de la CRA para la vigencia fiscal 2022, aprobadas en Comité de Expertos, según lo establecido en las disposiciones vigentes. Conforme lo anterior, 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, la información es de acceso público una vez que es cargada y publicada en la plataforma SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano, 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>

5.6. GESTIÓN DOCUMENTAL

En el marco del proceso de Gestión Documental durante el año 2022, se realizaron capacitaciones al personal de la entidad sobre la gestión de los documentos electrónicos, Plan de Conservación Documental, Programa de Gestión Documental, Tablas de Retención Documental y Valoración de Activos, con el fin de asegurar que toda la documentación que se genere de manera electrónica haga parte de los expedientes correspondientes y no se pierda. De igual forma se realizó actualización de las Tablas de Retención Documental, Inventario de activos de información y el esquema de publicación.

Adicionalmente, se ingresó al sistema Orfeo toda la documentación generada de manera electrónica durante el año 2022, como son: constancias de ejecutoria, documentos precontractuales, certificados de envío y de recibido de 4-72, documentos de las historias laborales, se crearon 1.132 expedientes, se radicaron 11.964 comunicaciones de entrada, se enviaron 12.592 comunicaciones de respuesta, se archivaron 730 documentos en soporte físico, se radicaron en el sistema Orfeo 1.677 resoluciones UAE-CRA y 13 Resoluciones CRA, se desarrolló en el sistema Orfeo el módulo para la generación del índice electrónico y el foliado electrónico de los expedientes.

A su vez se actualizaron los procedimientos y formatos del sistema de Calidad del proceso de gestión documental de la Comisión, se elaboró el plan de preservación digital a largo plazo, el plan para la prevención, manejo de emergencias y contingencias de archivos, la política de preservación digital, el programa de reprografía, el programa de documentos especiales y el programa de descripción de documentos de la Comisión de Regulación de agua potable y saneamiento básico CRA.

6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

6.1 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 del 2022, 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, optimización de procesos, 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, cero papel, 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 2022, de acuerdo con los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial – MRAE.

6.1.1 PROYECTOS PRINCIPALES DEL PETI ABORDADOS EN LA VIGENCIA

6.1.1.1 DOMINIO DE ESTRATEGIA Y GOBIERNO

6.1.1.1.1 Definir el Plan Estratégico de Tecnologías de Información Sectorial.

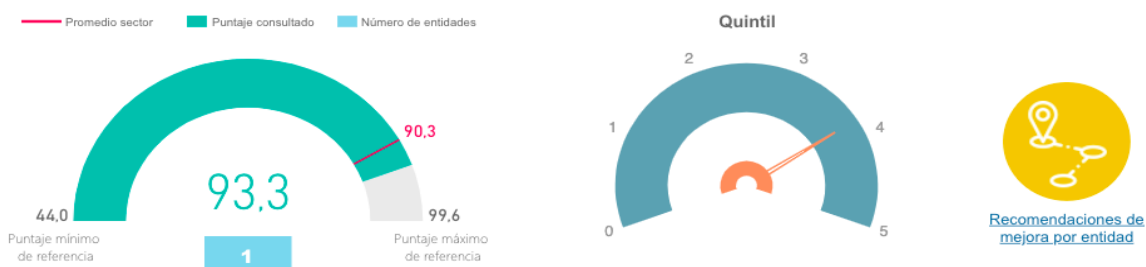
En el marco de la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) Sectorial y el Plan de Transformación Digital, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2022 la entidad ha avanzado con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en la implementación de los servicios de interoperabilidad con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Con quien en el mes de junio de 2022 se suscribió el memorando de entendimiento, a fin de suplir las necesidades para el intercambio de información masiva, así como también desde el mes de enero se ha puesto en operación con acceso público el servicio de RUPS, a través de la plataforma de interoperabilidad del Estado Colombiano XRoad. 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 93.3 en la medición del índice de Gobierno Digital para el año 2021, reporte que se hace según calendario de Función Pública en el 2022, 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 85,5 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.

Imagen 10. Índice de Gobierno Digital



I. Índice de Gobierno Digital



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

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

De acuerdo con el diligenciamiento de la herramienta de autodiagnóstico 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 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, y el único aspecto que obtuvo un nivel de cumplimiento medio fue el de Arquitectura. Lo que implica que, pese a los resultados positivos en la mayoría de los componentes evaluados, la entidad debe seguir avanzando en la implementación de las acciones relacionadas con el MRAE y en la puesta en marcha de los proyectos relacionados en el PETI 2020 – 2024 orientados a seguir garantizando una gestión tecnológica eficiente para soportar los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la CRA.

6.1.1.2 DOMINIO DE INFORMACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

6.1.1.2.1 Esquema de Gobierno

Según lo planteado por MinTIC, para gestionar de forma adecuada las Tecnologías de la Información y el apoyo de estas a la estrategia de operación de la entidad, se actualizó el esquema de gobierno de TI, donde se determinan las pautas y herramientas que permitan guiar la toma de decisiones alrededor de la adecuada gestión y operación de TI.

