

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción.	8	8	100%	<p>De las 8 actividades programadas para la vigencia 2022, fueron cumplidas al 100%, así:</p> <p>1.- Socializar la política institucional de transparencia y lucha contra la corrupción de la UAE CRA: La Política Institucional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción de la UAE CRA fue comunicada a los funcionarios y contratistas de la entidad mediante correo electrónico de fecha 26 de mayo de 2022, y en la misma fecha fue publicada en un banner de la intranet de la entidad para conocimiento de los funcionarios y contratistas.</p> <p>2.- Socializar la política de administración de riesgos de la UAE CRA: La política de Administración de Riesgos de la UAE CRA fue socializada a los funcionarios y contratistas de la entidad mediante correo electrónico de fecha 15 de junio de 2022, así como también fue publicada el día 10 de junio de 2022 en un banner de la intranet de la entidad para conocimiento de los funcionarios y contratistas.</p> <p>3.- Socializar la metodología para la construcción del PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción: Se socializó la metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2022 a través de publicaciones en la página web, intranet, por correo electrónico y en las redes sociales Facebook y Twiter.</p> <p>4.- Actualizar el mapa de riesgos de corrupción: El mapa de riesgos de corrupción fue actualizado durante la vigencia 2022.</p> <p>5.- Publicar PAAC a la ciudadanía y servidores públicos: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022,</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>fue publicado en la página web de la entidad el día 25 de enero de 2022.</p> <p>6.- Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción: La matriz de riesgos de corrupción se encuentra diligenciada con las acciones realizadas por cada una de las dependencias al 31 de diciembre de 2022.</p> <p>7.- Revisar y ajustar cuando haya lugar el mapa de riesgos de corrupción: No se reportó por parte de los líderes de los procesos la materialización de ningún riesgo de corrupción.</p> <p>8.- Seguimiento al PAAC y al mapa de riesgos de corrupción: La Unidad de Control Interno de la UAE CRA hizo seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción del primer cuatrimestre de 2022 el día 13 de mayo; del segundo cuatrimestre de 2022 el día 13 de septiembre de 2022 y del tercer cuatrimestre de 2022 el día 16 de enero de 2023.</p>
Componente Racionalización de trámites.	2: de	2	1.66	<p>83%</p> <p>Para la vigencia 2022, se programaron 2 actividades detalladas así:</p> <p>1.- Generación de un formulario virtual en cual se le solicitará al prestador, el cumplimiento de la normatividad legal vigente; para la emisión del concepto de legalidad de los contratos de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, generando al prestador un número de radicado para el seguimiento al estado en el que se encuentra el trámite:</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>La UAE CRA creó un formulario virtual del contrato de condiciones uniformes, el cual se encuentra disponible en la sede electrónica de la entidad, el cual es diligenciado según la necesidad por los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, generando un número de radicado para el seguimiento del estado en el que se encuentra el trámite.</p> <p>2.- Revisión de los trámites y OPAS de la entidad y realizar el plan de acción con el fin de optimizarlos, y actualización en el SUIT:</p> <p>Si bien se evidenció la revisión de trámites y una actualización en el SUIT de los pagos de las contribuciones especiales realizada el 19 de abril de 2022, no se obtuvo evidencia del plan de acción previsto para su optimización.</p>
Componente 3: Rendición de cuentas.	20	19	95%	<p>Para la vigencia 2022, se programaron 20 actividades para este componente, detalladas así:</p> <p>1.- Elaborar instrumentos de divulgación de medidas regulatorias: La entidad realizó 10 videos tutoriales denominados "Charlas con Pancracio", donde se divulgaron las medidas regulatorias adoptadas por la entidad a los usuarios y la ciudadanía.</p> <p>2.- Publicar en la página Web y en las redes sociales información relevante producida por la CRA: Se publicó la siguiente información durante la vigencia 2022:</p> <p>En el mes de enero de 2022, se publicó la siguiente información relevante, así.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

-Día mundial de reducción de emisiones co2.
 -Conoce el PAAC 2022-
 -La CRA se une a un día de la Educación Ambiental.

En el mes de febrero de 2022, se publicó la siguiente información relevante, así:

-El Plan Estratégico Quinquenal 2020-2024.
 -La audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021.

