

# **INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023**

**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.

**Ministro de Salud y Protección Social**  
Guillermo Alfonso Jaramillo Martínez

**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**

Jorge Enrique Cardoso Rodríguez - Director Ejecutivo (E)  
Leonardo Enrique Navarro Jiménez - Experto Comisionado  
Ruth Maritza Quevedo Fique - Experta Comisionada

**Unidad Administrativa Especial UAE-CRA**

Héctor William Clavijo Sanabria - Subdirector de Regulación  
Carlos Andrés Daniels - Subdirector Administrativo y  
Financiero (E)  
Carlos Alberto Mendoza Vélez - Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Haideé Álvarez Torres - Jefe Oficina Asesora de Planeación y  
TICs

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>MARCO ESTRATÉGICO</b> .....	8
<b>1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO</b> .....	10
1.1. AGENDA REGULATORIA INDICATIVA.....	10
1.1.1.AGENDA REGULATORIA 2023 .....	10
1.1.2.AVANCE DE LOS PROYECTOS REGULATORIOS ARI 2023 .....	12
1.1.3.SESIONES DE COMISIÓN Y COMITÉS DE EXPERTOS .....	18
1.1.3.1. SESIONES DE COMISIÓN .....	18
1.1.3.2. COMITÉS DE EXPERTOS.....	18
1.2. ACTUACIONES DE CARÁCTER PARTICULAR .....	18
1.2.1.ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS .....	18
1.2.2.EMISIÓN DEL CONCEPTO DE LEGALIDAD .....	21
1.2.3.JURISDICCIÓN COACTIVA.....	21
1.2.4.DEFENSA JUDICIAL .....	22
1.2.5.COMITÉS DE CONCILIACIÓN .....	23
<b>2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL</b> .....	27
<b>3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> .....	32
3.1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) 2023.....	32
3.2. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	32
3.2.1.COMPONENTE DE INFORMACIÓN .....	32
3.2.2.COMPONENTE DE DIÁLOGO .....	34
3.2.2.1. ESTRATEGIA DE IMPULSO A LA PARTICIPACIÓN Y PRESENCIA REGIONAL .....	47
3.2.2.2. IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA .....	48
3.2.3.COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD .....	49
3.3. SERVICIO AL CIUDADANO .....	49
3.3.1.RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO .....	52
<b>4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> .....	53
4.1. PLAN DE CAPACITACIÓN 2023 .....	53
4.2. PLAN DE BIENESTAR 2023.....	54
4.3. PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2023 .....	56

4.4. CONCURSO DE MÉRITOS .....	57
4.5. PLANTA DE PERSONAL.....	57
<b>5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>59</b>
5.1. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	59
5.2. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS. ....	60
5.3. GESTIÓN CONTRACTUAL .....	61
5.4. ESTADO DE INFORMES A RENDIR .....	63
5.5. COMITÉS DE CONTRATACIÓN .....	65
5.6. GESTIÓN DOCUMENTAL .....	65
<b>6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>66</b>
6.1. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (PETI).....	66
6.1.1, PROYECTOS PRINCIPALES DEL PETI ABORDADOS EN LA VIGENCIA .....	66
6.1.1.1. DOMINIO DE ESTRATEGIA Y GOBIERNO .....	66
6.1.1.2. DOMINIO DE INFORMACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	67
6.1.1.3. DOMINIO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS .....	68
6.1.1.4. SEGURIDAD DIGITAL .....	68
<b>7. GESTIÓN PRESUPUESTAL .....</b>	<b>70</b>
7.1. APROBACIÓN PRESUPUESTAL 2023.....	70
7.1.1.PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO 2023 .....	70
7.1.2.PRESUPUESTO DEUDA PUBLICA 2023 .....	72
7.1.3.PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2023 .....	72
7.1.4.EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2023 .....	73
7.1.5.VIGENCIAS FUTURAS.....	74
7.1.6.RESERVAS PRESUPUESTALES.....	74
7.2. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE .....	75
7.2.1. NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD DEL SECTOR PÚBLICO (NICSP) .....	75
7.3. ESTADOS FINANCIEROS .....	75
7.4 GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES .....	79
7.4.1. RECAUDO 2023 .....	79
7.4.2. GESTIÓN DE COBRO – 2023 .....	80

<b>8.</b>	<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>82</b>
8.1.	ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN.....	85
<b>9.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>87</b>

### Índice de tablas

Tabla 1.	Estudios que incorporaron sus avances en los estudios de los nuevos marcos tarifarios.....	11
Tabla 2.	Cronograma proyectos Agenda Regulatoria Indicativa v5 2023 .....	12
Tabla 3.	Actuaciones Administrativas de carácter particular vigentes .....	19
Tabla 4.	Actuaciones Administrativas de carácter particular finalizadas.....	19
Tabla 5.	Procesos de cobro coactivo 2023 .....	21
Tabla 6.	Procesos Judiciales Vigilados entre enero y octubre de 2023 .....	22
Tabla 7.	Comités de conciliación ordinarios (1° Enero - 31 de Octubre 2023).....	23
Tabla 8.	Comités de Conciliación Extraordinarios- 1° Enero – 31 Octubre 2023.....	26
Tabla 9.	Memorandos de entendimiento de cooperación internacional renovados entre el 1 de enero y el 31 de octubre .....	27
Tabla 10.	Avance de convenios suscritos entre el 1 de enero y 31 de octubre .....	28
Tabla 11.	Oportunidades de cooperación solicitadas entre el 1 de enero y el 31 de octubre .....	30
Tabla 12.	Escenarios regionales e internacionales en donde participa la CRA entre el 1 de enero y el 31 de octubre .....	31
Tabla 13.	Actividades componente de información 1 de enero a 31 de octubre 2023 - Entrevistas.....	33
Tabla 14.	Actividades componente de información 1 de enero a 31 de octubre 2023 - Campañas digitales .....	33
Tabla 15.	Actividades componente de diálogo 1 de enero a 31 de octubre de 2023 - Consultas públicas.....	34
Tabla 16.	Socializaciones presenciales y virtuales 1 de enero a 31 de octubre de 2023..	35
Tabla 17.	Festival Juntémonos para tejer lo público .....	37
Tabla 18.	Eventos sectoriales del 1 de enero a 31 de octubre de 2023 .....	38
Tabla 19.	Visititas en el marco de los estudios para estructuración marcos tarifarios .....	44
Tabla 20.	Diálogo genuino y abierto con acueductos comunitarios.....	46
Tabla 21.	Yincanas con corte a 31 de octubre de 2023 .....	47
Tabla 22.	Yincaseo con corte a 31 de octubre de 2023 .....	48
Tabla 23.	Consolidado De PQRSD Recibidas Por Canal De Atención.....	50
Tabla 24.	Plan Institucional de Capacitación 2023.....	53
Tabla 25.	Cursos - Contrato N° 117 de 2023 .....	54
Tabla 26.	Presupuesto Plan de Bienestar 2023 .....	54
Tabla 27.	Plan de Bienestar 2023.....	54
Tabla 28.	Planta de personal a 31 de octubre de 2023 .....	57
Tabla 29.	Procesos Disciplinarios Vigencia 2023 .....	58
Tabla 30.	Consumo de elementos de papelería de 1 de enero al 31 de octubre de 2023	61
Tabla 31.	Contratos celebrados durante la vigencia 2023.....	62
Tabla 32.	Apropiación Vigente .....	70
Tabla 33.	Ejecución Total 2023.....	71
Tabla 34.	Ejecución Presupuestal 2023.....	72
Tabla 35.	Ejecución Presupuesto de Inversión 2023 .....	73

Tabla 36. Reservas Presupuestales .....	74
Tabla 37. Cuentas por pagar .....	75
Tabla 38. Estado de Situación Financiera 2023 .....	75
Tabla 39. Estado de Resultados 2023 (30 de septiembre).....	76
Tabla 40. Recaudo 2023.....	79
Tabla 41. Recaudo por bancos 2023 .....	79
Tabla 42. Resoluciones expediciones contribuciones .....	80
Tabla 43. Auditorías de gestión y seguimientos vigencia 2023 .....	82

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Planeación Estratégica y ODS.....	8
Ilustración 2. Misión y Visión de la CRA.....	8
Ilustración 3. Objetivos Estratégicos .....	9
Ilustración 4. Avance y temáticas asociadas a cada Estudio Soporte .....	14
Ilustración 5. Estudios Soporte nuevo marco tarifario .....	15
Ilustración 6. Avance y temáticas asociadas a cada estudio soporte .....	16
Ilustración 7. Resultados clima laboral 2022-2023 .....	56
Ilustración 8. Mapa de procesos .....	60
Ilustración 9. Reporte Obras civiles inconclusas o sin uso ante la Contraloría General de la República .....	63
Ilustración 10. Reporte Gestión Contractual ante la Contraloría General de la República	64
Ilustración 11. Pieza de comunicación 1 - UCI .....	85
Ilustración 12. Pieza de comunicación 2 - UCI.....	85

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. Canales De Atención.....	50
-------------------------------------	----

## 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 octubre del año 2023.

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 con lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) modificada por la Ley 2195 de 2022 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, el presente informe 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-PND vigente, 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:

*Ilustración 1. Planeación Estratégica y ODS*



Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs

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:

*Ilustración 2. Misión y Visión de la CRA*

<p style="font-size: 2em; font-weight: bold; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Misión</p> <p>La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) es la entidad del orden nacional, encargada de promover la competencia y regular las condiciones del mercado, para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Colombia, impulsar el bienestar social y el desarrollo sostenible, apoyado en un equipo humano altamente calificado.</p>	<p style="font-size: 2em; font-weight: bold; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Visión</p> <p>En el año 2024, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), apoyada en un equipo humano altamente calificado y articulada con sus grupos de interés, será reconocida a nivel nacional e internacional, como referente técnico regulatorio y agente transformador del mercado de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con énfasis en la sostenibilidad económica, social y ambiental.</p>
---	---

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs



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

Ilustración 3. 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, Oficina Asesora de Planeación y TICs

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:

1. *Fortalecer los instrumentos regulatorios, de forma que permitan mayor eficiencia en la aplicación de los marcos tarifarios vigentes.*
2. *Estructurar instrumentos que mejoren la gestión y evaluación de prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.*
3. *Desarrollar marcos tarifarios que respondan a los retos del mercado y de las políticas nacionales e internacionales.*
4. *Implementar instrumentos complementarios que apoyen el fortalecimiento y aplicación de la regulación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.*
5. *Realizar estudio del impacto del marco regulatorio en su conjunto, sobre la sostenibilidad, viabilidad y dinámica del sector.*
6. *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.*
7. *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 2023 y el 31 de octubre de 2023.

## 1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

### 1.1. AGENDA REGULATORIA INDICATIVA -ARI.

#### 1.1.1. AGENDA REGULATORIA 2023

En ejercicio de las funciones de regulación, asignadas mediante la Ley 142 de 1994, la Comisión de Regulación de Agua Potable - CRA ha establecido criterios, metodologías y fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, cuya evolución se ha dado a través de tres etapas regulatorias. Cabe destacar que, la CRA se encuentra en la formulación de la cuarta etapa regulatoria, cuyas bases se establecieron en los documentos “*Bases para la revisión quinquenal de la fórmula tarifaria aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan a más de 5.000 suscriptores en el área urbana*”, “*Bases del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores*”, y “*Bases de los estudios para la revisión de las fórmulas tarifarias para el servicio público de aseo aplicable a municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores en área urbana*”. Lo anterior, conforme con lo dispuesto en el artículo 2.3.6.3.3.11 del Decreto 1077 de 2015<sup>1</sup>.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico, aprobó la primera versión de su Agenda Regulatoria Indicativa-ARI en Sesión de Comisión Ordinaria No. 295 del 21 de diciembre de 2022, conforme con lo previsto en el artículo 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015. De conformidad con lo anterior, a continuación, se presentan los avances en la Agenda Regulatoria para el periodo 1 de enero al 31 de octubre de 2023.

En el periodo de análisis, la Agenda Regulatoria Indicativa 2023 (ARI 2023) tuvo cinco (5) modificaciones aprobadas de la siguiente manera: El documento inicialmente aprobado en Sesión de Comisión Ordinaria No. 295 del 21 de diciembre de 2022, modificada en las Sesiones de Comisión Ordinaria Nos. 296 de 24 de enero de 2023, No. 299 de 25 de abril de 2023, extraordinaria 3 de 27 de junio de 2023, y Sesión de Comisión Ordinaria No. 304 del 26 de septiembre de 2023, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015.

El determinante externo más relevante que se consideró para modificar la Agenda Regulatoria Indicativa-ARI fue la sanción y puesta en vigencia de la Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, mediante la cual se expidió el nuevo plan de desarrollo para el periodo 2022-2026, “*Colombia potencia mundial de la vida*”, que representa la hoja de ruta de los objetivos del gobierno actual y por consiguiente, un derrotero fundamental de la Agenda Regulatoria Indicativa 2023.

A partir de los seguimientos y monitoreos permanentes al avance y niveles de ejecución de los proyectos que componen la Agenda Regulatoria Indicativa -2023, se identificó la conveniencia de incorporar en los estudios de marco regulatorio de los servicios de agua, alcantarillado y aseo, los avances de algunos proyectos regulatorios. Con base en este análisis se llevaron a cabo las modificaciones en la Agenda Regulatoria que implicaron la exclusión de algunos proyectos regulatorios, como quedó consignado en las justificaciones de las modificaciones realizadas con corte del presente informe, tabla No. 1.

Para los proyectos regulatorios: a) *Metodología para clasificar las personas prestadoras del servicio público de aseo de acuerdo con un nivel de riesgo* y, b) *Asociaciones Público-Privadas en el servicio público de aseo*.