6.1.1.2.2 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 período 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.

6.1.1.2.3 Optimizar y automatizar el sistema de información ORFEO.

Durante la vigencia 2022 se atendieron 129 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 cobros coactivos, se entrega a la oficina asesora jurídica, los manuales y capacitaciones a todos los funcionarios
- Implementación del módulo de CCU.
- Desarrollo de interfaz entre los servicios de nube de la entidad, específicamente los servicios para interoperar con el sistema ERP 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.
- Actualización del proceso de gestión documental en la actividad de anulación de radicados. Ahora, el sistema ORFEO genera el acta de anulados de forma automática.
- Integración de los módulos de radicación de actas, generación de los archivos XML y generación de inventario de expedientes electrónicos, esto con el fin de garantizar la integridad, orden y autenticidad de los documentos mediante foliado electrónico.

6.1.1.3 DOMINIO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

6.1.1.3.1 Implementar o renovar los servicios de infraestructura en la nube

Para la vigencia 2022, 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) , Software como servicio (SaaS) y Plataforma como servicio (PaaS) de la siguiente manera:

- a. 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.
- b. Con el servicio en la nube SaaS la solución SARA y SOFIA, se garantiza el fortalecimiento y mejora de los servicios de la Contribución Especial y Nómina. Se finalizó el módulo de autogestión para los funcionarios de la Entidad.
- c. Se actualizaron los servidores y servidores de XROAD que la entidad dispone para compartir la información entre la SSPD y la CRA digital, de igual forma se inició el piloto de la transmisión de gran volumen con el acompañamiento de la agencia nacional.

6.1.1.3.2 Adquisición de Infraestructura tecnológica

- a) **ADQUISICIÓN Y PUESTA EN PRODUCCIÓN DE 7 SWITCHES QUE CONFORMAN LA RED LAN**, con el propósito de asegurar la utilización adecuada de la tecnología y a fin de disminuir importantes riesgos para la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información institucional dentro de sus funciones constitucionales y legales, así como el aseguramiento de la prestación de sus servicios y de las comunicaciones expuestas a la ciudadanía, necesita de herramientas vanguardistas que soporten la plataforma tecnológica y por ende todos los datos que circulan a través de la misma. De esta manera, se hace necesaria la adquisición del stack de switches que conforman y soportan la red

de datos y voz cuyo objeto es preservar y mantener la disponibilidad de la información a través de las redes LAN y velar por la seguridad informática interna, manteniendo así, actualizada la infraestructura tecnológica y la alta disponibilidad de los equipos.

- b) **ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE UNA PANTALLA INTERACTIVA COMO UN SISTEMA INTEGRADO DE VIDEO CONFERENCIA** la cual se ubicó en la sala principal la cual permitirá realizar videoconferencias y hacer presentaciones visuales de forma interactiva al controlar los datos a través de una pantalla táctil digital como pizarra, permitiendo así, compartir ideas en tiempo real, compartiendo documentos en forma simultánea que mejorarán la calidad del audio y de video, integrándose a las diferentes plataformas unificadas de comunicación y colaboración como 3CX, Teams, Google Meet, entre otras. Esta solución garantizará espacios de trabajo automatizados con infraestructura de hardware, redes y telecomunicaciones, de tal manera que se aproveche eficientemente las tecnologías emergentes.

6.1.1.4 SEGURIDAD DIGITAL

Para el año 2022 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:

- 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.
- Se hizo seguimiento a través de la solución de Inteligencia artificial de ciberseguridad para proteger el correo y red de manera avanzada, permitiendo contar con medidas más efectivas ante la detección de virus u otros elementos maliciosos que circulen en estos ambientes.
- 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 97% en el 2022.
- 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, bajo la norma ISO 27001:2013. Los resultados conllevaron 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 realizó la renovación de los certificados Digitales SSL (Secure Sockets Layer) la cual la función principal es la de asegurar el canal de comunicación entre el servidor y el usuario final (computador desde donde se ingrese a los diferentes sistemas de información), utilizando el protocolo https, de tal manera que un atacante que intente conocer información que se trasmite entre el usuario final y el servidor, dificultando el descubrimiento de la información.

7. GESTIÓN PRESUPUESTAL

7. APROBACIÓN PRESUPUESTAL 2022

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 2159 de noviembre de 2021 *"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 2022"*, el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2022 fue de \$23.789,9 millones, de los cuales, \$13.004,8 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir, el 54,6% y \$10.785,1 millones al presupuesto de inversión, es decir el 45,4% del total del presupuesto, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 23. Apropiación Vigente.

| APROPIACIÓN VIGENTE | | |
|---------------------|-------------------------|-------------|
| DESCRIPCIÓN | VALOR | % |
| Funcionamiento | \$13.004.826.418 | 54,6% |
| Inversión | \$10.785.100.000 | 45,4% |
| TOTAL | \$23.789.926.418 | 100% |

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2022

7.1.1 PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO 2022

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 Intereses 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.