En el mes de marzo de 2022, se publicó la siguiente información relevante, así:

-La Resolución UAE CRA N° 101 de 2022 (enajenación de bienes).

En el mes de abril de 2022, se publicó la siguiente información relevante así:

-Índices para el cálculo de los factores de actualización de tarifas
 - Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

-Notificación por aviso en página web y cartelera a:

1. CENTRO DE GERENCIAMIENTO DE RESIDUOS DOÑA JUANA S.A. E.S.P. identificada con Nit. 900383203-6 de la Resolución UAE-CRA 380 de 24 de junio de 2021
2. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL RIO PALO - EARPA S.A. E.S.P identificada con Nit. 800155877-1 de la Resolución UAE-CRA 381 de 24 de junio de 2021.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

3. AGUAS DEL SINU S.A. E.S.P. identificada con NIT 900218174-5 de la Resolución UAE-CRA 381 de 24 de junio de 2021.

- Se publicaron los siguientes Videos tutoriales:

1. ¿Cómo se calcula el valor de la factura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado?
2. ¿Qué es el marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores?
3. ¿Cómo obtener los costos de la prestación rural de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado?

-En el mes de mayo de 2022, se publicó la siguiente información relevante, así:

-Nota de prensa: La regulación de la CRA fue presentada como caso de estudio en el documento *“Lecciones aprendidas: Regulación para un saneamiento inclusivo en toda la ciudad”* de la iniciativa CWIS de IWA.

-Nota de prensa: Leonardo Navarro, director ejecutivo de la CRA participó en la Reunión de Ministros del Sector (RMS) de Saneamiento y Agua para Todos

-Nota: Tenemos una nueva herramienta disponible para elaborar un Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.

-En el mes de junio de 2022, se publicó la siguiente información relevante, así:

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO: 16 de enero de 2023

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>-Video: ¿Cómo, cuándo y por qué cambiar una tarifa de acueducto y alcantarillado?</p> <p>- Nota de prensa: Leonardo Navarro, director ejecutivo de la CRA participó en la Reunión de Ministros del Sector (RMS) de Saneamiento y Agua para Todos.</p> <p>- Nota de prensa: La regulación de la CRA fue presentada como caso de estudio en el documento “Lecciones aprendidas: Regulación para un saneamiento inclusivo en toda la ciudad” de la iniciativa CWIS de IWA.</p> <p>-En el mes de julio de 2022, se publicó la siguiente información relevante, así:</p> <p>-Se publicó la ejecución presupuestal correspondiente al mes de julio de 2022.</p> <p>-En el mes de agosto de 2022, se publicó la siguiente información relevante así</p> <p>-Banner y formulario de inscripción a la socialización presencial sobre el descuento sobre el costo de energía que se llevó a cabo en la ciudad de Ibagué el 11 de agosto de 2022.</p> <p>En el mes de septiembre de 2022, se publicó la siguiente información relevante, así:</p> <p>-Se publicó el Manual del Sistema Integrado de Gestión y Control de la UAE CRA.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

-Publicación de los índices para el cálculo de las tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

En el mes de octubre de 2022, se publicó la siguiente información relevante, así:

-Auto No. 01 de 2022 "Por el cual se ordena la publicación de que trata el artículo 107 de la Ley 142 de 1994 dentro de la actuación administrativa tendiente a resolver el conflicto y a calcular la distribución de los recursos excedentes de recaudo por la prestación de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que corresponda a cada persona prestadora en el municipio de Girón, Santander".

En el mes de noviembre de 2022, se publicó la siguiente información:

-Publicación de la revista compilatoria TOMO I y II.

-Publicación de la NOTA DE PRENSA: "Prestadores pequeños y rurales del segundo segmento de acueducto y alcantarillado participan en una actividad innovadora para promover la correcta aplicación del marco tarifario".

-Publicación de los índices para el cálculo de las tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo correspondientes al mes de octubre 2022.