Tabla 1. Estudios que incorporaron sus avances en los estudios de los nuevos marcos tarifarios

VERSION ARI	PROYECTO REGULATORIO EXCLUIDO	ESTUDIO EN QUE SE INCORPORO EL PROYECTO EXCLUIDO CON SU AVANCE
1	Desviaciones significativas frente a consumos de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado	Estudios soporte del próximo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores”
4	Pago anticipado	Estudio de Componente “social y de accesibilidad de los servicios”
	Indexadores de costos económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado	Estudio de generalidades del marco tarifario
	Modificación del artículo 40 de la Resolución CRA 720 de 2015 en lo referente con la estimación del cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas por suscriptor	Estudio de alternativas de los Costos de la actividad de Aprovechamiento en el marco del servicio público de aseo
	Indexadores de costos económicos de referencia del servicio público de aseo	Estudio de índices de actualización de costos tarifarios, parámetros de remuneración (WACC, capital de trabajo, gastos administrativos) y factor de productividad”.

Fuente: CRA, Subdirección de Regulación, 2023

En cuanto al proyecto regulatorio “*Metodología para clasificar las personas prestadoras del servicio público de aseo de acuerdo con un nivel de riesgo*”, su exclusión obedeció a la necesidad de contar con mayor tiempo para concluir insumos relevantes en su desarrollo, los cuales se citan a continuación: a) “...en el marco de la Cooperación Técnica BID – CRA tendiente al “*Desarrollo de esquema de innovación en el sector de residuos sólidos para ALC*”, en su componente 2 “*Benchmarking, innovación y planificación estratégica*” se está desarrollando una herramienta de planificación estratégica para la mejora en la prestación del servicio de residuos con el fin de promover la eficiencia, sostenibilidad, equidad de género, agenda de cambio climático. Marco en el cual, se incorpora un análisis técnico de la batería de indicadores de gestión y resultados construida a la fecha, el cual aportará información para complementar y ajustar tanto la batería como las fichas técnicas de cada uno de los indicadores propuestos. El mismo caso se presenta con la consultoría “*Diagnóstico y plan de acción de género y diversidad para el sector del servicio público de aseo en Colombia*”, de dónde se espera resulten indicadores para incluir en esta batería. Así es que estas situaciones hacen necesario ampliar los tiempos de análisis, presentación de observaciones y posteriores ajustes a la propuesta regulatoria”<sup>2</sup>

En relación con los proyectos regulatorios “*Conexión de las redes de recolección a las plantas de tratamiento de aguas residuales*” y “*Asociaciones Público-Privadas en el servicio público de aseo*”, excluidos de la ARI 2023, se consideró requisito para avanzar en su desarrollo, contar con los respectivos desarrollos normativos de la política pública del gobierno y sectorial,

La versión vigente de la Agenda Regulatoria Indicativa 2023, con corte al presente informe, corresponde a la versión No. 5, la cual contiene los siguientes proyectos y respectivos cronogramas:

*Tabla 2. Cronograma proyectos Agenda Regulatoria Indicativa v5 2023*

Convenciones				
Proyecto de Resolución				
Resolución Definitiva				
Estudios para marcos Tarifarios				
Eje	Proyecto	Semestre 1	Semestre 2	
Acueducto y Alcantarillado	3 Estudios soporte del próximo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores	Estudios	Estudios	
	3 Estudios soporte del próximo marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado aplicable a pequeños prestadores	Estudios	Estudios	
	Ampliación de la duración de la primera fase de implementación del Indicador Único Sectorial – IUS, según lo establecido en el Artículo 1.6.5.2.2.7. de la Resolución CRA 943 de 2021		P. de Resolución	R. Definitiva
Aseo	2 Factor de productividad a ser aplicado en el cálculo de las tarifas en el periodo de facturación siguiente a marzo de 2023	P. de Resolución	R. Definitiva	
	2 Estudios soporte del próximo marco tarifario para el servicio público de aseo aplicable en municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores	Estudios	Estudios	
Transversales	2 Actualización de la resolución compilatoria y racionalización de la regulación general		P. de Resolución	R. Definitiva
	2 Estudios del impacto del marco regulatorio de acueducto, alcantarillado y aseo	Estudios	Estudios	

## 1.1.2. AVANCE DE LOS PROYECTOS REGULATORIOS ARI 2023

### 1.1.2.1. PROYECTOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

#### Ampliación de la duración de la primera fase de implementación del Indicador Único Sectorial-IUS, según lo establecido en el Artículo 1.6.5.2.2.7. de la Resolución CRA 943 de 2021

En desarrollo de este proyecto regulatorio, se consolidó, depuró y analizó la información de los indicadores que fue remitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD y correspondiente a la reportada por los prestadores para el cálculo del IUS de los años 2020 y 2021. Luego de analizada la información se determinó que la información de estos dos años no era suficiente para fijar los nuevos estándares, y que era necesario adicionar la información del año 2022, la cual es publicada en el mes de junio de

2023, así como también incorporar información de fuentes adicionales. Por este motivo fue necesario modificar el alcance del proyecto regulatorio, de forma que fuera posible contar con mayor tiempo para recolectar la información adicional a la obtenida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD para fijar los estándares de los indicadores que hacen parte de la segunda fase, en este sentido se modificó el alcance para ampliar en un año el plazo de la primera fase del Indicador Único Sectorial-IUS con el fin. Al corte del presente informe, se logró avanzar en la aprobación del proyecto de resolución por parte del Comité de Expertos y de la Sesión de Comisión, y se publicó en página WEB de la entidad y en aplicativo SUCOP para llevar a cabo el proceso de participación ciudadana.

- **Estudios del Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado de Grandes Prestadores**

Durante el periodo del 1 de enero 31 de octubre de 2023, se avanzó en los ocho (8) estudios soporte del nuevo marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para grandes prestadores, conforme lo estipulado en el documento de "*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*". Los estudios que se están adelantando como soporte del próximo marco tarifario son:

- a. Estudio de generalidades del marco tarifario.
- b. Revisión de los Costos Medios Administrativos y Operativos (CMA-CMO)
- c. Revisión del Costo Medio de Inversión (CMI)
- d. Estudio de Pérdidas y Demanda.
- e. Análisis del componente de sostenibilidad ambiental.
- f. Estudio del componente social y de accesibilidad de los servicios.
- g. Diseño de incentivos que fomenten la adopción y actualización de nuevas tecnologías adaptadas al contexto.
- h. Definición de elementos articuladores del marco tarifario.

En términos globales, estos estudios en su conjunto a corte del 31 de octubre de 2023 se encuentran en un estado de avance del 86%. Dos de los ocho estudios fueron terminados -El Estudio de generalidades del marco tarifario que se encuentra publicado en la página web de la entidad y el Estudio del componente social y de accesibilidad a los servicios-, cinco (5) estudios se encuentran en la etapa de revisión y ajustes de los documentos finales antes de ser publicados. Para la culminación del estudio articulador se requiere la finalización de los otros siete (7) estudios. La ilustración No. 4 da cuenta de los avances particulares y de las temáticas esenciales que se están desarrollando en cada uno de ellos.

Ilustración 4. Avance y temáticas asociadas a cada Estudio Soporte



Fuente: CRA, Subdirección de Regulación, 2023

- **Estudios soporte del próximo marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado aplicable a pequeños prestadores.**

Desde el año 2022 se venía avanzando en el perfeccionamiento de la subvención otorgada por la Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) (España), en el marco del convenio de cooperación entre esta entidad y la CRA, la cual tiene por objeto la financiación en Colombia del programa Col-038-ALC específicamente para la “*elaboración del nuevo marco tarifario de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, aplicable a todos los pequeños prestadores que atienden hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellos que prestan servicios en el área rural*”.

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de octubre de 2023, se finalizó el perfeccionamiento de los requisitos para hacer uso efectivo de los recursos de la subvención, y se adjudicó el



- **Estudios soporte del próximo marco tarifario para el servicio público de aseo aplicable en municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores.**

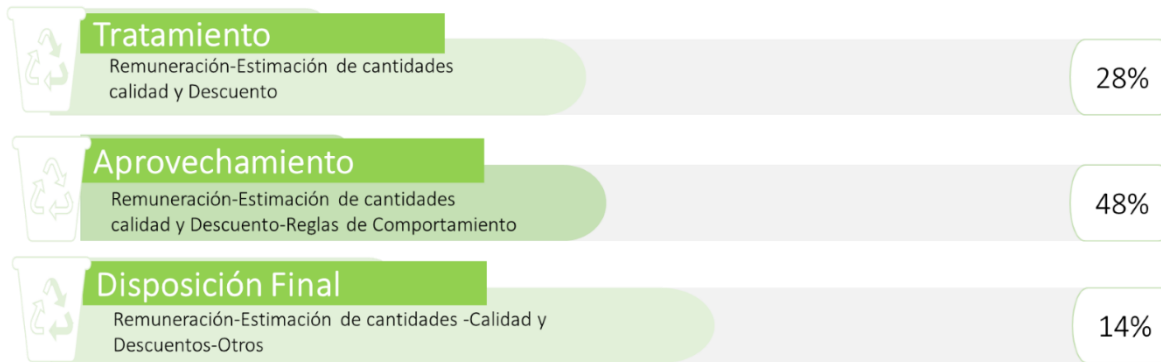
Durante el periodo del 1 de enero al 31 de octubre de 2023 se avanzó en las diferentes etapas de los estudios soporte del nuevo marco tarifario de servicio público de aseo para grandes prestadores, estudios que fueron definidos según el documento “*Bases de los estudios para la revisión de las fórmulas tarifarias para el servicio público de aseo aplicable a municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores en área urbana*”, como soporte para la expedición del próximo marco tarifario aplicable a municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores en área urbana.

En términos globales los estudios soporte de aseo del nuevo marco de grandes prestadores, en su conjunto, a corte del 31 de octubre de 2023 se encuentran en un estado de avance del 53%. Los estudios de parámetros de remuneración e índices de actualización se encuentran en etapa de revisión de los documentos finales. La ilustración No. 6 da cuenta de los avances particulares y de las temáticas esenciales que se están desarrollando en cada uno de ellos.

*Ilustración 6. Avance y temáticas asociadas a cada estudio soporte*







Fuente: CRA, Subdirección de Regulación, 2023

## PROYECTOS TRANSVERSALES

Dentro de la Agenda Regulatoria Indicativa ARI-2023 se vienen gestionando dos proyectos transversales a la actividad regulatoria, a saber:

1. La actualización de la resolución compilatoria y racionalización de la regulación general y,
2. Estudios del impacto del marco regulatorio de acueducto, alcantarillado y aseo en su conjunto.

En relación con proyecto regulatorio “*Actualización de la resolución compilatoria y racionalización de la regulación general*”. Por diversos factores y fenómenos jurídicos existen normas regulatorias expedidas por la Comisión que han perdido su eficacia; en algunos casos pueden presentar duplicidad normativa, cumplimiento de su objetivo, cesación de efectos jurídicos, finalizó el término de vigencia para su aplicación, o su fundamentación legal o reglamentaria desapareció. De esta forma, es importante que la entidad realice una depuración normativa, como herramienta para mejorar la calidad regulatoria que conduce al fortalecimiento del sector y facilitar a todos los actores la consulta de la regulación y garantizar la seguridad jurídica regulatoria.

Con corte al 31 de octubre de 2023, se cuenta con un proyecto de resolución y un documento de trabajo, que se encuentra en trámite de agendamiento para su respectiva revisión, ajustes y aprobación en Comité de Expertos.

Respecto del proyecto regulatorio “***Estudios del impacto del marco regulatorio de acueducto, alcantarillado y aseo en su conjunto***”, el cual se origina en respuesta al artículo 2.3.6.3.4.13. del Decreto 1077 de 2015, que establece que “*Cada tres (3) años, el informe incluirá un estudio del impacto del marco regulatorio en su conjunto, sobre la sostenibilidad, viabilidad y dinámica del sector respectivo*”, con el propósito de mejorar la calidad de las intervenciones regulatorias.

Para la ejecución de este proyecto, se determinó la necesidad de contratación de una consultoría, para lo cual se definieron términos de referencia, se publicó la necesidad en la plataforma SECOP y se evaluaron las ofertas recibidas; por lo tanto, según el cronograma previsto, el proceso es adjudicado en el mes de noviembre de 2023.

### **1.1.3. SESIONES DE COMISIÓN Y COMITÉS DE EXPERTOS**

#### **1.1.3.1. SESIONES DE COMISIÓN**

Durante el periodo en análisis se realizaron 15 sesiones de la CRA, 10 de ellas ordinarias y 5 extraordinarias. En estas sesiones, la Comisión cumple con las funciones establecidas en el Decreto 2882 de 2007 y sus decretos modificatorios en consuno de los objetivos y tareas de la entidad, tales como, la revisión de los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a su consideración, el establecer 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.

#### **1.1.3.2. COMITÉS DE EXPERTOS**

Durante el periodo en análisis se llevaron a cabo 61 sesiones de Comité de Expertos (44 de ellos ordinarios y 17 extraordinarios), en los que los Expertos Comisionados revisaron los proyectos y propuestas de regulación 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 ARI-2023.

### **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:

Modificación de fórmula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado o del servicio público de aseo.

Verificación de la existencia de los motivos que permiten la inclusión de áreas de servicio exclusivo en los contratos para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Fijación de condiciones de facturación conjunta entre prestadores.

Cálculo de puntaje de eficiencia comparativa – PDEA.

Resolución de controversias sobre acuerdos de barrido.

Inclusión de cláusulas exorbitantes en los contratos para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Imposición de servidumbres de acceso o de interconexión.

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 octubre de 2023, se presentan a continuación:

Entre enero y octubre de 2023, la entidad adelantó dieciséis (16) actuaciones administrativas originadas en solicitudes de carácter particular relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; nueve (9) de estas actuaciones administrativas finalizaron, permitiendo que la CRA contribuyera a

la adecuada prestación de estos servicios.