Tabla 24. Ejecución Total 2022

| RUBROS | APROPIACIÓN VIGENTE | COMPROMISOS | | OBLIGACIONES | |
|----------------|-------------------------|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| | | SIIF | | SIIF | |
| Funcionamiento | \$13.004.826.418 | \$12.666.366.528,7 | 97,4% | \$12.665.259.828,7 | 97,4% |
| Inversión | \$10.785.094.000 | \$10.373.742.424,9 | 96,2% | \$10.077.122.616,9 | 93,4% |
| TOTAL | \$23.789.920.418 | \$23.040.108.953,6 | 96,8% | \$22.742.382.445,6 | 95,6% |

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2022.

Ejecución de Presupuesto de funcionamiento de 2022

El presupuesto de funcionamiento representa el 54,6% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$13.004,7 millones. Con corte a 31 de diciembre del 2022 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 97,4% en compromisos y el 97,4% en obligaciones.

Los gastos de personal concentraron el 86,31% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$11.224,1 millones. A 31 de diciembre de 2022 se ejecutó el 99,1% 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 \$756,2 millones, es decir el 85,9%, 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 presentó una ejecución del 86,5% que corresponde a la transferencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por \$685,5 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.

En cuanto al rubro de gastos por tributos; multas, sanciones e intereses de mora: presentó una ejecución del 92,2% representado en el pago del Impuesto Predial de los bienes inmuebles de propiedad de las CRA y cuota de auditaje.

La ejecución presupuestal de funcionamiento de la entidad alcanzó un 97,4% (obligaciones) de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 25. Ejecución Presupuestal 2022

| RUBROS | APROPIACIÓN | COMPROMISOS | | OBLIGACIONES | |
|--|-------------------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|
| | | SIIF | | SIIF | |
| Gastos de personal | \$11.224.124.186 | \$11.124.516.458,0 | 99,1% | \$11.124.516.458,0 | 99,1% |
| Gastos generales | \$883.972.700 | \$760.379.130,7 | 86,0% | \$759.272.430,7 | 85,9% |
| Transferencias | \$792.650.211 | \$685.501.459,0 | 86,5% | \$685.501.459,0 | 86,5% |
| Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora | \$104.079.321 | \$95.969.481,0 | 92,2% | \$95.969.481,0 | 92,2% |
| TOTAL | \$13.004.826.418 | \$12.666.366.529 | 97,4% | \$12.665.259.829 | 97,4% |

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2022

7.1.2 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2022

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:

- a. **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.
- b. **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.
- c. **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.

7.1.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2022

Ejecución de Presupuesto de inversión de 2022

El presupuesto de inversión representó el 45.33% del presupuesto total de la entidad correspondiente a \$10.785,1 millones. Con corte a 31 de diciembre de 2022 el rubro de inversión registró una ejecución presupuestal del 96,2% en compromisos y el 93,4% en obligaciones.

El proyecto de Marco Regulatorio presentó una ejecución del 93,6% en obligaciones, es decir \$6.334,1 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 98,2% en obligaciones, 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 91,3% en obligaciones, es decir \$2.647,5 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 2022

| INVERSIÓN | APROPIACIÓN VIGENTE | COMPROMISOS | | OBLIGACIONES | |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|
| | | COMPROMISOS | % | OBLIGACIONES | % |
| Marco Regulatorio | \$6.769.267.860 | \$6.623.089.826 | 97,8% | \$6.334.089.826 | 93,6% |
| Tic's y Comunicaciones | \$2.900.000.000 | \$2.655.118.876 | 91,6% | \$2.647.499.068 | 91,3% |
| Fortalecimiento Institucional | \$1.115.826.140 | \$1.095.533.723 | 98,2% | \$1.095.533.723 | 98,2% |
| TOTAL | \$10.785.094.000 | \$10.373.742.425 | 96,2% | \$10.077.122.617 | 93,4% |

Fuente: Ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2022

7.1.4 VIGENCIAS FUTURAS

Durante la vigencia 2022 se recopilaron las necesidades de contratación de la CRA, que debían ser atendidas con cupo de vigencias futuras del presupuesto de Funcionamiento e Inversión y otros conceptos adicionales que deben preverse.

Mediante oficio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público con radicado 2-2028-048851 del 24 de octubre de 2022, el director general del Presupuesto Público Nacional emitió concepto favorable sobre el total de las vigencias futuras solicitadas y su autorización de cupo de vigencia, las cuales serán utilizadas en la vigencia 2023.