En el mes de diciembre de 2022, se publicó la siguiente información:

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

-Publicación en la página web *“CONTRIBUCIÓN ESPECIAL VIGENCIA 2022 LIQUIDACIÓN BASE CERO (\$0)” EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE OVEJAS SUCRE - AAA DE OVEJAS S.A. E.S.P.*

-Modificación de la ARI 2022 aprobada en la sesión de comisión ordinaria 294 del 29 de noviembre de 2022.

3.- Publicar piezas comunicativas didácticas para dar a conocer el quehacer de la CRA destinado a personas con discapacidad auditiva, visual o infantes.

La Unidad de Control Interno no evidenció las piezas publicadas con el quehacer de la CRA destinado a personas con discapacidad auditiva, visual o infantes.

4.- Participar en entrevistas.

El director ejecutivo participó en 7 entrevistas durante la vigencia 2022, detalladas así:

- En el mes de febrero de 2022, el director ejecutivo de la UAE CRA rindió una entrevista en el informativo al día en Casa de Nariño en línea.

-En el mes de marzo de 2022, el director ejecutivo de la UAE CRA participó en una entrevista en el diario La República cuyo tema fue: *“Más de 2.5 millones de usuarios del país han accedido al servicio de agua potable”*.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO: 16 de enero de 2023

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>-En el mes de abril de 2022, el director ejecutivo de la UAE CRA participó en una entrevista en la Voz del Galeras Todelar- Pasto, cuyo tema estuvo relacionado con la importancia de la regionalización con las que se promueven los esquemas regionales de prestación de servicio públicos.</p> <p>-En el mes de mayo de 2022, el director ejecutivo de la UAE CRA participó en una entrevista en Noticias Uno, cuyo tema estuvo relacionado con <i>“la resolución CRA 963 de 2022 que establece incentivos para que las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado puedan unificar de manera simple y sencilla los costos de prestación de dichos servicios promoviendo con esto la regionalización y eficiencia en la prestación”</i>.</p> <p>-En el mes de julio de 2022, el director ejecutivo de la UAE CRA participó en una entrevista en Todelar Pasto Radio Uno, cuyo tema estuvo relacionado con las bases del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado, para los pequeños prestadores.</p> <p>-En el mes de agosto de 2022, el director ejecutivo de la UAE CRA participó en una entrevista en la emisora Cultural del Tolima, relacionada con la Resolución 970 de 2022.</p> <p>-En el mes de noviembre de 2022, el director ejecutivo atendió una entrevista en La Voz del Galeras-Todelar-Pasto, sobre las innovadoras actividades que realiza la entidad para dar a conocer los marcos tarifarios y su correcta aplicación.</p> <p>5.- Publicar en la página Web la estrategia de participación ciudadana de la CRA: La estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana de la vigencia 2022, fue aprobada en</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

Comité Institucional de Gestión y Desempeño ordinario N° 2 del 24 de febrero de 2022 y fue publicada en la página web el día 28 de febrero de 2022.

6.- Publicar nuevos módulos en la plataforma MOODLE para ampliar el taller virtual de regulación.

-La CRA habilitó los siguientes módulos nuevos sobre las generalidades de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para prestadores pequeños y rurales, detallados así:

“Hasta la fecha, se encontraban disponibles únicamente 3 módulos sobre las generalidades del sector y la normatividad vigente. Hoy, 31 de marzo de 2022, la CRA habilita 5 módulos nuevos sobre las generalidades de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para prestadores pequeños y rurales. De esta manera, el Taller Virtual de Regulación de la CRA quedó compuesto en tres (3) grandes secciones y (8) módulos”.

7.- Realizar la audiencia pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía: El día 13 de diciembre de 2022, se llevó a cabo la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía, la cual fue transmitida por el canal institucional a través de YouTube.