La siguiente tabla presenta las actuaciones administrativas vigentes a 31 de octubre de 2023, por área temática:

*Tabla 3. Actuaciones Administrativas de carácter particular vigentes*

TEMÁTICA	No. DE ACTUACIONES
SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE FÓRMULA	4
SOLICITUD DE INTERCONEXIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO	1
SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LOS MOTIVOS QUE PERMITEN LA INCLUSIÓN DE ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO EN LOS CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.	2
TOTAL	7

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

El siguiente cuadro presenta las actuaciones administrativas finalizadas a 31 de octubre de 2023, discriminadas por área temática:

*Tabla 4. Actuaciones Administrativas de carácter particular finalizadas*

TEMÁTICA	No. DE ACTUACIONES
SOLICITUD DE FIJACIÓN DE CONDICIONES DE FACTURACIÓN CONJUNTA ENTRE PRESTADORES.	1
SOLICITUD DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE BARRIDO Y LIMPIEZA	1
SOLICITUD DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR REMUNERACIÓN	1
SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE FORMULA TARIFARIA DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	6
TOTAL	9

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

Mediante las resoluciones enlistadas a continuación, se decidió en el marco de dichos trámites:

- a) Resolución UAE - CRA 12 DE 2023 “*Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de 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 en el área de prestación en el municipio de Palmira - Valle de Cauca, presentada por VEOLIA ASEO PALMIRA S.A.S. E.S.P. y se ordena el archivo del expediente*”.
- b) Resolución UAE - CRA 42 DE 2023 “*Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de modificación de carácter particular de la fórmula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, presentada por la empresa*

*IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y se ordena el archivo del expediente”.*

- c) *Resolución UAE-CRA 93 DE 2023 “Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de modificación de la fórmula tarifaria del servicio público domiciliario de alcantarillado, presentada por la SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA TRIPLE A S.A. E.S.P. y se ordena el archivo del expediente”.*
- d) *Resolución UAE - CRA 132 DE 2023 “Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de modificación de la fórmula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, presentada por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P. y se ordena el archivo del expediente”.*
- e) *Resolución UAE-CRA 133 DE 2023 “Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de la definición de la remuneración y/o peaje, por concepto de transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales del servicio público domiciliario de alcantarillado, presentada por EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. y se ordena el archivo del expediente”.*
- f) *Resoluciones UAE - CRA 115 DE 2023 “Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de modificación de carácter particular de la fórmula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, presentada por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - EAAB E.S.P. y se ordena el archivo del expediente.” Y UAE-CRA 237 “Por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ-EAAB E.S.P., en contra de la Resolución UAE-CRA 115 de 2023”.*
- g) *Resolución UAE-CRA 408 DE 2023 “Por la cual se acepta la solicitud de desistimiento expreso de la solicitud de solución de controversias en la suscripción de acuerdo de barrido y lavado, en el municipio de Jamundí, Valle del Cauca, presentada por CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P. y se ordena el archivo del expediente”.*
- h) *Resoluciones CRA 980 DE 2023 “Por la cual se resuelve una solicitud de modificación de carácter particular de la fórmula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado presentada por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.” y CRA 982 “Por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en contra del literal b) del artículo primero de la Resolución CRA 980 de 2023”.*
- i) *Resolución CRA 981 DE 2023 “Por la cual se fijan las condiciones que deben regir el servicio de facturación conjunta del servicio público de alcantarillado entre AGUAS MOCOA S.A. E.S.P. y el ACUEDUCTO COMUNITARIO BARRIOS UNIDOS MOCOA”.*

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 con 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 (incluida la actividad de aprovechamiento) someten a su consideración. De esta forma, la Oficina Asesora Jurídica-OAJ 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 948 solicitudes de emisión de concepto de legalidad sobre los contratos de condiciones uniformes, de los cuales se otorgaron 445 conceptos de legalidad y a 343 se les realizaron observaciones.

Además de los anteriores radicados, la Oficina Asesora Jurídica-OAJ 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 UAE-CRA tiene como finalidad recuperar los recursos 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 octubre de 2023, la Oficina Asesora Jurídica-OAJ, recibió de la Subdirección Administrativa y Financiera 83 expedientes nuevos con la finalidad de iniciar los procesos de cobro coactivo; en el mismo lapso de tiempo se impulsaron 203 actuaciones de cobro coactivo, se celebraron 2 acuerdos de pago y se expidieron 273 actos administrativos, los cuales se relacionan de la siguiente manera:

*Tabla 5. Procesos de cobro coactivo 2023*

TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO	CANTIDAD
Autos de indagación de bienes	85
Autos que decretan medidas cautelares	64
Autos que ordenan acumulación del proceso	16
Autos que ordenan la liquidación del crédito	3
Resoluciones que libran mandamiento de pago	60
Resoluciones que ordenan seguir adelante con el proceso	9
Resoluciones que ordenan la terminación del proceso	30
Resoluciones que declaran incumplimiento de acuerdo	2
Resoluciones que conceden acuerdo de pago	2

TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO	CANTIDAD
Resoluciones que ordenan la terminación del proceso por causal costo-beneficio.	2
<b>TOTAL ACTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS</b>	<b>273</b>

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

Así mismo, se presentaron 19 solicitudes de conciliación prejudicial ante las Procuradurías Judiciales Administrativas de conformidad con lo establecido en la Ley 1550 de 2012.

Por último, se informa que el valor recaudado por concepto de capital entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2023, es de MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES, CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$1.289.464.256) y por concepto de intereses moratorios, la suma de DOSCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES, SESENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$273.067.354), para un total recaudado de **MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y UN MIL SEISCIENTOS DIEZ PESOS M/CTE (\$1.562.531.610)**.

#### 1.2.4. DEFENSA JUDICIAL

Entre el 1 de enero y 31 de octubre de 2023, la CRA realizó vigilancia a 192 procesos judiciales, que en su mayoría fueron acciones de tutela (64.6%) y de nulidad y restablecimiento del derecho (18.8%), de los cuales se obtuvieron 67 fallos favorables y se atendieron 80 nuevas demandas; con corte al 31 de octubre de 2023, se encuentran 150 procesos en curso.

Tabla 6. *Procesos Judiciales Vigilados entre enero y octubre de 2023*

CLASE DE PROCESO	CANTIDAD	(%) PARTICIPACIÓN
Nulidad y restablecimiento del derecho	36	18.8%
Nulidad simple	9	4.7%
Protección derechos e intereses colectivos	15	7.8%
Reparación de los perjuicios causados a un grupo	3	1.6%
Penal	3	1.6%
Tutela	124	64.6%
Revisión	1	0.5%
Constitucional	1	0.5%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023.

Dentro de los procesos en que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA es parte, se ejerce una especial vigilancia en los incidentes de desacato de la sentencia de Acción Popular del Río Bogotá que adelanta el Tribunal Administrativo de Cundinamarca por el posible incumplimiento de las órdenes impartidas por dicho despacho y por el Consejo de Estado; las cuales son alrededor de 76 y recaen sobre las diferentes autoridades y entidades que fueron condenadas.

Es importante señalar que la CRA no fue condenada y ninguna de estas acciones tiene como destinatario a la Comisión de Regulación, no obstante, ha sido vinculada en diferentes

trámites incidentales, con fundamento en el principio de colaboración armónica entre entidades y en el marco de las funciones de la Entidad.

La Comisión tiene relación con por lo menos 8 incidentes dentro de los cuales asiste a audiencias de carácter judicial, participa en inspecciones judiciales, presenta memoriales y recursos.

Así mismo, en desarrollo de los incidentes de desacato, los miembros del Comité de Verificación de la sentencia que ordena la recuperación hidrológica y ambiental del Río Bogotá convocan por lo menos una vez al mes a reuniones y/o mesas de trabajo, a las cuales asiste la CRA con presencia de profesionales de la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Regulación.

Dentro de estas reuniones, resulta importante mencionar la "Mesa de Articulación Nacional de la Sentencia - MANS" liderada por del Departamento Nacional de Planeación-DNP y del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible-MADS y que se desarrolla junto con las entidades condenadas y vinculadas en el proceso del Río Bogotá.

### 1.2.5. COMITÉS DE CONCILIACIÓN

En el periodo de análisis se celebraron 20 sesiones ordinarias y 2 extraordinarias del Comité de Conciliación, cuyos temas tratados se relacionan a continuación:

*Tabla 7. Comités de conciliación ordinarios (1° Enero - 31 de Octubre 2023)*

<b>COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS – PERÍODO 1° ENERO- 31 DE OCTUBRE 2023</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Tema tratado</b>
18 de enero de 2023	Conciliar, en las condiciones definidas en la ficha de conciliación extrajudicial del municipio de Fúquene, es decir conciliar sólo si hay pago total o acuerdo de pago; informe del seguimiento a los indicadores comité y defensa judicial.
31 de enero de 2023	Informe de procesos judiciales enero 2023; Informe gestión comité de conciliación segundo semestre 2022.
17 de febrero de 2023	Informe de la resolución UAE CRA 1601 de 2022; Votaron por no iniciar acción de repetición en el caso de Veolia contribución vigencia 2017; decidieron no suscribir pacto de cumplimiento dentro del medio de control protección de derechos e intereses colectivos de Laura Gabriela Maya González; y conciliar solo en caso de pago total o acuerdo de pago dentro de la conciliación extrajudicial del municipio de Alpujarra.
28 de febrero de 2023	Informe procesos judiciales febrero de 2023; informe sobre política de prevención del daño antijudicial 2022-2023 con las actividades pendientes de ejecutar.
3 de marzo de 2023	Conciliar solo en caso de pago total o acuerdo de pago, conforme recomendación y ficha de conciliación extrajudicial del Municipio de Charalá.

**COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS – PERÍODO 1° ENERO- 31 DE OCTUBRE 2023**

29 de marzo de 2023	Informe procesos judiciales marzo de 2023; conciliar solo en caso de pago total o acuerdo de pago, conforme recomendación y fichas de conciliación extrajudicial de los municipios San Juan de Nepomuceno, Plato y Nueva Granada; informe de las audiencias de conciliaciones a las que se ha asistido; socialización del reglamento del comité de conciliación de la CRA; informe actividades pendientes por ejecutar conforme al plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023.
11 de abril de 2023	Conciliar solo en caso de pago total o acuerdo de pago, conforme recomendación y ficha de conciliación extrajudicial del Municipio de Zambrano; Informe de las directrices de conciliación aprobadas; Designación secretaria técnica y administrador eKOGUI temporal en tanto suple el periodo de vacaciones; Informe averiguaciones efectuadas con la ANDJE en el tema de los integrantes permanente con derecho a voz que se relacionan en la resolución UAE-CRA 1601 de 2022.
28 de abril de 2023	Informe procesos judiciales abril de 2023.
26 de mayo de 2023	Informe lineamiento de prevención relacionado con contratos realidad y del curso de derecho de petición que deben efectuar los funcionarios y colaboradores nuevos, y quienes no lo hayan realizado.
30 de mayo de 2023	Informe procesos judiciales mayo 2023.
23 de junio de 2023	Seguimiento al plan de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023 y las actividades pendientes; conciliar en los términos expuestos por el abogado en la ficha de conciliación extrajudicial municipio Campamento, solo si hay compromiso de pago o acuerdo de pago, de no ser así se debe continuar con el proceso de cobro coactivo.
30 de junio de 2023	Informe procesos judiciales junio 2023; Conciliar en los términos expuestos por el abogado en la ficha de conciliación extrajudicial municipio Suesca, solo si hay compromiso de pago o acuerdo de pago, de no ser así se debe continuar con el proceso de cobro coactivo.
28 de julio de 2023	Informe cumplimiento del plan de acción y las actividades por cumplir del plan de acción del comité de conciliación; seguimiento a indicadores del comité de conciliación; informe de gestión del comité de conciliación del primer semestre 2023; políticas de defensa de la UAE-CRA
31 de julio de 2023	Informe procesos judiciales julio 2023.
11 de agosto de 2023	Decidieron no suscribir pacto de cumplimiento, ni proponer fórmula de arreglo alguna, ni pronunciarse de fondo frente a la propuesta



**COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS – PERÍODO 1° ENERO- 31 DE OCTUBRE 2023**

	<p>presentada por el municipio de San Lorenzo, dentro de la audiencia del proceso protección de derechos e intereses colectivos impetrada por Edwin Benavides y otros, Radicado: 520013333007 2022-00053- 00.</p>
<p>30 de agosto de 2023</p>	<p>Informe novedades presentadas en materia de vigilancia y representación judicial del mes de agosto de 2023, sin observaciones, ni comentarios. Informe circular 10 de 2023 lineamiento de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE- “Actualización de la metodología para el cálculo de la obligación contingente de los procesos judiciales, conciliaciones extrajudiciales y trámites arbitrales contenida en la Resolución 353 de 2016” y de la propuesta de mesa entre la Subdirección Administrativa y Financiera y la oficina Jurídica para verificar posibilidad de ajustes y/o cambios en la metodología. Informe Circular 9 de 2023 “Lineamientos para la formulación, aprobación, implementación y seguimiento de las políticas de prevención del Daño Antijurídico.”; y de la solicitud de informar por correo electrónico a más tardar el 5 de septiembre de 2023 los funcionarios de cada dependencia que hacen parte de este comité y que integraran el grupo de formulación del borrador de la política de prevención del daño antijurídico 2024-2025 para el inicio de las actividades de formulación. Informe Circular 7 de 2023 “Lineamientos sobre buenas prácticas en la defensa del estado en los procesos de nulidad y restablecimiento del derecho” y de la propuesta de socializar con los apoderados que tienen asignados procesos al interior de la oficina jurídica; y de la Circular 6 de 2023 “Lineamientos sobre el uso adecuado de poderes en actuaciones administrativas, en procesos judiciales y arbitrales” con la propuesta de socializar al interior de la oficina jurídica y de la SAF quienes tienen a cargo actuaciones administrativas para tener en cuenta en las labores diarias y acoger lineamientos de la ANDJE.</p>
<p>22 de septiembre de 2023</p>	<p>Informe ejecución de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023; modificaciones a la Política de prevención del daño antijurídico PPDA 2024-2025 Circular 09 de 2023 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado; recomendaciones formuladas por la ANDJE en la Circular 13 del 11 de septiembre de 2023 a la CRA.</p>
<p>27 de septiembre de 2023</p>	<p>Informe novedades presentadas en materia de vigilancia y representación judicial del mes de septiembre de 2023.</p>
<p>17 de octubre de 2023</p>	<p>decidieron conciliar sólo si hay pago total de la obligación del municipio de sitio nuevo y/o acuerdo</p>

**COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS – PERÍODO 1° ENERO- 31 DE OCTUBRE 2023**

	de pago; informe de la mesa transversal realizada referente a las recomendaciones formuladas por la ANDJE en la Circular 13 del 11 de septiembre de 2023.
30 de octubre de 2023	Informe novedades presentadas en materia de vigilancia y representación judicial del mes de octubre de 2023; avance en la formulación de la política de prevención del daño antijurídico 2024-2025; y de la selección de la entidad para trabajar en el proyecto modelo de gestión por resultados fase 2 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

*Tabla 8. Comités de Conciliación Extraordinarios- 1° Enero – 31 Octubre 2023*

**COMITÉS DE CONCILIACIÓN EXTRAORDINARIOS – PERÍODO 1° ENERO – 31 DE OCTUBRE 2023**

<b>Fecha</b>	<b>Tema tratado</b>
3 de febrero de 2023	Conciliar, en las condiciones definidas en la ficha de conciliación extrajudicial del municipio de Chitaga, es decir conciliar sólo si hay pago total o acuerdo de pago.
24 de abril de 2023	Conciliar solo si se cumplen por parte del municipio de Plato cada uno de los requisitos descritos en la Resolución UAE-CRA 190 de 2011 “Por la cual se expide el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera de la UAE- Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA” y se alleguen los mismos a la entidad, en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de terminación de la audiencia de conciliación prejudicial; No conciliar dentro de la audiencia inicial de nulidad y restablecimiento del derecho de aguas regionales 2021

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

## 2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

La cooperación internacional constituye una herramienta valiosa para la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA Colombia, pues ha permitido avanzar en el desarrollo de sus actividades y conseguir, de manera paulatina, sus objetivos misionales. Esto, al pertenecer a un sector estratégico en donde se involucran asuntos fundamentales en términos ambientales, sociales y económicos, como lo es agua y el saneamiento básico en el país. Además, la participación de la CRA en escenarios internacionales ha forjado un reconocimiento y prestigio con instituciones pares en otros países. Por estas razones, es fundamental continuar consolidando y fortaleciendo la participación de la CRA en escenarios internacionales.

Por su parte, 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 y aportar al bienestar de la sociedad colombiana a partir de ello.

Es por ello que, para la Comisión es fundamental continuar y robustecer estas alianzas estratégicas con aliados tradicionales y establecer nuevas alianzas con otros actores 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. Todo esto también encaminado a la articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS para la agenda de Naciones Unidas 2030.

De esta manera, se resalta la importancia de continuar con la cooperación de aliados estratégicos para lograr alcanzar los objetivos y la misión de las partes. A continuación, se describen los siguientes Memorandos de Entendimiento de cooperación internacional renovados entre el periodo del 01 de julio al 31 de octubre de 2023:

*Tabla 9. Memorandos de entendimiento de cooperación internacional renovados entre el 1 de enero y el 31 de octubre*

CONVENIO	OBJETO
Memorando de Entendimiento con TNC (The Nature Conservancy)	En agosto de 2023, se renovó el Memorando de Entendimiento entre The Nature Conservancy (TNC) y la Comisión por un periodo de un año hasta el 2024. El anterior MOU se había establecido en agosto del año 2019.

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs, 2023

**Nota:** es importante mencionar que actualmente se están realizando las gestiones para renovar el Memorando de Entendimiento suscrito entre ONU- Hábitat y la CRA, pues el mismo tiene vigencia hasta el 30 de diciembre del año en curso. Aún se está a la espera por parte de ONU-Hábitat del mecanismo para realizar esta renovación.

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

Tabla 10. Avance de convenios suscritos entre el 1 de enero y 31 de octubre

CONVENIO	OBJETIVO GENERAL	AVANCE
<p>Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)</p>	<p>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 urbano y aquellos que prestan el servicio en el área rural.” Se han dado los siguientes avances en los primeros meses del 2023</p>	<p>Dando continuidad a la ejecución de esta cooperación, en septiembre de 2023 el equipo técnico de la CRA presentó el primer producto de la Consultoría para revisión y comentarios. AECID realizó los comentarios correspondientes y el equipo técnico de la CRA debió ajustar el documento considerando los mismos para un segundo envío.</p> <p>En el trabajo de campo de la consultoría, se estableció que los departamentos a evaluar serían: Chocó, Nariño, Cauca y la Guajira. Esto, considerando las prioridades en el enfoque de los proyectos de AECID y los objetivos de la Consultoría, que quedaron descritos en los términos de referencia de la misma.</p> <p>Por ahora, se está pendiente de confirmar en qué momento se comenzarían a movilizar los pagos para el trabajo de campo por parte del consultor. Se realizó una reunión presencial el pasado 24 de octubre con el equipo coordinador del proyecto en AECID y el equipo de la CRA. Allí se brindó información sobre el estado de la consultoría y los estudios realizados para la misma.</p>
<p>Banco de Interamericano de Desarrollo (BID)</p>	<p>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.</p>	<p>La cooperación vigente entre el BID y la CRA por un periodo de dos años, estableció los siguientes Términos de Referencia para su desarrollo e implementación que han tenido diferentes avances en su plan de trabajo en el primer semestre del 2023, los cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Reglas de comportamiento para el grupo de grandes empresas de aseo (GEA).</li> <li>2.Piloto de uso de tecnologías de georreferencia y reporte en línea para las actividades de barrido y limpieza urbana.</li> <li>3.Benchmarking de buenas prácticas y herramienta para la medición de gestión y desempeño.</li> <li>4.Propuesta de fórmula tarifaria para la actividad de transferencia de residuos sólidos.</li> <li>5.Estudio de equidad de género y diversidad en el servicio público de aseo.</li> </ol> <p>Así mismo, en el marco de la cooperación con el BID, se han realizado tres intercambios de conocimiento entre el Ministerio de Medio Ambiente de Chile y la CRA respecto al servicio público de aseo en los meses de mayo y junio para compartir conocimientos de interés para ambos países.</p>

CONVENIO	OBJETIVO GENERAL	AVANCE
		Actualmente esta cooperación se encuentra en ejecución.
Banco Interamericano de Desarrollo y el Instituto Internacional del Agua de Estocolmo BID y SIWI	Consultoría para el rediseño institucional de la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico - CRA, desarrollando el análisis de cargas y perfiles de la planta de personal para el ajuste de la estructura organizacional en el marco de la mejora de la eficiencia institucional. Seis meses. USD 67.100	En el mes de octubre comenzó esta consultoría que tiene una duración de seis meses. Allí, se está trabajando con PROASEPP y SIWI. Entre el 20 y el 27 de octubre la CRA remitió la información correspondiente a los insumos básicos que fueron solicitados por los consultores. Luego de ello, se realizaron reuniones de socialización del plan de trabajo y la metodología para continuar con el desarrollo de la consultoría. La primera semana de noviembre se llevó a cabo las reuniones entre los directores de cada área de la CRA y el equipo de consultores, con el fin de socializar el plan de trabajo.  Esta cooperación se encuentra en desarrollo.
Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica con la República de Chile	Intercambio de conocimiento y buenas prácticas del Marco Regulatorio de Colombia y Chile, aplicable a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en zona urbana y rural entre CRA Colombia y la Superintendencia de Servicios Sanitarios SISS Chile	El 30 de agosto de 2023 se reunieron los equipos técnicos de trabajo para revisar el formato del proyecto en detalle y determinar el paso a seguir de las próximas actividades que se tienen planeadas dentro del cronograma. Para ello, se decidió crear una carpeta compartida en el One Drive en donde se incluyera una carpeta diferencial de los aportes de Colombia, otra con los aportes de Chile y otra carpeta con los elementos y formatos para el seguimiento a la comisión. Los equipos se comprometieron a revisar la información previamente a la reuniones de intercambio de conocimientos que se van a realizar en el último trimestre del año.  El 20 de octubre se realizó una segunda reunión, en donde Chile socializó el estado general sobre la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en el país y se acordó una próxima reunión para el mes de noviembre.  Esta cooperación se encuentra en desarrollo.
Fundación Avina	Proyecto de cooperación para la realización de "Talleres regionales Recicladores de Oficio". La propuesta de fórmula tarifaria para la actividad de aprovechamiento deberá surtir procesos de construcción colectiva con organizaciones de recicladores en proceso de	Los TDR fueron enviados el 13 de septiembre por el equipo técnico, la propuesta recibió comentarios y fue aprobado por la Experta Comisionada Rut Quevedo. El periodo de ejecución son 3 meses. Fundación AVINA respondió el viernes 13 de octubre entregando las tres propuestas que resultaron de la convocatoria. Erika Nieves entregó el viernes 20 de octubre el resultado de la evaluación de estas propuestas para indicarle a AVINA cuál es la ganadora.

CONVENIO	OBJETIVO GENERAL	AVANCE
	formalización a nivel nacional. USD 30.000.	Fundación AVINA iniciará con el proceso de contratación con la propuesta ganadora.  Esta cooperación se encuentra en desarrollo.
ONU Hábitat	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 desestratificación, esquemas diferenciales, vínculos urbano-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.	Durante el mes de octubre la CRA y ONU Hábitat coordinaron el encuentro “ Derecho Humano al Agua y al Saneamiento Básico”. Este se llevó a cabo el 30 de octubre de forma virtual. En él se contó con la participación de entes reguladores de agua potable y saneamiento de Mozambique, Portugal, Angola, Perú, Honduras y Colombia.  Se está a la espera de la confirmación del mecanismo para la renovación del MOU que tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023.
GIZ Alemania	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”. Euros 57.300	Para esta cooperación se confirmó al consultor Blackforest Consulting. Se está desarrollando un plan de trabajo y se tiene un cronograma de seguimiento y socialización de los entregables de acuerdo a los TDR.  Esta cooperación se encuentra en desarrollo.

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

Por otra parte, de acuerdo con la agenda de cooperación internacional realizada por la Oficina Asesora de Planeación y TICs y validada por la Dirección Ejecutiva para el 2023, en la que se identificaron las necesidades y lineamientos para ampliar las alianzas de cooperación para el presente año, se describen a continuación las oportunidades de cooperación que se han solicitado y a las cuales se les ha realizado seguimiento entre 01 de julio al 31 de octubre de 2023:

*Tabla 11. Oportunidades de cooperación solicitadas entre el 1 de enero y el 31 de octubre*

COOPERANTE	OBJETO DE LA SOLICITUD DE COOPERACIÓN
Banco de Interamericano de Desarrollo (BID) Programa COMPASS  Consultoría IUS	Consultoría para “la revisión de información mínima requerida para evaluar la gestión de pequeños prestadores de agua potable y saneamiento básico en el marco de la nueva metodología tarifaria a expedir” IUS. Seis meses. USD 150.000.

COOPERANTE	OBJETO DE LA SOLICITUD DE COOPERACIÓN
	Se está pendiente de la fecha de inicio de la consultoría para asignar el líder de la misma en la Subdirección de Regulación.
Banco de Interamericano de Desarrollo (BID)  Encuentro de países de América Latina y el Caribe sobre Regulación e Inclusión Social para un mundo basura cero.	Realizar un encuentro presencial en una ciudad colombiana al que asistan países de América Latina y del Caribe para la construcción de una agenda de trabajo común que permita avanzar en marcos regulatorios para los objetivos de Basura Cero con inclusión social como encuentro preparatorio a la Reunión Ministerial de la OCDE que presidirá Colombia sobre inclusión social.  Se está en construcción del presupuesto para la ficha técnica y posterior envío al BID.
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	Buscar apoyo financiero por parte del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, para la realización de estudios que serían ejecutados en la vigencia 2024, los cuales serán insumo importante en el desarrollo de los nuevos marcos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores y del servicio público de aseo para grandes y pequeños prestadores.  Esta solicitud de se envió al MVCT y se está a la espera de la respuesta por parte la entidad.

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs, 2023

También, y aportando a la construcción de reputación y reconocimiento internacional de la entidad, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA en el periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de octubre participó en las siguientes iniciativas regionales e internacionales:

*Tabla 12. Escenarios regionales e internacionales en donde participa la CRA entre el 1 de enero y el 31 de octubre*

ESCENARIO REGIONAL/INTERNACIONAL	ACTIVIDADES DE LA CRA EN EL MARCO DE PARTICIPACIÓN EN DICHO ESCENARIO
Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas – ADERASA	La CRA hace parte de la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas – ADERASA. En el marco de dicha asociación, la entidad se encuentra tramitando la participación del Director Ejecutivo (e) Jorge Cardoso y del funcionario Guillermo Ibarra en el XV Foro Iberoamericano de Regulación (FIAR) y la Asamblea General, que se realizará los próximos 29 y 30 de noviembre del presente año, en Lima-Perú. Allí se discutirán temas importantes y de gran relevancia respecto a la seguridad hídrica y el impacto del fenómeno El Niño Global en la gestión y provisión del servicio de agua potable en la región y cómo participan los diferentes actores públicos y privados en el cierre de brechas de acceso a este servicio, regional como global.