El resumen de la solicitud de la autorización de cupo de vigencias futuras remitida para concepto técnico del MVCT (Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio) fue por un valor de 184.0 millones a saber:

Tabla 27. Vigencias futuras de funcionamiento

| CÓDIGO | RUBRO | VALOR CONTRATO | VIGENCIA 2022 | VIGENCIA 2023 | VIGENCIA FUTURA |
|-----------------------|-------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| CCP A-02-02-02-008-04 | Archivo central. | \$ 25.000.000 | \$ 8.166.667 | \$ 20.833.333 | \$ 20.833.333 |
| CCP A-02-02-02-008-04 | Internet | \$ 119.623.275 | \$ 20.711.427 | \$ 98.911.848 | \$ 98.911.848 |
| CCP A-02-02-02-006-08 | Servicios postales y de mensajería. | \$ 22.263.000 | \$ 3.620.000 | \$ 18.643.000 | \$18.643.000 |
| CCP A-02-02-02-008-05 | Servicio de limpieza. | \$ 67.402.987 | \$ 14.955.363 | \$ 52.447.624 | \$ 52.447.624 |
| CCP A-02-02-01-003-03 | Combustibles | \$ 23.055.120 | \$ 3.748.800 | \$ 19.306.320 | \$19.306.320 |
| CCP A-02-02-02-008-09 | Imprenta nacional | \$ 70.285.714 | \$11.428.571 | \$ 58.857.142 | \$ 58.857.142 |
| TOTALES | | \$ 327.630.096 | \$ 62.630.828 | \$ 268.999.267 | \$268.999.267 |

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2022

En cuanto a las vigencias futuras solicitadas en inversión, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante oficio con radicado 2-2022-042558 del 21 de septiembre de 2022, la Directora General del Presupuesto Público Nacional emitió concepto favorable sobre el total de las vigencias futuras solicitadas y su autorización de cupo de vigencia, las cuales serán utilizadas en la vigencia 2023.

Tabla 28. Vigencias futuras de inversión.

| CÓDIGO | RUBRO | VALOR CONTRATO | VIGENCIA 2022 | VIGENCIA 2023 | 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) | \$ 330.517.826 | \$ 55.086.304 | \$ 275.431.521 | \$ 275.431.521 |
| C-4099-1400-3-0-4099001-02 | Renovación de enlace de conectividad MPLS | \$ 130.337.119 | \$ 22.446.614 | \$ 107.890.505 | \$ 107.890.505 |
| C-4099-1400-3-0-4099001-02 | Servicio de alojamiento infraestructura en datacenter externo (HOUSING) | \$ 86.168.799 | \$ 19.883.731 | \$ 66.285.068 | \$ 66.285.068 |
| TOTAL | | \$ 547.023.744 | \$ 97.416.649 | \$ 449.607.094 | \$ 449.607.094 |

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2022

7.1.5 RESERVAS PRESUPUESTALES

Como resultado de la ejecución de los contratos suscritos por la CRA durante la vigencia 2022, con fecha 31 de diciembre de 2022 se constituyeron reservas presupuestales y cuentas por pagar que a continuación se detallan:

Tabla 29. Reservas Presupuestales

| RUBRO | VALOR CONSTITUIDO | VALOR EJECUTADO |
|----------------|-------------------------|-----------------|
| Funcionamiento | \$1.106.700.00 | \$0.00 |
| Inversión | \$296.619.808.00 | \$0.00 |
| Total | \$297.726.508.00 | \$0.00 |

Fuente: Ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2022

Tabla 30. Cuentas por pagar

| RUBRO | VALOR CONSTITUIDO | VALOR EJECUTADO |
|----------------|-------------------|-------------------------|
| Funcionamiento | \$67.364.028.40 | \$55.461.004.61 |
| Inversión | \$690.438.656.76 | \$140.000.000.00 |
| Total | | \$195.461.004.61 |

Fuente: Ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2022

7.2 GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

7.2.1 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 como una entidad de gobierno sujeta al ámbito de aplicación de la Resolución 533 de 2015¹⁷. Cabe resaltar que, de acuerdo con la actualización realizada por la Contaduría General de la Nación de diciembre 30 de 2022, la CRA se encuentra clasificada en el No. 1605 como una entidad de gobierno sujeta al ámbito de aplicación de dicha resolución.

7.3 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 2022. A la fecha de este informe los estados financieros con corte a diciembre 31 de 2022 se encuentran en elaboración.