8.- Realizar audiencia de Rendición de Cuentas destinada a los colaboradores de la entidad. La Audiencia de rendición de cuentas interna de la entidad se llevó a cabo el día 28 de julio de 2022, donde se evaluó y retroalimentó sobre la ejecución del primer semestre y los retos para el segundo semestre de la vigencia 2022.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>9.- Realizar talleres sobre la regulación expedida por la CRA. La entidad realizó 5 talleres, detallados así:</p> <p>A.-Lanzamiento nuevos módulos y video tutoriales Taller virtual de Regulación. (marzo de 2022).</p> <p>B.-El día 26 de julio de 2022, en la ciudad de Ibagué (Tolima), se llevó a cabo la primera YINCANA de la CRA, el cual fue dirigido a prestadores de Acueducto y Alcantarillado que atienden hasta 2.500 suscriptores, se busca que los prestadores del segundo segmento encuentren una ruta para la correcta aplicación del marco tarifario.</p> <p>C.-El día 29 de septiembre de 2022, en la ciudad de Medellín (Antioquia), el cual fue dirigido a prestadores de Acueducto y Alcantarillado que atienden hasta 2.500 suscriptores, se busca que los prestadores del segundo segmento encuentren una ruta para la correcta aplicación del marco tarifario.</p> <p>D.- El día 23 de noviembre de 2022, en la ciudad de Bogotá, el cual fue dirigido a prestadores de Acueducto y Alcantarillado que atienden hasta 2.500 suscriptores, se busca que los prestadores del segundo segmento encuentren una ruta para la correcta aplicación del marco tarifario.</p> <p>E.- El día 30 de noviembre de 2022, en la ciudad de Bucaramanga, el cual fue dirigido a prestadores de Acueducto y Alcantarillado que atienden hasta 2.500 suscriptores, se busca que los prestadores del segundo segmento encuentren una ruta para la correcta aplicación del marco tarifario.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>10.- Organizar socializaciones, reuniones, capacitaciones o conferencias a ciudadanos interesados en conocer sobre la regulación expedida por la CRA.</p> <p>La entidad realizó 6 socializaciones donde se dieron a conocer temas regulatorios expedidos por la CRA, enlistados así:</p> <p>-En el mes de abril de 2022, la UAE CRA le explicó a la misión de #RepúblicaDominicana sobre los desarrollos regulatorios de la Comisión para el servicio público de aseo.</p> <p>-En el mes de agosto de 2022, la UAE CRA expuso. la #ResCRA971de2022, la cual regula la administración de los Recursos de PI para asegurar la adecuada destinación de los recursos obtenidos vía tarifa para el componente de inversión. Así mismo, se adoptan medidas regulatorias que posibilitan el uso de los recursos sin modificar la finalidad del PI y garantiza la ejecución de proyectos del POIR.</p> <p>-En el mes de septiembre de 2022, la UAE CRA explicó la metodología tarifaria aplicable a prestadores de la actividad de aprovechamiento que atienden en municipios con más de 5.000 suscriptores. #Res CRA720 de 2015.</p> <p>-El día 22 de septiembre de 2022, la UAE CRA socializó la resolución 971 de 2022 dirigida a grandes prestadores de Acueducto y alcantarillado.</p> <p>-El día 20 de octubre de 2022, la entidad realizó la socialización virtual de la metodología tarifaria aplicable a prestadores de la actividad de aprovechamiento que atienden en municipios con las de 5.000 suscriptores.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

-En el mes de noviembre de 2022, la entidad socializó el cálculo de la tarifa de aprovechamiento con base en los lineamientos de la resolución 720 de 2015 y su remuneración.

11.- Participar en Congresos Nacionales e Internacionales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, organismos multilaterales etc, con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.

La UAE CRA participó en 4 congresos detallados así:

-Durante el mes de abril de 2022, la UAE CRA participó el congreso nacional de ANDESCO en la ponencia sobre “*Desafíos de la regulación para promover el tratamiento de aguas residuales*” en el 2° Seminario Híbrido de Acueducto y Alcantarillado en Medellín.

-EL día 13 de julio de 2022 en la ciudad de Bogotá D.C, se llevó a cabo el 65° congreso internacional de ACODAL.

-Los días 17,18 y 19 de agosto de 2022 en la ciudad de Pereira (Risaralda), se realizó el XXI Congreso Internacional de Gestión Integral de Residuos y Perspectivas Ambientales.