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs, 2023

### **3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

#### **3.1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) 2023.**

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, al Decreto 1081 de 2015, y luego de un proceso de Participación Ciudadana, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), publicó en su sede electrónica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.cra.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano-2023>

Durante la vigencia del presente informe, se ha realizado el seguimiento cuatrimestral al PAAC, el cual se encuentra publicado en la sección de Transparencia y Acceso a Información Pública en la sede electrónica, en el siguiente enlace: <https://www.cra.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informes-oficina-control-interno/seguiimiento-al-plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano-segundo-cuatrimestre-2023>

#### **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 2023 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 octubre de 2023:

##### **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 13. Actividades componente de información 1 de enero a 31 de octubre 2023 - Entrevistas

ENTREVISTAS
<p>Atención a los siguientes medios de comunicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrevista a Experta Comisionada dra. Ruth Quevedo – Eco podcast- Yolanda Ruíz - Tema: Basura Cero <a href="https://open.spotify.com/episode/036cUZJulo1pBJc3O27xR2">https://open.spotify.com/episode/036cUZJulo1pBJc3O27xR2</a></li> <li>2. Entrevista a Director Ejecutivo (E) Dr. Jorge Cardoso – La Nativa Estéreo. Tema: Yincana de la CRA.</li> <li>3. Entrevista a Director Ejecutivo (E) Dr. Jorge Cardoso – Emisora La Morenita, Tunja. Tema: Yincana de la CRA.</li> <li>4. Entrevista a Experta Comisionada dra. Ruth Quevedo. Emisora LAUD, Universidad Distrital. Tema: Basura Cero.</li> <li>5. Entrevista a Director Ejecutivo (E) Dr. Jorge Cardoso en el Programa: Ideas y Palabras en Emisora Ambeima Tolima. Tema: Servicios públicos</li> <li>6. Entrevista a Director Ejecutivo (E) Dr. Jorge Cardoso en emisora Tolima Grande. Tema: Diálogo con pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo</li> <li>7. Entrevista Director Ejecutivo (E) RCN Bucaramanga. Tema: Yincaseo de la CRA</li> </ol>

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

Tabla 14. Actividades componente de información 1 de enero a 31 de octubre 2023 - Campañas digitales

CAMPAÑAS DIGITALES
<p>Campañas digitales a través de las redes sociales de la entidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Campaña digital bajo el hashtag #TeContamos con la cual se dan a conocer las funciones, trámites y mecanismos de contacto de la Comisión.</li> <li>3. Campaña mediante la publicación de videos cortos, con el fin de dar a conocer los componentes de las facturas de i. Acueducto y Alcantarillado ii. Aseo</li> </ol>
<p>Actualización semestralmente sus datos abiertos en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> de acuerdo a lo establecido en el anexo 4 de la Resolución 1519 de 2020.</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. <a href="https://www.cra.gov.co/transparencia">https://www.cra.gov.co/transparencia</a></p>
<p>Diligenciamiento del Autodiagnóstico del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública, documento en el cual la entidad obtuvo un puntaje de 98/100</p>

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

### 3.2.2. COMPONENTE DE DIÁLOGO

Incluye las acciones o espacios de diálogo (presenciales y/o virtuales) 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 15. Actividades componente de diálogo 1 de enero a 31 de octubre de 2023 - Consultas públicas*

CONSULTAS PÚBLICAS					
Tema	Actividad	Ciudad	Fecha	Modalidad	No. Asistentes
FACTOR DE PRODUCTIVIDAD	Consulta Pública	N.A.	13 de abril	Virtual	85
FACTOR DE PRODUCTIVIDAD	Consulta Pública	N.A.	14 de abril	Virtual	35
ESTUDIOS PREVIOS DE CONCURSO DE MÉRITOS, los cuales tienen por objeto: <i>“PRESTAR SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE IMPACTO DE LA REGULACIÓN VIGENTE DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 2020 - 2022, ESPECÍFICAMENTE EN CUANTO A UN ANÁLISIS COMPARADO, DINÁMICO Y EFECTIVO DE LAS SEÑALES, INCENTIVOS Y MECANISMOS PARA PROMOVER LA SOSTENIBILIDAD Y RESILIENCIA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, DE CONFORMIDAD CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEFINIDAS EN ESTE DOCUMENTO</i>	Publicación en Sede Electrónica y SUCOP para recibir observaciones de la ciudadanía	N.A.	01 de septiembre	Virtual	N.A.
INDICADOR ÚNICO SECTORIAL – IUS	Publicación en Sede Electrónica y SUCOP para recibir	N.A.	25 de octubre	Virtual	N.A.

CONSULTAS PÚBLICAS					
Tema	Actividad	Ciudad	Fecha	Modalidad	No. Asistentes
	observaciones de la ciudadanía				
AGENDA REGULATORIA INDICATIVA – ARI 2024	Publicación en Sede Electrónica y SUCOP para recibir observaciones de la ciudadanía	N.A.	25 de octubre	Virtual	N.A.

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023

Tabla 16. Socializaciones presenciales y virtuales 1 de enero a 31 de octubre de 2023

TEMA	ACTIVIDAD	CIUDAD	FECHA	MODALIDAD
Esquemas diferenciales urbanos Acueducto y Alcantarillado Res CRA 948 de 2021	Socialización	NA	09 de febrero	Virtual
Marco Tarifario de Aseo pequeños Res. CRA 853 de 2018	Socialización	N.A.	16 de febrero	Virtual
Indicador Única Sectorial IUS y los indicadores más relevantes incluidos en las dimensiones de Calidad, Eficiencia y Gestión establecidos en la #ResCRA906de2019	Socialización	Ibagué	20 de febrero	Presencial
Socialización de las bases del próximo marco tarifario de aseo un grupo de recicladores de oficio	Socialización	Instalaciones CRA	24 de febrero	Presencial
Esquemas Regionales Acueducto, Alcantarillado. Resolución CRA 963 de 2022	Socialización	N.A	9 de marzo	Virtual
Socialización de las bases del próximo marco tarifario de aseo para un grupo de delegados de la Asociación Nacional de Recicladores	Socialización	Instalaciones CRA	10 de marzo	Presencial
Socialización sobre la metodología tarifaria aplicable a la actividad de aprovechamiento para municipios en ámbito	Socialización	N.A.	16 de marzo	Virtual

TEMA	ACTIVIDAD	CIUDAD	FECHA	MODALIDAD
aplicación Res CRA 720 de 2015				
Socialización Res CRA 720 de 2015 a empresas de servicios públicos de Soacha	Socialización	Soacha	27 de marzo	Presencial
Plan de Gestión de Resultados e Indicador Único Sectorial - IUS. RES. CRA 906 DE 2019	Socialización	N.A.	13 de abril	Virtual
Talleres pequeños prestadores con el propósito de explicar modificaciones a la Res CRA 825 de 2017	Taller	Medellín	29 de marzo	Presencial
Socialización Resultados Estudio de Mercado del Servicio Público de Aseo en municipios de más de 5000 suscriptores	Socialización	Andesco – Bogotá	30 de marzo	Presencial
Socialización Plan de Gestión y Resultados – Indicador Único Sectorial acueducto y alcantarillado	Socialización	N.A.	13 de abril	Virtual
Socialización Res CRA 970 de 2022 “Descuento en costo de energía en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado” aplica para municipios de categorías 5 y 6 que presten directamente los servicios de acueducto y alcantarillado”	Socialización	N.A.	20 de abril	Virtual
Inversiones Ambientales Adicionales para el servicio público domiciliario de acueducto	Socialización	N.A.	11 de mayo	Virtual
Esquemas diferenciales urbanos de acueducto y alcantarillado Res CRA 948 de 2021	Socialización	N.A.	18 de mayo	Virtual
Inversiones Ambientales Adicionales para el	Socialización	N.A.	15 de junio	Virtual

TEMA	ACTIVIDAD	CIUDAD	FECHA	MODALIDAD
servicio público de acueducto				
Taller Acueductos Comunitarios Acueductos Comunitarios  Socialización Marco Tarifario de Acueducto para pequeños prestadores	Taller	Duitama	22 de junio	Presencial
Taller Acueductos Comunitarios Acueductos Comunitarios  Socialización Marco Tarifario de Acueducto para pequeños prestadores	Taller	Pasto	5 de septiembre	Presencial
Socialización del estudio: "Generalidades Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Grandes prestadores"	Socialización	Andesco – Bogotá	20 de octubre	"Presencial

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023

*Tabla 17. Festival Juntémonos para tejer lo público*

**Del 1 de enero al 31 de octubre de 2023**

FERIAS ACÉRCATE –DAFP		
Fecha	Ciudad	Modalidad
27 Y 28 de julio	Ataco, Tolima	Presencial
7 de octubre	Venecia, Cundinamarca	Presencial

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

Tabla 18. Eventos sectoriales del 1 de enero a 31 de octubre de 2023

EVENTOS SECTORIALES		
Fecha	Evento	Temática
31 de enero	Diálogos Regionales del Agua en América Latina y el Caribe 2023	Desafíos globales que enfrenta el sector de agua potable y saneamiento básico y los retos para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible
8 de febrero	Reunión con Agencia de Cooperación Española AECID	Reunión para discutir ejecución del Convenio de Cooperación entre las partes
14 de febrero	Visita Embajadora de Turquía en Colombia	El objetivo del encuentro se enmarcó en Basura Cero
16 de febrero	Taller de Lanzamiento Global Go Circular organizado por Giz Colombia	<b>Apoyar la transición hacia una economía circular</b>
22 de febrero	Taller presencial "Conversapolis Sanitation for millions"	Reunión con el ánimo de aportar en la construcción en conjunto del mejoramiento al acceso al saneamiento
23 de febrero	Mesa de Trabajo organizada por Acuavalle	Tratar tema sobre acueducto regional, interinstitucional y comunitario de Florida, Pradera y Candelaria
23 de febrero	Reunión con AVINA	visita del Responsable de País de @FundacionAVINA Colombia, con el fin de conversar sobre las acciones conjuntas en las que trabajarán durante el 2023
01 de marzo	conversatorio "Oportunidades y desafíos del Reciclaje Inclusivo en América Latina y el Caribe"	Reflexionar acerca de lo que se ha logrado en los últimos años en reciclaje inclusivo
01 de marzo	Socialización virtual con Banco Mundial	Socializar el nuevo proyecto IBNET exploran los aportes realizados desde la entidad, y se evalúan los pasos a seguir para aportar a la herramienta.
8 de marzo	Reunión Estratégica de cierre del Proyecto @ASIR_SABA	Objetivo es contribuir a la construcción de paz a través de la gestión comunitaria del agua y el saneamiento básico de zonas rurales de Colombia
16 de marzo	mesa de innovación financiera "Guía de inversiones ambientales para empresas de Acueducto y otras experiencias de financiamiento de plataformas colaborativas"	CRA comparte las experiencias, desafíos y oportunidades que ha representado la implementación de la #ResCRA907de2019 - Inversiones ambientales adicionales para la protección de cuencas y fuentes de agua
22 de marzo	Foro "Somos Agua 2023, Gestión de recursos para el agua del presente y el futuro".	El objetivo del encuentro es incorporar al diálogo nacional los desafíos y oportunidades del sector de agua y saneamiento básico.
28 de marzo	Reunión Paquersxs Bogotá	La reunión permite conocer la experiencia de pacas de orgánicos en #Bogotá como un proyecto exitoso de trabajo comunitario en gestión de residuos sólidos

<b>EVENTOS SECTORIALES</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Evento</b>	<b>Temática</b>
30 de marzo	Congreso Minga Red Nacional de Recicladores	Intervención de CRA expuso siguientes temas: i) el comportamiento residuos aprovechables y no aprovechables a nivel Bogotá yco ii) La Regulación Económica en el marco de la estrategia de #BasuraCero
30 de marzo	Misión BID en Colombia	Identificación de proyectos estratégicos para el desarrollo de infraestructura en el sector de Agua y Saneamiento Básico
31 de marzo	Andesco	Presentó los temas de trabajo conjunto de estudios marcos tarifarios para grandes prestadores y proyectos de Agenda Regulatoria Indicativa ARI 2023.
18 de abril	Foro Nacional de Aprovechamiento “impactos de la reforma a la ley del plan nacional de desarrollo en el sector de aprovechamiento de residuos”	En Foro Nacional de Aprovechamiento, CRA destacó 3 puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institucionalidad sólida y coordinación</li> <li>• Exclusividad para estabilizar el marco de regulación y la perspectiva en el tiempo para la organización de recicladores</li> <li>• La redistribución (dignificar a los recicladores por medio de la organización e integración al servicio público de aseo)</li> </ul>
20 de abril	Intercambio de Experiencias sobre sistemas de medición de volúmenes de agua y esquemas tarifarios de la Comunidad de práctica El Agua Nos Une	Criterios respecto a la demanda y consumo de agua
22 de abril	Mesa de Trabajo Cotelco	Presentación sobre el servicio público de aseo y la Agenda Regulatoria 2023
27 de abril	Taller Virtual de manejo de Agua Potable con República Dominicana	Presentar la Experiencia sobre el manejo de agua potable y su regulación en el país, entendiendo los roles de la CRA
03 de mayo	congreso Nacional de Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos en el Marco de la Economía Circular y #BasuraCero	Panel: “Estrategia de presencia regional para PGIRS”
04 de mayo	Tercer Seminario de Acueducto y Alcantarillado, en la ciudad de Cúcuta,	Hablar sobre la regulación en Colombiaco y su impacto en el ODS 6
4 de mayo	seminario sobre avances y retos de las tarifas para restaurar y conservar las fuentes de	La CRA presentó la Res.CRA 907 de 2019 incorpora las inversiones ambientales adicionales a la tarifa del servicio público de acueducto.
5 de mayo	Intercambio de Conocimientos Global OLC-KPOK sobre Gestión de Residuos Sólidos.	Se compartieron las mejores prácticas internacionales en diversos aspectos de la gestión del agua, economía circular, reciclaje, basura cero

<b>EVENTOS SECTORIALES</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Evento</b>	<b>Temática</b>
6 de mayo	Comisión Accidental del Concejo de Bogotá	El objetivo es revisar la situación de manejo de residuos, el derecho a la ciudad, los daños ambientales y los servicios públicos.
11 de mayo	Consejo Nacional del Agua – CNA	Establecer articuladamente medidas y acciones para implementar políticas, proyectos y metas del Plan Nacional de Desarrollo
12 de mayo	Diálogo participativo acueductos comunitarios Villavicencio	Retroalimentar el diagnóstico e identificar las necesidades de los acueductos comunitarios para el nuevo marco tarifario de AA para pequeños prestadores
15 de mayo	Intercambio Experiencias en Regulación entre Colombia y Chile	experiencia de Colombia en torno al proceso de construcción de metodologías tarifarias para el servicio público de aseo
16 de mayo	Evento de Clausura del Proyecto ASIR SABA en Colombia	Alcance de la iniciativa contribuyó a la construcción de paz a través de la gestión comunitaria del agua y el saneamiento básico de zonas rurales de Colombia
19 de mayo	Primera Mesa Interinstitucional Política Basura Cero	Basura Cero
29 de mayo	Diálogo de Formulación del Plan de Gestión Ambiental Regional PGAR	Escuchar propuestas de las comunidades, sectores y diversos actores ambientales con el fin de construir de manera conjunta el PGAR 2024-2035.
5 de junio	Visita Fundación AVINA	Revisar Acuerdo interadministrativo entre Avina y CRA
7 de junio	Congreso ACODAL	Conferencia sobre Avance de los estudios del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado de Grandes Prestadores.
7 junio	Mesa Intersectorial organizada por MVCT	Tratar retos que se tienen desde el sector de agua, medio ambiente y saneamiento básico en temas de inversiones ambientales
7 de junio	Congreso Acodal	Conferencia sobre Avances de los estudios: proyecto regulatorio aseo para Grandes municipios
7 de junio	Congreso Acodal	Participación panel: Contexto de la transformación de las empresas de servicios públicos
14 de junio	Encuentro de Gobernanza Territorial con la Misión de Descentralización y Esquemas Asociativos Territoriales (EAT) de Colombia	Espacio de diálogo y articulación de acciones para el desarrollo regional y supramunicipal del país.
15 de junio	Congreso ANDESCO	Participación Diálogo Sectorial: Servicios de acueducto y alcantarillado para el cierre de brechas y el ordenamiento alrededor del agua
15 de junio	Congreso ANDESCO	Participación Diálogo Sectorial: Política y Regulación hacia Basura Cero
17 de junio	Audiencia Pública sobre servicios públicos en el área metropolitana de Barranquilla	Espacio de conversación con la comunidad frente a las diferentes problemáticas de los servicios públicos domiciliarios.