Tabla 31. Estados financieros.

| CONCEPTO | VALOR (Millones de pesos) |
|---|------------------------------|
| Vigencia Fiscal: Año 2022 Comprendida entre el día: 01 de enero y el 30 de noviembre | |
| Activo Total | \$ 24.476,03 |
| Corriente | \$ 15.075,13 |
| No corriente | \$ 9.400,90 |
| Pasivo Total | \$ 15.191,97 |
| Corriente | \$ 3.637,59 |

¹⁷ Circular 100-02 del 3 de marzo de 2022 del Departamento Administrativo

| CONCEPTO | VALOR (Millones de pesos) |
|--------------|------------------------------|
| No corriente | \$ 11.554,37 |
| Patrimonio | \$ 9.284,06 |

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Tabla 32. Estados financieros.

| CONCEPTO | VALOR (Millones de pesos) |
|---|------------------------------|
| Vigencia Fiscal: Año 2022 Comprendida entre el día: 01 de enero y el 30 de noviembre | |
| Ingresos (Sin Contraprestación) | \$ 22.402,70 |
| Ingresos Fiscales | \$ 21.435,48 |
| No Tributarios | \$ 21.448,43 |
| Devoluciones Y Descuentos (Db) | \$ -12,95 |
| Otros Ingresos | \$ 967,22 |
| Financieros | \$ 702,90 |
| Ingresos Diversos | \$ 237,87 |
| Reversión De Las Pérdidas Por Deterioro De Valor | \$ 26,45 |
| Gastos | \$ 28.192,46 |
| De Administración Y Operación | \$ 18.995,95 |
| Sueldos Y Salarios | \$ 6.184,17 |
| Contribuciones Efectivas | \$ 1.584,57 |
| Aportes Sobre La Nómina | \$ 335,79 |
| Prestaciones Sociales | \$ 2.029,36 |
| Gastos De Personal Diversos | \$ 87,46 |
| Generales | \$ 8.678,63 |
| Impuestos, Contribuciones Y Tasas | \$ 95,97 |
| Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones Y Provisiones | \$ 9.176,15 |
| Depreciación De Propiedades, Planta Y Equipo | \$ 334,39 |
| Amortización De Activos Intangibles | \$ 5,60 |
| Provisión Litigios Y Demandas | \$ 8.836,16 |
| Otros Gastos | \$ 20,35 |
| Financieros | \$ 1,38 |
| Gastos Diversos | \$ 0,00 |
| Devoluciones Y Descuentos Ingresos Fiscales | \$ 18,97 |
| Utilidad O perdida del Ejercicio | \$ - 5.789,76 |

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Respecto a los Ingresos, cabe resaltar que, a corte de 30 de noviembre, aún se encuentra pendiente el recibo de contribuciones por parte de los prestadores, y aún existen valores registrados en la cuenta de Ingresos Recibidos por anticipado.

Frente a la Utilidad o Perdida del Ejercicio, es importante indicar que esta se encuentra negativa ya que es

afectada en un alto porcentaje por la provisión que se debe hacer sobre los litigios y demandas que a la fecha cursan contra la entidad.

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 2022.
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 pensional, por tanto, no realiza cálculos actuariales.
7. Durante la vigencia 2022, 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, los cuales tienen una probabilidad de más del 50% 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.
8. De enero a noviembre de 2022, 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. Otra cifra importante incluida en estas subcuentas corresponde a los excedentes financieros del año 2021 por \$1.568 millones aproximadamente, los cuales se tienen proyectado girar en el 2023, 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 2021 y primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2022 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 2022 y a noviembre 30 de 2022.
12. Presentación oportuna de la información exógena nacional, de acuerdo con las fechas establecidas por la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), de la vigencia 2021.

13. Presentación oportuna de la información exógena distrital, de acuerdo con las fechas establecidas por la Secretaría de Hacienda Distrital, de la vigencia 2021.
14. 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 31 de diciembre de 2022. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas en ORFEO para su consulta.
15. 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 (Instituto Colombiano Agropecuario) hasta diciembre 31 de 2022. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas en ORFEO para su consulta.
16. Las conciliaciones bancarias se encuentran elaboradas hasta diciembre 31 de 2022.
17. Se publicaron en la página web los estados financieros mensuales hasta noviembre 30 de 2022, dando cumplimiento a la Resolución 182 de 2017 expedida por la Contaduría General de la Nación.
18. En la página WEB de la entidad y hasta septiembre 30 de 2022 se encuentra publicado el informe de operaciones recíprocas para consulta de los interesados, a los cuales se les informó de dicha divulgación mediante correo electrónico.
19. De enero a diciembre de 2022 se han atendido los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados.
20. El resultado de la auditoría financiera realizada en el segundo semestre del 2022 por la Contraloría General de la República a la vigencia 2021 fue positivo a nivel presupuestal y contable toda vez que fue fenecida la cuenta fiscal de dicha vigencia.
21. A la fecha de este informe la Entidad está realizando las actividades pertinentes para el cierre contable a diciembre 31 de 2022.

7.4 GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES

7.4.1 RECAUDO 2022

Para el año 2022, el valor del presupuesto de la CRA a financiar fue de **\$23.789.926.418**, de los cuales por concepto de contribuciones especiales correspondió recaudar **\$22.708.832.631**. Desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022 por bancos se recaudaron los siguientes valores:

Tabla 33. Recaudo 2022.

| PROYECCIÓN / RECAUDO | VALOR | PORCENTAJE |
|---|----------------------|-------------------|
| PROYECCION DE INGRESOS 2022 (1) | 22.708.382.631 | 100% |
| INGRESOS RECIBIDOS X CONTRIBUCIONES 2022 (2) | 23.330.695.235 | 103% |
| CONTRIBUCIONES POR RECAUDAR VIGENCIA 2022 =(1)-(2) | (622.312.604) | -3% |

Fuente: Extractos Bancarios

Resoluciones Expedidas 2022

Desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, se expidieron novecientos diecinueve (919) actos administrativos liquidados por valor total de **\$24.841.024.113**, conformados por las liquidaciones de la Contribución Especial 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.