-En el mes de septiembre de 2022, se llevó a cabo en la ciudad de Cartagena, el Congreso de ANDESCO, “*Bases del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores*”.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO: 16 de enero de 2023

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>12.- Participar en eventos donde inviten a la entidad y en donde se discutan temas regulatorios:</p> <p>La entidad participó en 10 eventos donde se expusieron temas regulatorios, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> -En el mes de enero, febrero de 2022, la entidad participó en 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 el ente regulador italiano ARERA. -En el mes de marzo de 2022, el director ejecutivo de la CRA Leonardo Navarro, participó en la sesión de debate del módulo 3 del programa de formación de RegWAS LAC, hablando sobre la contribución regulatoria a la organización y capacitación del sector. Además, mencionó que por medio de los Planes Departamentales de Agua se promueve la coordinación interinstitucional del sector, ya que estas son instancias de coordinación regional. -En el mes de abril de 2022, la UAE CRA participó en el II FORO Y RUEDA DE NEGOCIOS DE ECONOMÍA CIRCULAR, presentando el tema: <i>“Perspectivas de la regulación en relación de las actividades de aprovechamiento y tratamiento de residuos sólidos en el marco del servicio público de aseo”</i>. -En el mes de mayo de 2022, la entidad participó en el <i>“taller de mejora de la inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado”</i>.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

				<p>-En el mes de junio de 2022, la UAE CRA participó en la JORNADA DE LA SEGUNDA CONFERENCIA DE LA DÉCADA DE ACCIÓN POR EL AGUA DE DUSAMBÉ, presentando el tema: <i>“Avanzando en la sostenibilidad del agua en zonas urbanas y rurales”</i>.</p> <p>-En el mes de agosto de 2022, XXI CONGRESO INTERNACIONAL EN GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS Y PERSPECTIVAS AMBIENTALES, el director ejecutivo mencionó los desafíos globales de la prestación del Servicio Público de Aseo; expresó además que: <i>“La gestión inadecuada de los residuos supone una amenaza para el ambiente, la biodiversidad y la salud humana, tanto a nivel local como global afectando a millones de personas en el mundo”</i>.</p> <p>-En el mes de septiembre de 2022, la entidad participó en EXPORESIDUOS2022 Y IX CONGRESO INTERAMERICANO DE RESIDUOS SÓLIDOS, el director ejecutivo presentó el balance y reflexiones del aprovechamiento de residuos reciclables aprovechables y sus efectos en el marco Tarifario actual.</p> <p>-En el mes de octubre de 2022, la entidad participó en el Panel del Módulo 15 <i>“Evaluación de Impacto Regulatorio”</i> del programa de formación #RegWASLAC; allí el Experto Comisionado Polanía compartió este espacio con otros conferencistas de América Latina y el Caribe y habló de la experiencia de Colombia sobre <i>¿Cuáles deben ser las dimensiones del análisis de impacto regulatorio?</i></p> <p>-En el mes de noviembre de 2022, la UAE CRA participó en el XV congreso jurídico de Servicios Públicos: Desafío para el sector de</p>
--	--	--	--	--

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

los servicios públicos en el marco de la agenda global-ANDESCO y Universidad Externado de Colombia.

-En el mes de diciembre de 2022, el director ejecutivo de la UAE CRA presentó el *“Análisis de la Viabilidad Regulatoria del Tratamiento de Residuos en el Servicio Público de Aseo”*, en el marco del 5° seminario de Gestión de Residuos de ANDESCO.

13.- Prestar un servicio de comunicación online para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.

La UAE CRA durante la vigencia 2022, atendió por chat a los usuarios y la ciudadanía en los temas regulatorios y de contribuciones. Igualmente se obtuvieron los informes mensuales del servicio de comunicación (chat) realizados tanto por el área de contribuciones como por el área de regulación.

14.- Realizar Jornadas de Participación Ciudadana para exponer los proyectos de Resolución regulatorios generales.

La entidad realizó 3 jornadas de participación ciudadana, detalladas así:

-En el mes de junio de 2022, se realizó una jornada de participación ciudadana sobre el proyecto de resolución *“Costo de energía” “Por el 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 de 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*

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

de financiación de los recursos del sistema general de participaciones para agua potable y saneamiento básico SGP-APSB”.

-De igual forma, en el mes de junio de 2022 se realizó la jornada de participación ciudadana em ANDESCO con el “**Proyecto de Resolución sobre Administración de recursos de Provisión de Inversiones** “*Por la cual se modifican los parágrafos 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.*”

-En el mes de noviembre de 2022, se realizó la consulta pública de la Agenda Regulatoria Indicativa 2023.