<b>EVENTOS SECTORIALES</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Evento</b>	<b>Temática</b>
22 de junio	Reunión del Grupo de Trabajo sobre Productividad de los Recursos y Residuos OCDE - Paris	
23 de junio	Diagnóstico sobre el estado actual de la Empresa de Servicios Públicos Emdupar	Socialización sobre el estado actual de la Empresa EMDUPAR E.S.P
27 de junio	Jornada Gobierno con el pueblo, Guajira	conocer la situación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, especialmente experiencias de acueductos comunitarios, esquemas de aprovechamiento y consumo cultural de agua.
4 de julio	Reunión con Directora de TNC Colombia	Dar inicio al proyecto de cooperación suscrito en entre las partes
5 de julio	Encuentro Fundación AVINA, ANDI y CRA	Avanzar en la realización de una metodología de cierre de brechas que proponga una ruta de acción para hacer de las organizaciones de recicladores
6 de julio	Mesa Nacional de Gestión Comunitaria	Conferencia: Bases del nuevo marco tarifario de acueducto, alcantarillado para pequeños prestadores
14 de julio	Presentación Estrategia País Colombia 2023-2025 de la CAF	
17 de julio	Presentación Proyecto Piloto CRA-TNC Cuenca del Río Grande	Conocer los objetivos, plan de trabajo del proyecto
18 de julio	Sesión del @ConcejoDeBogota "Manejo de residuos sólidos, orgánicos, economía circular y derecho a la ciudad"	expone los Avances del Marco Regulatorio de Tratamiento de Residuos Orgánicos del Servicio Público de Aseo
18 de julio	Taller: "Elaboración de la estrategia regulatoria de género y plan de acción sectorial para el servicio público de aseo en Colombia"	realizar la presentación de los resultados del diagnóstico y propuesta del plan de acción- CRA y prestadores, para la inclusión de aspectos de género y diversidad en las empresas.
26 de julio	Foro Departamental "Economía circular en acción", Calarcá	Conferencia: "Papel de las empresas públicas de aseo y las asociaciones de recuperadores en la gestión de los residuos sólidos"
27 de julio	Segundo espacio de construcción del Plan de Gestión Ambiental Regional PGAR 2024 - 2035	Diálogo multisectorial para fijar la hoja de ruta de la @CAR_Cundi para tener en el territorio un desarrollo ambientalmente sostenible.
28 de julio	Lanzamiento Plan estratégico Nacional de Prevención del Delito de Trata de Personas 2023 – 2026	Objetivo del encuentro es ampliar el espectro de acción y fortalecer las estrategias y campañas para prevenir y combatir este flagelo

<b>EVENTOS SECTORIALES</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Evento</b>	<b>Temática</b>
31 de julio	Workshop: Perspectivas regionales de economía circular y basura cero	Basura Cero
10 de agosto	Taller Virtual con Organizaciones Comunitarias Prestadoras del Servicio de Acueducto y Suministro de agua	Metodología tarifaria de Acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores
17 de agosto	Taller Virtual con Organizaciones Comunitarias Prestadoras del Servicio de Acueducto y Suministro de agua	Metodología tarifaria de Acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores
18 de agosto	Reunión delegadas de GAIA en Latinoamérica	Conocer acerca de las políticas y proyectos en materia de gestión de residuos, reciclaje y disminución de consumos
22 de agosto	Visita del Consejero Cooperación Ciudades de la Embajada de Dinamarca	Propósito de explorar oportunidades de cooperación en temas de agua potable y saneamiento básico
24 de agosto	Taller Virtual con Organizaciones Comunitarias Prestadoras del Servicio de Acueducto y Suministro de agua	Metodología tarifaria de Acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores
24 de agosto	Foro Educativo Agua y Saneamiento Básico – Santa Marta	Participación en el panel – Gestión Sostenible del Agua
29 de agosto	Taller TNC Colombia	Fortalecer las capacidades regulatorias de la CRA para institucionalizar promoción de SbN para conservación de cuencas hidrográficas.
31 de agosto	Quinta sesión de la Comisión Accidental de “Manejo de residuos sólidos, orgánicos, economía circular y derecho a la ciudad	Mesas de trabajo con recicladores, paqueros, comunidades y las entidades participantes, para construir lineamientos que van a fortalecer la gestión de los residuos orgánicos en Bogotá
01 de septiembre	Reunión BID	Dar inicio a la consultoría de Reglas de comportamiento para el grupo de grandes empresas de aseo (GEA)
02 de septiembre	Pacto por el Catatumbo	
05 de septiembre	Comisión Sexta de la Cámara de Representantes en Sesión de Control Político	Presentación ejecución del presupuesto 2023 de la CRA y necesidades presupuestales 2024
05 de septiembre	Taller de Co-creación Intersectorial de Conversapolis	Economía Circular
06 de septiembre	Sesión formal de la Comisión Accidental de Agua y Biodiversidad del Congreso de la República	Servicio público de agua, el nuevo marco tarifario, la gestión integral del recurso hídrico

<b>EVENTOS SECTORIALES</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Evento</b>	<b>Temática</b>
14 de septiembre	Mesa técnica con la Dirección de Política y Regulación del Min vivienda	Con el objetivo de analizar la información relacionada con la regulación para desincentivar el consumo excesivo – Fenómeno del niño
15 de septiembre	Taller presencial grupo de practica TNC	Análisis de contexto de las inversiones ambientales obligatorias y adicionales
15 de septiembre	7 foro de agua, saneamiento y servicios públicos	Marco de política con impacto la gestión de residuos y metas a 2030
21 de septiembre	Webinar Basura Cero Global Colombia	Compartir experiencias de la academia, sector privado y público, para agrupar estrategias en economía circular.
26 de septiembre	Mesa sectorial donde acompaña la formulación de la política "Basura Cero" liderada por Min Vivienda	En la jornada se revisaron las bases para formular la política de #BasuraCero de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
27 de septiembre	Participan en el XXII Congreso Internacional en Gestión Integral de Residuos #Pereira	Cracolombia expuso sobre el estado actual de la nueva regulación tarifaria del servicio público de aseo en Colombia
28 de septiembre	Misión banco mundial	intercambio de conocimiento en asistencia técnica, financiera y contable de agua potable rural, del Programa por Resultados "Transición Hídrica Justa"
29 de septiembre	Seminario CEPAL	Compartiendo las experiencias y modelos de implementación junto a países miembros de la red ROSA
29 de septiembre	Mesa Intersectorial del Catatumbo	Con el objetivo de avanzar en el trabajo a realizarse en la zona y acordar, en articulación armónica con entidades del Gobierno, las acciones que permitan continuar con la construcción de Paz.
3 de octubre	XII "Encuentro Ordinario de la Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria"	con el objeto de unificar criterios regionales para alcanzar los objetivos de política pública de los servicios públicos y que generen impactos positivos para la sociedad, el medio ambiente y economía.
3 de octubre	XXIV Congreso EXPORESIDUOS: Seminario Internacional Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos en Medellín	intencionalidad del Nuevo Marco Tarifario de Aseo hacia la gestión de residuos y recursos para el impulso de la economía circular de cero residuos – Política basura Cero
9 de octubre	Mesa de trabajo SSPD	Aunar esfuerzos y realizar acciones coordinadas entre los distintos sectores con la Región Pacífica, en los departamentos de Nariño, Valle del Cauca, Cauca y chocó.
11 de octubre	Visita miembros del Servicio económico regional de la Embajada de Francia	Explorar oportunidades de Cooperación Internacional en temas de intercambio de experiencias, buenas prácticas para la formulación, implementación y seguimiento de

EVENTOS SECTORIALES		
Fecha	Evento	Temática
		marcos regulatorios en el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.
11 de octubre	Proceso de construcción del instrumento de planificación de gestión del Santuario de Flora y Fauna Los Flamencos	Mesa Técnica de Residuos Sólidos y aguas residuales para identificar las causas de la problemática con la gestión inadecuada de los residuos y proponer estrategias de solución
13 de octubre	Rendición de Cuentas SSPD	

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

Tabla 19. Visitas en el marco de los estudios para estructuración marcos tarifarios

VISITAS		
Fecha	Evento	Temática
2 de marzo	Visita Empresa Acuabuitrera	El marco de los Estudios que viene realizando para la estructuración del Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores,
30 de marzo	Visita Relleno Sanitario de Colomba-El Guabal en Yotoco	El marco de los Estudios que viene realizando para la estructuración del Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores,
20 de abril	Visita Empresa C.I Recyclables	Conocer experiencias de cara a la política de basura cero y su relación con la actividad de aprovechamiento y el nuevo marco tarifario de aseo
26 de abril	Visita EPM y Emvarias Medellín	Visita contenedores soterrados, con el fin de conocer experiencias para los estudios del nuevo marco tarifario de aseo
8 de mayo	Visita Técnica al parque Recreo de los Frailes y Humedal Córdoba	Conocer la tecnología de biodigestión de PACAS para el tratamiento de residuos orgánicos.
11 de mayo	Visita PACAS Empresa Orgánicos del Oriente en Villavicencio	Conocer la tecnología de biodigestión de PACAS para el tratamiento de residuos orgánicos.
18 de mayo	Visita técnica RADS COL	Proceso de recolección de residuos orgánicos y la Planta de Tratamiento
5 de junio	Visita bocatoma y planta COPUR, en Guayabal de Síquima	Identificar barreras, restricciones y posibles incentivos para la implementación del nuevo marco tarifario para pequeños prestadores
5 de junio	Visita de campo Empresa de Servicios ACUAVE, Anolaima	
21 de junio	Visita Emvarias, Medellín	Iniciar la consultoría del BID de pruebas piloto del uso de tecnologías de georreferenciación

<b>VISITAS</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Evento</b>	<b>Temática</b>
23 de junio	Vista planta de tratamiento ACUAPRADERA, Duitama	Conocer experiencias que sirvan de insumo para la formulación del Nuevo Marco Tarifario
23 de junio	Visita Urbetrack, Medellín	Pruebas piloto para incorporación de tecnologías para la operación de las actividades de Barrido y limpieza urbana
26 de junio	Visita Emserchía	Revisamos la actividad de barrido manual y mecánico como parte de los insumos para los Estudios del Nuevo Marco Tarifario de Aseo de más de 5mil suscriptores.
27 de junio	Visita al Grupo Natural Andino, operador de la planta de tratamiento de residuos sólidos orgánicos, en el municipio de Piedecuesta	Obtener insumos para la actualización de la incorporación de la actividad de tratamiento en el nuevo marco tarifario de aseo
17 de agosto	Visita Asociación Acueducto María Santificadora, Copacabana	Recolectar información que sirva de soporte para la construcción de los estudios del nuevo marco tarifario de pequeños prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado
07 de septiembre	Visita Cooperativa Bello Renacer, Bucaramanga	Con el fin de estructurar Asociaciones Público-Populares en la actividad de recuperación
11 – 12 de septiembre	visita de seguimiento a los pilotos de uso de Internet de las Cosas – Medellín	Seguimiento de las actividades de barrido y limpieza urbana
11 - de septiembre	Visita Planta y Bocatoma de Asociación Acueducto Comunitario Las Acacias / Pereira	recolectar información que servirá de insumo para los estudios del nuevo marco tarifario de pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado
13 – 14 de septiembre	Visita a Soacha – Bogotá	En visita a Urbaser y <a href="#">AseoSoacha</a> , recogiendo información sobre las actividades de barrido y Limpieza.
18 de septiembre	Visita a Emserchia	Visita para conocer las eficiencias de las actividades de barrido y corte de césped, con el objetivo de tener información base como insumo para el Nuevo Marco Tarifario de Aseo, grandes prestadores
Septiembre 21	La Guajira	Diálogo Genuino y Abierto, con el fin de recolectar información como insumo del nuevo marco tarifario de Acueducto y Alcantarillado pequeños prestadores.
Septiembre 23	Visita a Pacho - Cundinamarca	Planta de tratamiento para conocer manejo de residuos solidos domiciliarios
Octubre 17	Visita Asociación Suscriptores Acueducto Rural Aguas Cristalinas en Barichara	Diálogo Genuino y Abierto, con el fin de recolectar información como insumo del nuevo marco tarifario de Acueducto y Alcantarillado pequeños prestadores.
Octubre 18	Mesa de Trabajo Intersectorial CAR	Revisar los lineamientos para el control y seguimiento a las infraestructuras de la actividad de aprovechamiento
Octubre 20	Intercambio virtual	Revisar avances abordados en el Marco de la Comisión Mixta de Cooperación Técnica y