Tabla 34. Resoluciones expediciones contribuciones.

| MES | No. RESOLUCIONES EXPEDIDAS | VALOR LIQUIDADO |
|--------------|----------------------------|--------------------------|
| ENERO | 2 | \$ 16.231.564 |
| FEBRERO | 27 | \$ 253.621.301 |
| MARZO | 31 | \$ 369.107.605 |
| ABRIL | 75 | \$ 498.040.292 |
| MAYO | 49 | \$ 657.955.846 |
| JUNIO | 6 | \$ 5.201.391 |
| JULIO | 5 | \$ 12.441.213 |
| AGOSTO | 333 | \$ 20.593.266.201 |
| SEPTIEMBRE | 167 | \$ 1.805.106.902 |
| OCTUBRE | 98 | \$ 217.890.415 |
| NOVIEMBRE | 75 | \$ 254.126.236 |
| DICIEMBRE | 51 | \$ 158.035.147 |
| TOTAL | 919 | \$ 24.841.024.113 |

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Durante el año 2022, se tramitaron durante el curso de la actuación administrativa de liquidación y pago de la contribución especial de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, un total de treinta y cuatro (34) actos administrativos con cuatro (4) devoluciones de saldos a favor; tres (3) compensaciones de saldos a favor; cuatro (4) correcciones (art 45 CPACA); dieciocho (18) respuesta a recurso de reposición; tres (3) respuesta a recurso de apelación; y, dos (2) respuestas a solicitudes de revocatoria.

7.4.2 GESTIÓN DE COBRO – 2022

✓ Cobro persuasivo:

Del 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, se ejecutó el procedimiento de cobro previsto en el Reglamento Interno de Cartera de la Entidad, tramitando cuatrocientos diecisiete (417) cobros persuasivos para las vigencias 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022 a través de cartas oficiales y llamadas telefónicas.

Facilidades de pago:

Actualmente desde el área de la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF se surte el trámite de seis (6) acuerdos de pago durante el proceso de cobro persuasivo vigencias 2019, 2020, 2021 y 2022 con cuatro (4) procesos de cobro activos y dos procesos de cobro (2) finalizados en el mes de diciembre.

✓ Cobro Coactivo:

En lo corrido del año 2022, se enviaron a la Oficina Asesora de Jurídica de la Entidad, cuarenta y un (41) expedientes de cobro para las vigencias (2019, 2020 y 2021) con el fin de continuar con el trámite del procedimiento de cobro coactivo.

Facilidades de pago:

Actualmente desde el área de Jurídica se surte el trámite de nueve (9) acuerdos de pago durante el proceso de cobro coactivo, cuatro procesos de cobro (4) activos y cinco procesos de cobro (5) finalizados en los meses de abril, mayo, junio, agosto y octubre.

8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2022 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 2022, aprobados en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno No. 4 del 9 de noviembre del año 2021, 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 35. Auditorías de gestión y seguimiento 2022

| AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2022 | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | EJECUCIÓN |
|---|-------------|------------|-----------|
| Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al mapa de riesgos de corrupción, correspondiente al tercer cuatrimestre de 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento al sistema de control interno de la UAE CRA al 31 de diciembre de 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Evaluación de gestión por dependencias vigencia 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Informe definitivo de austeridad en el gasto público correspondiente al cuarto trimestre de 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías de gestión al 31 de diciembre de 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Informe definitivo de ejecuciones presupuestales al 31 de diciembre de 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento a la agenda regulatoria indicativa al 31 de diciembre de 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Informe definitivo de control interno contable vigencia 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento a los riesgos de gestión, seguridad digital y SST (Seguridad y Salud en el Trabajo) al 31 de diciembre de 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Certificación sobre la actividad litigiosa de la UAE CRA al 31 de diciembre de 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento al plan de acción de las políticas de prevención del daño antijurídico vigencias 2020-2021 al 31 de diciembre de 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Informe de derechos de autor de la UAE CRA correspondiente a la vigencia 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Diligenciamiento de la matriz del FURAG vigencia 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario segundo semestre de 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Informe definitivo de austeridad y eficiencia en el gasto público | 1 | 1 | 100% |

| AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2022 | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | EJECUCIÓN |
|--|--------------------|-------------------|------------------|
| correspondiente al primer trimestre de 2022. | | | |
| Informe definitivo al proceso de servicio integral al usuario correspondiente al primer trimestre de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano primer cuatrimestre de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Auditoría de gestión al procedimiento de cobro coactivo 2020 y 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Auditoría de gestión al cumplimiento y formulación de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Informe definitivo del sistema de control interno al 30 de junio de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento a la Agenda Regulatoria Indicativa al 30 de junio de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Informe de austeridad y eficiencia en el gasto público de funcionamiento segundo trimestre de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Evaluación del Proceso de Servicio al Ciudadano del primer semestre del 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento a los planes de mejoramiento auditorías de gestión y seguimientos a 30 de junio de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento a los riesgos de gestión, seguridad digital y SST (Seguridad y Salud en el Trabajo) al 30 de junio de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Certificación sobre la actividad litigiosa de la UAE CRA al 30 de junio de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento al plan de acción de la política del daño antijurídico al 30 de junio de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción correspondiente al segundo cuatrimestre de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Informe de ejecuciones presupuestales al 30 de junio de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Auditoría de evaluación del cumplimiento y avance del PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información) 2021 y formulación, cumplimiento y avance del plan de transformación digital, visión digital y hoja de ruta para los años 2020- 2021. | 1 | 1 | 100% |
| Auditoría de gestión a la implementación de la ley de transparencia y sus decretos reglamentarios 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público en funcionamiento, correspondiente al tercer trimestre de la vigencia fiscal 2022. | 1 | 1 | 100% |

| AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2022 | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | EJECUCIÓN |
|---|--------------------|-------------------|------------------|
| Auditoría de gestión al proceso de actuaciones administrativas de carácter general 2020-2021. | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento al cumplimiento de las políticas de operación y seguridad de SIIF -Nación en la UAE CRA del 1° de enero al 31 de octubre de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| Evaluación al proceso de servicio al ciudadano tercer trimestre de 2022. | 1 | 1 | 100% |
| TOTAL GENERAL | 35 | 35 | 100% |

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 100%, en la que se evidenció que, a 30 de junio de 2022, 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.

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.

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno sesionó en cuatro ocasiones durante la vigencia 2022, en las que se presentaron las auditorías de gestión y seguimientos practicados por la Unidad de Control Interno y se aprobaron el Plan y el Programa Anual de Auditorías de vigencia 2023, así como las modificaciones realizadas al Estatuto de la Auditoría interna de Gestión y al Código de Ética de la Unidad de Control Interno, conforme a lo previsto en el Decreto 1083 de 2015 y la Resolución UAE-CRA 271 de 2022.

8.1. ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN

La Unidad de Control Interno en cumplimiento del Programa Anual de Auditoría y el Plan Anual de Auditorías de Gestión de la vigencia 2022 y en desarrollo del rol *“Enfoque hacia la prevención”*, implementó campañas de difusión a través de la intranet institucional, de los roles de las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces conforme a lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, así como de los instrumentos de la auditoría interna de gestión de la entidad (Estatuto de la Auditoría Interna de Gestión). 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 2022, así:

Roles de las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces

1. Liderazgo Estratégico

2. Evaluación de la Gestión del Negocio

3. Chequeo hacia la Normatividad

4. Reporte con Grupos Ejecutivos de Control

5. Evaluación y Seguimiento

Roles Actualizados Decreto 648 de 2017

ORFEO
MLSA UL AYUDA
CORREO CORPORATIVO
SINFONIA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL SIGC

INCRANET
Tu espacio de trabajo online

La vivienda y el agua son de todos

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Inicio Quiénes somos Talento Humano Planeación Control Interno Normatividad Interna Galería de imágenes Comités Institucionales

Conoce el Estatuto de la Auditoría Interna de Gestión.

[Clic aquí para su consulta](#)

ORFEO
MESA DE AYUDA
CORREO CORPORATIVO
SINFONIA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL SIGC

SharePoint

Inicio Quiénes somos Talento Humano Roles Control Interno Normatividad Interna Comités Institucionales Galería de imágenes Editar

INCRANET
Mi red social

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Inicio Quiénes somos Talento Humano Roles Control Interno Normatividad Interna Comités Institucionales Galería de imágenes Editar

Consulta el CÓDIGO DE ÉTICA DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO

Vinculos Rápidos

- ORFEO
- Módulo de Autogestión
- MESA
- Reporte TIC's - Mesa de Ayuda
- Canal de Mensajes - SIGC/RE

9. CONCLUSIONES

En cuanto a la regulación de carácter general expedida del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, se realizaron avances importantes en los siguientes aspectos:

- ✓ Se publicaron las Bases para el marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado aplicable a pequeños prestadores, donde se determinó que la intencionalidad regulatoria para la cuarta etapa tarifaria consiste en realizar una revisión integral de las fórmulas tarifarias definidas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de manera que la nueva metodología cumpla con los objetivos de política pública y normatividad sectorial para los mercados de “última milla”, pero que a su vez responda tanto a la actual estructura del mercado como a la disposición y capacidad de pago de los suscriptores del servicio.
- ✓ Se expidió la regulación que incentiva la conformación de nuevos esquemas regionales y/o ampliación de esquemas regionales existentes, los cuales permiten viabilizar inversiones para el mejoramiento de los indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en mercado con capacidades locales limitadas.
- ✓ Se expidió la regulación que permite dar aplicabilidad a las disposiciones del Decreto 118 de 2020, incorporado en el artículo 2.3.5.2.1. del Decreto 1077 de 2015, lo cual contribuye a asegurar la continuidad de la prestación del servicio en municipios de categorías 5 y 6 que sean prestadores directos de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Se expidió la regulación en relación 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, lo cual tendrá un impacto positivo en los usuarios toda vez que dichos recursos deberán destinarse a la ejecución de obras que favorezcan el cumplimiento de metas asociadas a la continuidad y calidad del servicio.
- ✓ Se expidieron las regulaciones atinentes a: i) ajustar el índice de precios que permita la actualización del costo de la actividad de disposición final para que la misma refleje el comportamiento de los costos remunerados en términos de inflación y ii) la definición del factor de productividad, cuya aplicación permite que los aumentos de productividad esperados se distribuyan entre la empresa y los usuarios.
- ✓ Se finalizó y publicó en la página web de la entidad el “estudio de la estructura de mercado de las actividades de la prestación del servicio público de aseo en municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores, incorporando el componente de disposición y capacidad de pago de los usuarios”. También se ha avanzado en los diagnósticos y marcos de referencia, así como en el diseño de la propuesta conceptual regulatoria respecto a cada uno de los estudios de soporte de los nuevos marcos tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo para grandes prestadores. Esto permitirá que la regulación este acorde con la estructura y características actuales del mercado y se contribuya al cumplimiento de los objetivos sectoriales.
- ✓ Se finalizó el estudio relacionado con el proyecto transversal, racionalización normativa, que contiene los principales lineamientos insumo del proyecto que dará paso a la expedición de la resolución definitiva que actualiza la resolución compilatoria y racionaliza la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

De los procesos estratégicos, de apoyo y evaluación, se resaltan en su gestión los siguientes logros:

- ✓ 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 periodo. Esto refleja su posicionamiento como canal de atención facilitando la gestión de los requerimientos ciudadanos con mayor oportunidad.
- ✓ De acuerdo con las respuestas recibidas en la encuesta de satisfacción del usuario durante este periodo se obtuvo, un 90% de calificación entre excelente y bueno, correspondiéndole un 38% a excelente y un

52% 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 continuó con el desarrollo de 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 realización de cinco Yincanas, en las ciudades de Ibagué, dos en la ciudad de Medellín, Bogotá y Bucaramanga, escenarios que tienen como objetivo promover la comprensión, aplicación y la implementación de los marcos regulatorios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y para pequeños prestadores. Los indicadores de ejecución de esta estrategia demuestran su efectividad en la medida que, le han permitido a la Comisión acercarse a sus grupos de valor, fomentar la aplicación de las metodologías tarifarias y aumentar su capacidad para llegar a todo el territorio nacional.
- ✓ Adicionalmente, se dio continuidad al Ciclo de Socializaciones Virtuales y Presenciales; Jornadas de Consultas Públicas. Se lanzaron los nuevos módulos del Taller virtual de Regulación CRA, a través de una plataforma de aprendizaje Moodle y diez video tutoriales sobre temas regulatorios que permiten 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.
- ✓ Finalmente, la entidad en cumplimiento de su Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas participa en más de cincuenta (50) escenarios de diálogo organizados por diferentes entidades públicas y privadas, en donde se presentó y discutió sobre la regulación expedida por la entidad.

Se identifican como retos para la entidad las siguientes actividades:

- ✓ Continuar mejorando la calidad de las intervenciones regulatorias mediante la implementación de estrategias de mejora regulatoria, evaluaciones ex post, lenguaje claro y consultas públicas permanentes con los grupos de valor.
- ✓ Culminar los estudios de soporte y formular la propuesta regulatoria que contenga los nuevos marcos tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo que sea efectiva e innovadora con enfoque diferencial, esto con el propósito de incentivar la eficiencia y calidad en la prestación de dichos servicios y así se transforme las condiciones de vida de la población.
- ✓ Se espera avanzar de manera considerable el proceso de racionalización normativa con el fin de contar con un inventario normativo actualizado y de fácil consulta.
- ✓ Ejecución de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023.
- ✓ Continuar con la atención de peticiones y trámites, asegurando la calidad y oportunidad de las respuestas, de conformidad con la normatividad y procesos internos aplicables.
- ✓ Exploración de nuevas cooperaciones y cumplimiento de los compromisos de las que están en ejecución de modo que se dinamice la gestión institucional para dar cumplimiento a la misión y visión de la CRA.
- ✓ Mantenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que aporte al mejoramiento continuo.