15.- Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano. Estrategia implementada por el DNP/DAFP:

La UAE CRA participó en 4 ferias de servicio al ciudadano detalladas así:

-Los días 1 y 2 de abril de 2022, la entidad participó virtualmente en la feria Acércate realizada en la Jagua de Ibirico por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siendo este un espacio que pone los servicios del Estado al alcance de todos.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>-Los días 1 y 2 de julio de 2022, la entidad participó presencialmente en la feria Acércate realizada en Riosucio (Caldas) por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siendo este un espacio que pone los servicios del Estado al alcance de todos.</p> <p>16.- Elaborar y divulgar el informe de resultados obtenidos en la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2021:</p> <p>El informe de evaluación de estrategia de participación y rendición de cuentas de la vigencia 2021, se encuentra publicado en la sede electrónica de la entidad.</p> <p>17.- Publicar (1) encuesta virtual sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas 2022:</p> <p>-En el mes de noviembre de 2022, la entidad publicó en su sede electrónica y en las redes sociales, una encuesta virtual sobre los temas a tratar en la rendición de cuentas de la vigencia 2022, la cual se llevó a cabo el día 13 de diciembre de 2022.</p> <p>18.- Realizar la convocatoria para la audiencia pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad:</p> <p>La UAE CRA convocó a la ciudadanía a la rendición de cuentas de la vigencia 2022, a través de publicaciones por la página web, las redes sociales Facebook, Twiter y por correo electrónico.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>19.- Elaborar y publicar informe de resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021:</p> <p>Se publicó en la página web de la entidad, el informe de resultados de la encuesta de percepción de la vigencia 2021.</p> <p>20.- Elaborar y publicar en la página Web el informe de Gestión 2021:</p> <p>La UAE CRA publicó en su sede electrónica, el informe de gestión de la vigencia 2021.</p>
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	13	12	92%	<p>Para la vigencia 2022, se programaron 13 actividades, las cuales fueron cumplidas en un 92%, así:</p> <p>1.- Incorporar recursos en el presupuesto, para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano:</p> <p>La entidad asignó recursos para la contratación de un profesional por valor de SESENTA Y SIETE MILLONES CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$67.044.000) pesos, cuyo objeto de ejecución es: <i>“Prestar sus servicios profesionales a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, apoyando a la Subdirección Administrativa y Financiera en las actividades relacionadas con el proceso de servicio al ciudadano, así como en la actualización e integración de los procesos que den cuenta de los trámites y servicios de la entidad”</i>.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

2.- Implementación de las mejoras que requiera el proceso de servicio al ciudadano:

La entidad implementó dos mejoras, detalladas así:

-Se puso en producción el ambiente de colas de llamadas en la Entidad en el aplicativo 3CX, se crearon los grupos de colas de llamadas para la Subdirección de Regulación, Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección Administrativa y Financiera (contribuciones especiales y recepción); los días 21 y 25 de febrero de 2022, se realizaron tres sesiones de capacitación sobre el nuevo ambiente de la plataforma.

-Canal telefónico: se realizó la grabación de audio PBX incluyendo la frase *"su llamada puede ser grabada o monitoreada para efectos de calidad del servicio"*. -Funcionalidad de la plataforma (Validación tipificación por temas), grabación de las llamadas para ejercicio de cliente incognito.

3.- Mantener actualizados los canales de atención en la página web de la entidad:

Los siguientes canales de información de la entidad fueron actualizados así:

- La carta de trato digno.
- En la sección de transparencia y acceso a la información pública, en el numeral 1. Información de la entidad, principios y valores y reseña histórica se les creó vínculo de acceso.
- Se actualizaron los prefijos de los números telefónicos, indicando el código 601.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO: 16 de enero de 2023