VISITAS		
Fecha	Evento	Temática
		Científica entre Colombia y Chile
Octubre 20	Presentación Estudio de Generalidades Nuevo Maraco de Acueducto y Alcantarillado	Socialización del Estudio a empresas afiliadas a ANDESCO
Octubre 24	Diálogo sobre retos comunes Brasil, Costa Rica y Colombia	Revisión retos comunes en implementación Basura Cero
Octubre 25	VI Congreso Internacional de la Regulación - Servicios públicos, participación e innovación en Costa Rica	Marco regulatorio colombiano sobre opción de pago anticipado para servicios públicos de acueducto y alcantarillado
Octubre 26	Tercer Encuentro Construcción Participativa del Plan de Gestión Ambiental Regional PGAR	Identificación retos ambientales del territorio con los que se definieron las líneas estratégicas PGAR 2024
Octubre 26	Mesa de Trabajo Interinstitucional convocado por la CAR	Revisión de lineamientos para el control y seguimiento a las infraestructuras de la actividad de aprovechamiento de los PGIRS.
Octubre 27	Foro “El Derecho Humano al Agua y al Saneamiento Básico y la regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado”	Profundizar en estrategias innovadoras de reguladores que incentiven la aplicación de tarifa social y/o herramientas para la eliminación de barreras de acceso a la prestación de los servicios públicos en el sector urbano

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

Tabla 20. Diálogo genuino y abierto con acueductos comunitarios

FECHA	MUNICIPIO	TEMÁTICA
Junio 6	Anolaima	Realizar diagnóstico para la actualización nuevo marco tarifario de AyA para pequeños prestadores
	Cachipay	
Junio 22	Duitama	Taller acueductos comunitarios Duitama, Paipa, Tibasosa, Nobsa, Sotaquirá y Villa de Leiva. El taller sirve para construcción Nuevo Marco Tarifario
Agosto 18	Copacabana	Realizar diagnóstico para la actualización nuevo marco tarifario de AyA para pequeños prestadores
Septiembre 04	La Florida, Nariño	Realizar diagnóstico para la actualización nuevo marco tarifario de AyA para pequeños prestadores
Septiembre 5	Pasto, Nariño	Taller acueductos comunitarios de Nariño
Septiembre 12	Pereira	Diálogo Genuino y Abierto con acueductos comunitarios de los municipios de Pereira y Dosquebradas, con el propósito de escuchar a los acueductos y recolectar información que servirá de insumo para los estudios del nuevo marco tarifario de pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado

Septiembre 21	La Guajira	Diálogo Genuino y Abierto, con el fin de recolectar información como insumo del nuevo marco tarifario de Acueducto y Alcantarillado pequeños prestadores.
Septiembre 28	Ibagué	"Diálogo Genuino y Abierto Acueductos Comunitarios" con la Asociación de Acueductos Comunitarios de Ibagué. (ACADIT).
Octubre 18	San Gil	Diálogo Genuino y Abierto Acueductos Comunitarios" en CEPAS

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 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 han registrado en la plataforma 1.634 usuarios, de los cuales se han matriculado en el Taller Virtual 1.163 participantes, y se han expedido 1.170 constancias de participación en los diferentes módulos, se debe considerar en estas cifras, un participante puede obtener más de un certificado.

Esta participación incluye 357 municipios de 30 departamentos evidenciando el alcance que hemos logrado y alcanzando nuestro 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.

De manera complementaria a los mecanismos ya expuestos, la Comisión diseñó una alternativa presencial y novedosa que pretende alentar 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 para organizar su esfuerzo y lograr los niveles deseados de prestación en las condiciones de calidad, cobertura y continuidad deseados, denominada "La YINCANA de la CRA".

Tabla 21. Yincanas con corte a 31 de octubre de 2023

	CIUDAD	FECHA	NO. ASISTENTES
Ejercicio novedoso que ha puesto en marcha la Comisión de Regulación de	Quibdó	11 de mayo	35

Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).  Evento 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.	Tunja	18 de mayo	61
	Cartagena	13 de junio	42

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

El grupo de valor objetivo de esta novedosa herramienta son los pequeños prestadores del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. 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.

Durante el 2023, la entidad desarrollo un ejercicio novedoso y creativo, presencial de divulgación y sensibilización sobre el conocimiento del marco tarifario y la importancia de su aplicación radican en que está construida 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, con el fin de lograr que los pequeños prestadores del servicio público de aseo comprendan y apliquen correctamente las metodologías tarifarias expedidas por la CRA.

Esta herramienta innovadora se denominó “**Yincaseo**”.

*Tabla 22. Yincaseo con corte a 31 de octubre de 2023*

	CIUDAD	FECHA	NO. ASISTENTES
Ejercicio novedoso que ha puesto en marcha la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Evento dirigido a prestadores del servicio público de Aseo que atienden hasta 2.500 suscriptores, se busca que los que los prestadores del segundo segmento encuentren una ruta para la correcta aplicación del marco tarifario.	Bogotá	31 de agosto	34
	Bucaramanga	15 de septiembre	27
	Pereira	6 de octubre	18
	Duitama	27 de octubre	20

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

### 3.2.2.2. IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, establece 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 establece 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 2023 la entidad ha realizado 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 Desempeño del mes de octubre de 2022, se aprobó la estrategia que permitirá identificar, prevenir y controlar los diferentes tipos de conflicto que se puedan presentar, para evitar que el interés particular interfiera con el desarrollo adecuado de las funciones de la entidad; en este sentido la entidad se encuentra ejecutando las actividades asociadas a la Estrategia para la Gestión de Conflicto de Intereses 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 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 asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

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

En coherencia con lo anterior, los seguimientos a los planes se encuentran publicados en la sede electrónica de la entidad <https://www.cra.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informes-plan-de-accion-institucional>

### **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 octubre de 2023 se atendieron 9.854 ciudadanos, los cuales 3.907 corresponden a la recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia - PQRSD y 5.947 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 99,3%.

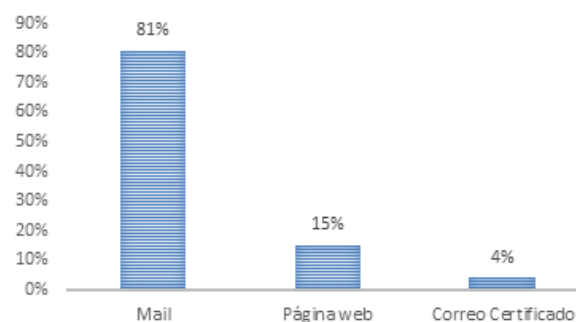
Frente a la clasificación por temáticas consultadas, durante el periodo del presente informe, se evidenció que el mayor tipo de solicitudes recibidas son competencia de la Entidad y corresponden a conceptos favorables de Contratos de Condiciones Uniformes-CCUs con 946 radicaciones equivalente al 24%, seguido de solicitud de derecho de petición con 595 radicados equivalente al 15% solicitud de información con 275 radicados equivalentes al 7%, envío de tarifas con 273 radicados equivalentes al 7%, y adicionalmente, de las 3.907 PQRSD recibidas, se identificó que 886 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 23. Consolidado De PQRSD Recibidas Por Canal De Atención*

<b>DISTRIBUCIÓN POR CANALES DE ATENCIÓN RECEPCIÓN DE PQRSD 2023</b>						
<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>	<b>PETICIÓN</b>	<b>QUEJA</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>SOLICITUD</b>	<b>DENUNCIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Correo Certificado</b>	156					156
<b>Mail</b>	3.160		0			3.160
<b>Página web</b>	591					591
<b>Telefónico</b>	0					0
<b>Total</b>	3.907	0	0	0	0	<b>3.907</b>

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo. Enero – Octubre 2023

*Gráfico 1. Canales De Atención*



Fuente: CRA, Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, 2023

Para el periodo del presente informe, el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización, generando el 96% 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.

## Encuestas anónimas

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, recibió 5 solicitudes de peticiones anónimas las cuales fueron resueltas dentro de los tiempos establecidos; es importante mencionar que las peticiones anónimas no eran competencia de la CRA pero se les dió el trámite correspondiente según las normas del caso.

Dentro del trámite de dichas solicitudes de peticiones anónimas la CRA estableció que las respuestas deben ser públicas en la sede electrónica una vez se identifica que no suministran información donde allegar la respuesta y aquellas que tienen algún dato de recepción se remite directamente.

## 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:

- a) Chat interactivo en temas referentes a Regulación con horario de atención los 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=6b3170eb8222575893704c7232d575c8&tokey=1a8aebd7ae4f737fd43d6bcce00c5a5e>
- b) Chat interactivo en temas de Contribuciones Especiales con horario de atención los 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=6b3170eb8222575893704c7232d575c8&tokey=1a8aebd7ae4f737fd43d6bcce00c5a5e>

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 102 participantes, las cuales corresponden 68 para el chat de regulación y 34 para el chat de contribuciones. Los temas de mayor consulta en el chat de regulación para este periodo fueron: marco tarifario aseo grandes prestadores, marco tarifario aseo pequeños y marco tarifario acueducto y alcantarillado pequeños prestadores. Para el chat de contribuciones las temáticas más consultadas fueron estado de cuenta, contribución local e información financiera.

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.

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, trámites y servicios, derechos y deberes de los funcionarios y contratistas en la atención al ciudadano y atención telefónica.

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:

- a) Memorando de la dirección ejecutiva para la organización de la línea telefónica y chat institucional para la atención a la ciudadanía por parte de las áreas.
- b) Automatización de los informes de chat
- c) Se implementó la estrategia de relacionamiento con el ciudadano.
- d) Se revisó la encuesta de satisfacción para poder obtener la información de los eventos que realiza la CRA.
- e) Socialización del reglamento de PQRSD.
- f) Socialización del programa de cualificación para atención preferencial para establecer seguimiento de las acciones desde el PAI y PAAC.
- g) Se implemento la estrategia de difusión de mensajes de inclusión y accesibilidad al interior de la entidad.
- h) Se establecieron roles y responsabilidades por parte de la dirección ejecutiva para el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano el cual tiene como objetivo fortalecer las estrategias que impactan la satisfacción de los grupos de valor y partes interesadas.

### **3.3.1. RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO**

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de octubre con el fin de fortalecer las estrategias definidas el grupo de relacionamiento con el ciudadano el cual fue creado por la Resolución UAE-CRA No. 1200 de 2022 se ha revisado y analizado las necesidades y lineamientos que permiten el mejoramiento de las acciones que impactan a la ciudadanía en general.

Frente al componente de relación Estado- Ciudadano, la CRA participó en las mesas de trabajo por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP para la implementación y mejora de la estrategia de acercamiento con el ciudadano llamada Juntémonos las cuales serán unos festivales que tienen como objetivo brindarle a la ciudadanía de forma didáctica y formadora la gestión e impactos de las funciones de la entidad atendiendo las necesidades presentadas por los municipios. Frente a la ejecución de estrategia la CRA participará con el objetivo de conocer y aportar a los ciudadanos claridad sobre los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

De igual manera, se mantiene publicada y actualizada la carta de trato digno con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía en general los deberes y derechos que tienen frente a sus necesidades.

#### 4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

##### 4.1. PLAN DE CAPACITACIÓN 2023

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 ha dado cumplimiento a lo programado en el Plan Institucional de Capacitación aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD para la vigencia 2023, el cual se describe a continuación:

*Tabla 24. Plan Institucional de Capacitación 2023*

EJE TEMÁTICO	DIMENSIÓN DE COMPETENCIAS	TEMA DE CAPACITACIÓN Y/O TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO
<b>EJE 1: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</b>	SER, SABER Y HACER	Taller en modalidades de Contratación
	SER, SABER Y HACER	Curso de Excel intermedio
	SER, SABER Y HACER	Seminario Presencial actualización tributaria 2023
	SER, SABER Y HACER	Seminario información Exógena para la DIAN en medios electrónicos
<b>EJE 2: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO</b>	SER, SABER Y HACER	Curso certificado como auditores internos del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
	SER, SABER Y HACER	Socialización de modalidades de cooperación – Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC Colombia).
	SER, SABER Y HACER	Curso certificado como Líder Auditor ISO 27001:2022 Seguridad de la información
<b>EJE 3: TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>	SER, SABER Y HACER	Capacitación de los recursos y servicios tecnológicos de apoyo a la gestión institucional y del conocimiento de la entidad (Power BI, Planner, List, Microsoft 365, Project),
<b>EJE 4: PROBIIDAD Y ÉTICA DE LO PÚBLICO</b>	SER, SABER Y HACER	Seminario en servicio y atención incluyente que motiven la apropiación de estrategias de comunicación y el uso y funcionalidad del centro de relevo.
	SER, SABER Y HACER	Taller en competencias y habilidades para la atención al ciudadano
	SER, SABER Y HACER	Taller en lenguaje claro

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Por otra parte, la entidad suscribió el Contrato de Prestación de Servicios N° 117 de 2023 con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, cuyo objeto es “CONTRATAR SERVICIOS DE EDUCACIÓN ESTABLECIDOS EN EL PLAN INTERNO DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL DE LA VIGENCIA 2023, CON EL FIN DE ORIENTAR Y CERTIFICAR AUDITORES INTERNOS EN ISO 9001:2015 E ISO 27001 DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA.”, por un valor de cinco millones novecientos cincuenta mil

pesos M/CTE (\$5.950.000) incluido IVA y un plazo de ejecución hasta el 30 de octubre de 2023, con el fin de realizar los siguientes cursos de formación:

Tabla 25. Cursos - Contrato N° 117 de 2023

EJE TEMÁTICO	DIMENSIÓN DE COMPETENCIAS	TEMA DE CAPACITACIÓN Y/O TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO
<b>EJE 2: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO</b>	SER, SABER Y HACER	Curso certificado como auditores internos del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
	SER, SABER Y HACER	Curso certificado como Líder Auditor ISO 27001:2022 Seguridad de la información

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

#### 4.2. PLAN DE BIENESTAR 2023

En el año 2023 la entidad suscribió el Contrato de Prestación de Servicios N° 84 de 2023, con la Caja de Compensación Familiar – COMPENSAR, cuyo objeto es: “PRESTAR LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES PREVISTAS EN EL PLAN DE BIENESTAR E INCENTIVOS PARA LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA, APROBADO POR LA ENTIDAD PARA LA VIGENCIA 2023” por valor de CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MILLONES, SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE. (\$154.654.500) y un plazo de ejecución hasta el 29 de diciembre de 2023, con el fin de realizar las actividades contempladas en el Plan de Bienestar de la entidad.