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>No obstante lo anterior, es necesario que la entidad actualice la extensión de la línea anticorrupción, que se encuentra en la ventana de inicio de la sede electrónica de la entidad, en la medida que hace referencia a la extensión 235 siendo que la vigente es la *001.</p> <p>4.- Fortalecer las competencias de los servidores públicos y contratistas en la atención al ciudadano:</p> <p>La UAE CRA realizó 3 capacitaciones en servicio al ciudadano así:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacitación en 3CX a la Oficina Asesora Jurídica, la Subdirección de Regulación y al área de recepción, llevada a cabo el día 21 de febrero de 2022. -Capacitación gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, llevada a cabo el día 24 de febrero de 2022. -Taller en competencias y habilidades para la atención al usuario y al ciudadano, realizada el día 18 de mayo de 2022. <p>5.- Elaborar y/o actualizar la documentación del proceso de servicio al ciudadano en el SIGC:</p> <p>La entidad realizó las siguientes actualizaciones al proceso de servicio al ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se actualizó la carta de trato digno de la UAE CRA.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>-Se expidió la Resolución UAE-CRA No.1522 del 18 de noviembre de 2022 <i>“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al interior de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA”</i>.</p> <p>-Se modificó el procedimiento SCI-PRC01 <i>“Atención de PQRSD”</i>, con fecha de aprobación de 02 septiembre de 2022.</p> <p>6.- Presentar ante Comité de gestión y desempeño el informe trimestral del PQRSD:</p> <p>La entidad presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en las sesiones ordinarias N° 4 del 26 de abril de 2022; N° 5 del 26 de mayo de 2022; N° 7 del 26 de julio de 2022, los informes de PQRSD correspondiente a los trimestres I, II y III de la vigencia 2022.</p> <p>Es importante indicar que si bien la entidad realizó el informe de PQRSD correspondiente al IV trimestre de 2022 a la fecha del presente seguimiento no se ha presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, teniendo en cuenta que el primero de la vigencia 2023 se llevará a cabo a finales del mes de enero.</p> <p>7.- Diseñar plan de acción para la creación de la oficina de servicio al ciudadano de acuerdo con la Ley 2052 del 2020:</p> <p>Si bien se obtuvo un documento denominado <i>“Propuesta dependencia de servicio al ciudadano”</i>, no se evidenció el plan de acción previsto en la actividad. Sin embargo, la entidad expidió la Resolución N° 1200 de fecha 20 de octubre de 2022, <i>“Por el</i></p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

cual se conforma el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano al interior de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)".

8.- Divulgación del 100% de los trámites y servicios de la entidad:

En la sede electrónica de la entidad, se encuentra publicado en la sección de transparencia y acceso a la información pública, en el numeral 5, los trámites y servicios de la UAE CRA.

9.- Elaborar informes de Seguimiento a los canales de atención de la CRA:

La entidad elaboró dos informes semestrales de la vigencia 2022, en los cuales se describe la calidad de la atención de los diferentes canales de atención.

10.- Implementar la política de servicio al ciudadano:

La entidad implementó las siguientes acciones de la política, así:

- Caracterización de usuarios.
- Publicación de los canales de información en la sede electrónica.
- Medición de satisfacción y percepción del ciudadano.
- Registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del sistema de gestión documental Orfeo.
- Atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de los términos contenidos en la ley.
- Accesibilidad a los espacios físicos de la entidad.
- Uso de lenguaje claro.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>No obstante lo anterior, se evidenció por parte de esta Unidad que el protocolo de atención al ciudadano publicado en la página web de la entidad está desactualizado (2020), y la última versión expedida es del 7 de septiembre de 2021; por lo que es necesario actualizar el protocolo mencionado en la sede electrónica de la entidad.</p> <p>11.- Socialización e implementación del programa de cualificación en atención preferencial</p> <p>-El día 30 de noviembre de 2022, se socializó con las áreas de la entidad el programa de cualificación en atención preferencial para personas en condición de discapacidad y población étnica, creándose el programa de cualificación para atención preferencial SCI-PRG01 (17 de diciembre de 2021) y el protocolo de atención PQRSD en lenguas nativas V01 SCI-PRT02 de fecha 18 de noviembre de 2022.</p> <p>12.- Diseño e implementación del método de ciudadano incógnito en el canal telefónico:</p> <p>Se realizó un informe de la vigencia 2022 sobre el <i>“Ejercicio ciudadano incognito canal telefónico”</i>.</p> <p>13.- Revisar y actualizar la caracterización de usuarios de la entidad.</p> <p>La entidad el 1 de diciembre de 2022, actualizó la caracterización de usuarios, la cual se encuentra publicada en la sede electrónica de la entidad.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Componente 5: Transparencia y acceso a la información.	8	8	100%	<p>Para la vigencia 2022, se programaron 8 actividades, las cuales fueron cumplidas al 100%, así:</p> <p>1.- Publicar y divulgar datos abiertos: En el portal de datos abiertos se publicaron los activos de inventario de información; el índice de información clasificada y reservada, con corte al 31 de diciembre de 2022.</p> <p>2.- Publicar en el portal web de la entidad la información de:</p> <p>A.- Medios idóneos para recibir solicitud de información pública. B.- Canales para la recepción de las solicitudes de información pública. C.- Seguimiento a las solicitudes de información pública D.- Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.</p> <p>En la vigencia 2022, se publicó la anterior información en la sede electrónica de la UAE CRA.</p> <p>3.- Publicar en el SIGEP lo establecido en la Ley 2013 de 2019.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2022, se encuentran publicadas las declaraciones de bienes y rentas de los 6 cargos del nivel directivo en el SIGEP, de conformidad a lo establecido en la Ley 2013 de 2019.</p> <p>4.- Actualizar el Inventario de Activos de información:</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		16 de enero de 2023		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>El inventario de activos de información fue actualizado el día 16 de septiembre de 2022 mediante resolución N° 941 de 2022 y se encuentra publicado en la sede electrónica de la entidad.</p> <p>5.- Actualizar el Esquema de publicación de información, y Gestor Normativo:</p> <p>El Esquema de Publicación de la Información fue actualizado el día 16 de septiembre de 2022 mediante resolución N° 941 de 2022 y se encuentra publicado en la sede electrónica de la entidad.</p> <p>6.- Actualizar la información de los trámites de la entidad en el SUIT :</p> <p>El trámite del pago de contribuciones especiales fue actualizado en el SUIT el día 19 de abril de 2022.</p> <p>7.- Publicar en la página web de la entidad el informe trimestral de PQRSD, que como mínimo contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. <p>La entidad publicó en la página web de la entidad, los informes trimestrales de PQRSD de la vigencia 2022, los cuales contienen la información mencionada.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022

FECHA DE SEGUIMIENTO:

16 de enero de 2023

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

				<p>8.- Publicar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos de la CRA en el SIGEP II.</p> <p>Las hojas de vida de los servidores públicos de la entidad, se encuentran publicadas en el SIGEP II.</p>
<p>Componente 6: Iniciativas adicionales</p>	<p>3</p>	<p>2.5</p>	<p>83%</p>	<p>Durante la vigencia 2022, se programaron 3 actividades, las cuales fueron cumplidas en un 83%, así:</p> <p>1.- Sensibilizar a los funcionarios y contratistas sobre los conflictos de interés:</p> <p>El día 30 de agosto de 2022, se llevó a cabo la capacitación en conflicto de intereses, la cual fue dirigida a los funcionarios y contratistas de la entidad.</p> <p>2.- Difundir y gestionar enlaces para ofertar capacitaciones para fortalecer a los servidores públicos sobre el código de ética, valores de integridad y transparencia:</p> <p>-El día 9 de marzo de 2022, se realizó a los funcionarios y contratistas la capacitación sobre el código de ética, valores de integridad y transparencia en la gestión pública.</p> <p>3.- Difundir al interior y exterior de la entidad, el canal de denuncias de corrupción.</p> <p>-Se difundió a través de redes sociales, la siguiente información:</p> <p>“#soytransparente. En la @cracolombia #EstamosMasCerca y habilitamos el correo electrónico soytransparente@cra.gov.co donde puedes denunciar posibles hechos de corrupción.”</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2022**FECHA DE SEGUIMIENTO:**

16 de enero de 2023

COMPONENTE**ACTIVIDADES
PROGRAMADAS****ACTIVIDADES
CUMPLIDAS****% DE
AVANCE****OBSERVACIONES**

No obstante lo anterior, no se evidenció por parte de esta Unidad, la difusión al interior de la entidad, del canal de denuncias de corrupción.

% DE CUMPLIMIENTO: 95% (51.16/54)