Tabla 26. Presupuesto Plan de Bienestar 2023

RUBRO	PRESUPUESTO	EJECUTADO	%
<b>Funcionamiento - Servicios de Bienestar</b>	\$154.654.500	\$ 77.327.000	50%

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

En este sentido, a 31 de octubre de 2023, se realizaron las siguientes actividades de integración:

Tabla 27. Plan de Bienestar 2023

EJE	ACTIVIDAD
<b>EJE 1: EQUILIBRIO PSICOSOCIAL</b>	Eventos deportivos y recreacionales: Clase virtual de aeróbicos, encuentros deportivos.
	Actividades para fortalecer el bienestar espiritual: Clase de yoga.
	Actividad día de madre y padre.
	Actividad día de la secretaria.
	Un taller virtual en manejo del tiempo libre y equilibrio de tiempos laborales.

EJE	ACTIVIDAD
	<p>Día del Servidor Público (27 de junio de cada año).</p> <p>Actividad día del Trabajo.</p> <p>Entorno laboral saludable - Pausas activas</p> <p>Taller pre-pensionados.</p> <p>Actividad de integración día del conductor.</p> <p>Caminata ecológica lagos de Siecha.</p> <p>Actividad de integración amor y amistad.</p> <p>Vacaciones recreativas para los hijos de los funcionarios.</p> <p>Celebración de cumpleaños.</p>
<b>EJE 2: SALUD MENTAL</b>	<p>Charlas en las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Política sobre consumo de alcohol y drogas.</li> <li>*Síndrome de agotamiento laboral “burnout”.</li> </ul> <p>Realización de exámenes médicos ocupacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Exámenes de ingreso y exámenes de egreso.</li> </ul> <p>Actividades de Intervención clima Laboral: Medición del clima laboral.</p> <p>Actividades de estilo saludable y esparcimiento para la semana de la salud.</p>
<b>EJE 3: CONVIVENCIA SOCIAL</b>	<p>Actividades para promover la inclusión laboral, diversidad y equidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Ley 581 del 2000: Participación de la mujer en los niveles decisorios.</li> <li>*Decreto 2011 de 2017: Vinculación laboral de personal con discapacidad al sector público.</li> </ul> <p>Código de integridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Taller sobre la identificación de valores del servidor público.</li> </ul> <p>Taller en competencias y habilidades para la atención al ciudadano.</p> <p>Taller en lenguaje claro.</p>

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

De igual manera, durante el mes de julio de 2023 se aplicó encuesta de clima laboral con el fin de identificar los cambios significativos que se hayan presentado entre 2022 vs 2023.

Ilustración 7. Resultados clima laboral 2022-2023



## COMPARACIÓN DE RESULTADOS AMBIENTE LABORAL 2022 - 2023



Indicador	Medición 2022	Medición 2023
Respeto	Muy Alto (6.9)	Excelente (7.1)
Camaradería	Muy Alto (6.7)	Muy Alto (6.7)
Orgullo	Excelente (7.4)	Excelente (7.5)
Apreciación General	Muy Alto (6.7)	Muy Alto (6.6)
Virtualidad y Teletrabajo	No aplica	Excelente (7.1)
Regreso al modelo tradicional 100% presencial	No aplica	86,4% No quiere regresar a la presencial
Indicador General	Excelente (7.0)	Excelente (7.0)
Indicador Cualitativo de Ambiente Laboral	Satisfacción muy sobresaliente, pocas veces superado	Satisfacción muy sobresaliente, pocas veces superado

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

En consecuencia, el 23 de agosto se realizó la socialización a todos los colaboradores sobre los resultados de la encuesta y el comparativo de los resultados de la medición de ambiente laboral 2022-2023. Así mismo, se realizó un taller de integración con el fin de efectuar un reencuentro presencial en donde los participantes pudieron tener un acercamiento e intercambiar experiencias y a la vez generar estrategias de trabajo en equipo para fortalecer lazos y apoyo entre compañeros.

### 4.3. PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2023

En el desarrollo del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo-PSST de la vigencia 2023, se llevaron a cabo las siguientes actividades programadas con la asesoría y apoyo de la ARL, con corte a 31 octubre de 2023:

- a) Socialización del plan de trabajo SG-SST al COPASST
- b) Ejecución de las actividades establecidas en el plan de mejoramiento de la Auditoria SST 2022.
- c) Socialización del informe de resultados implementación de la Bateria Riesgo Psicosocial al Comité de Convivencia Laboral
- d) Taller de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos SST Capacitación en Auditoria para el COPASST
- e) Taller de prevención y promoción ante el suicidio Inspecciones de puesto para teletrabajo
- f) Capacitación Funciones y Responsabilidades del Comité de Convivencia Laboral
- g) Capacitación Primeros Auxilios y Vendaje a la brigada de emergencias
- h) Capacitación Uso y manejo adecuado de EPP (elementos de protección laboral)
- i) Taller en prevención de Riesgo Público
- j) Capacitación Higiene Postural DME (desordenes musculo esqueléticos)



- k) Capacitación en Funciones y Responsabilidades del COPASST
- l) Taller Cuidado de las emociones y salud mental
- m) Taller Ergonomía DME
- n) Taller Síndrome de Burnout
- o) Capacitación en Investigación de Accidentes de trabajo para el COPASST
- p) Taller en seguridad vial para personal de servicios generales
- q) Capacitación a la Brigada de Emergencias en control de fuego
- r) Capacitación sobre inspecciones de seguridad para el COPASST
- s) Taller en prevención sobre consumo de alcohol, tabaco y drogas
- t) Inducciones a funcionarios en SGSST
- u) Taller de prevención del acoso laboral
- v) Realización de inspecciones de puesto presenciales
- w) Taller de desórdenes musculo esqueléticos- espalda
- x) Capacitación al comité de Convivencia Laboral en Resolución de conflictos
- y) Taller al comité de Convivencia Laboral en comunicación asertiva
- z) Socialización protocolo de violencia contra la mujer
- aa) Taller de Miembros Superiores Desordenes Muculoesqueleticos
- bb) Capacitación en Atención, preparación y respuesta ante emergencias para la Brigada de Emergencias de la CRA. Realización del Simulacro de evacuación Distrital
- cc) Capacitación en manejo práctico para actores viales- seguridad vial

#### 4.4. CONCURSO DE MÉRITOS

En el año 2023, la entidad 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 cincuenta y cuatro (54) vacantes definitivas con las que cuenta la Entidad.

Esta información fue remitida durante la fase de planeación del concurso de méritos adelantada con la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, por consiguiente, la entidad se encuentra a la espera de que dicha Comisión informe sobre la ejecución del concurso de méritos para proveer las vacantes.

#### 4.5. PLANTA DE PERSONAL

Tabla 28. Planta de personal a 31 de octubre de 2023

CONCEPTO	TOTAL NÚMERO DE CARGOS DE LA PLANTA	NÚMERO DE CARGOS PROVISTOS	NÚMERO DE CARGOS VACANTES
Cargos de Libre Nombramiento y Remoción	17	16	1
Cargos de Carrera Administrativa	63	57	6
Cargos de periodo Fijo	4	3	1

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

#### 4.6. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

El Procurador delegado para la Economía y la Hacienda Pública de la Procuraduría General de la Nación-PGN remitió por competencia, los presuntos Hallazgos Disciplinarios en desarrollo del Plan de Vigilancia y Control Fiscal 2022 con ocasión de la Auditoría Financiera por parte de la Contraloría Delegada de Vivienda y Saneamiento Básico de la Contraloría General de la República-CGR a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA de la Vigencia 2021.

En ese sentido la Subdirección Administrativa y Financiera – Control Interno Disciplinario en su función de primera instancia disciplinaria dio apertura en etapa de Indagación Previa de los presuntos hallazgos con incidencia disciplinaria de la Auditoría Financiera adelantada por la Contraloría General de la República-CGR.

Adicionalmente Control Interno Disciplinario dio Apertura de una Investigación disciplinaria contra responsable plenamente identificado.

Es así como respecto a las actuaciones disciplinarias adelantadas durante la vigencia 2023, en la Subdirección Administrativa y Financiera, tiene la siguiente información:

*Tabla 29. Procesos Disciplinarios Vigencia 2023*

PROCESOS DISCIPLINARIOS VIGENCIA 2023					
Nº PROCESO	INDAGACIÓN PREVIA	INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	TERMINACIÓN Y ARCHIVO	CAUSAL	ESTADO ACTUAL
001/2023	29/05/2023		19/09/2023	Empalme por Novedades Administrativas	TERMINADO
002/2023	31/05/2023			Contrato N° 084/2021	Etapa Probatoria
003/2023	16/06/2023			Información Litigiosa - Ekogui	Etapa Probatoria
004/2023	20/06/2023			Ejecución de Contratos	Etapa Probatoria
005/2023		25/08/2023		Falsedad documento	Alegatos Precalificatorios
006/2023	07/09/2023			Gestión Documental	Etapa Probatoria
007/2023	20/10/2023			Afiliación ARL	Etapa Probatoria
008/2023	23/10/2023			Empleo - Jóvenes	Etapa Probatoria

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

## **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 9001:2015 para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la Norma ISO 27001:2013 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).

#### **5.1.1. Reporte FURAG**

Para medir la Gestión y Desempeño Institucional, el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, evalúa a las entidades del orden nacional y territorial a través del Índice de Desempeño Institucional – IDI para lo cual dispone el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG, como herramienta de captura de la información. Es importante resaltar que el Índice de Desempeño Institucional – IDI se presenta en 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. Los resultados obtenidos en esta medición fueron:

En el mes de julio de 2023 se reportó la información de la vigencia 2022, para lo cual, la Oficina Asesora de Planeación y TICs realizó previamente jornadas de sensibilización y capacitación a los líderes de proceso y sus equipos de trabajo y se realizaron mesas de trabajo con el propósito de diligenciar cada una de las preguntas asociadas a las 19 políticas y 7 dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. En los resultados del IDI de la vigencia 2022, la entidad obtuvo un puntaje de 80,3, donde las políticas de Gestión del Talento Humano y Control Interno tuvieron las calificaciones más altas con 97.8 y 91.8, respectivamente. Por último, los equipos de trabajo de la entidad han iniciado el diligenciamiento de los Autodiagnósticos del MIPG, con el propósito de valorar la gestión interna de las políticas del modelo.

#### **5.1.2. Auditorías al Sistema de Gestión de Calidad**

En el mes de agosto del año 2023 se realizó la auditoría de seguimiento a la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, encontrándose una (1) fortaleza en el proceso de Gestión Regulatoria y una (1) oportunidad de mejora en el proceso de Gestión de Bienes y Servicios, que fueron incorporados a los planes de mejoramiento de la entidad.

De manera complementaria, en el mes de septiembre se realizaron Auditorías Internas de Calidad en las que tampoco se identificaron hallazgos de no conformidad; sin embargo, posterior a ello, en los grupos internos de trabajo se identificaron actividades de mejora, como parte de la mejora continua de la entidad.

### 5.1.3. Planes de Mejoramiento

A partir de la revisión de los procesos de la entidad, en el año 2023 la alta dirección lideró acciones de mejora a través de Planes de Mejoramiento como respuesta a los resultados de Auditorías Internas, Resultados FURAG 2021, Autodiagnósticos FURAG de la vigencia 2021, Gestión del Cambio, Reuniones de Equipos de Trabajo y Auditorías de la Unidad de Control Interno.

De esta manera, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, en el desarrollo de su enfoque por procesos, 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. Lo anterior, a través del Equipo Facilitador de MIPG que revisa, analiza y aprueba los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. Por último, es de anotar que en el primer semestre de 2023 se trasladó el proceso de Servicio al Ciudadano de un proceso de apoyo, a un proceso estratégico. El estado actual de la distribución de los procesos de la entidad se muestra a continuación:

Ilustración 8. Mapa de procesos



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

## 5.2. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia potencia mundial de la vida”, el cual fue expedido en mayo de 2023 mediante la Ley 2294 de 2023, tiene entre sus lineamientos, la “Transformación digital como motor de oportunidades e igualdad”<sup>3</sup>, con el fin de fortalecer el Gobierno Digital para tener una relación eficiente entre el Estado y el ciudadano, que lo acerque y le solucione sus necesidades, a través del uso de datos y de tecnologías digitales

para mejorar la calidad de vida, así como de promover un entorno digital seguro para generar confianza en el uso y apropiación de las TIC.

Por su parte, el Decreto 2106 de 2019 busca simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, incrementando la eficiencia administrativa a través de herramientas que las TIC ofrece para lograr una mayor y mejor interacción con los ciudadanos.

En cumplimiento de lo anterior, la 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 avanza en el camino de la transformación digital para facilitar al ciudadano disminuir los trámites en físico, así como el consumo de papelería y la mayoría de la documentación será en medio electrónico.

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

*Tabla 30. Consumo de elementos de papelería de 1 de enero al 31 de octubre de 2023*

ITEM	CANTIDAD
Resmas	24
Tóner	2
Sobre de manila	20

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Durante la vigencia 2023, 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. Tal es el caso de los elementos de papelería "Sobre bond correspondencia", "Cajas archivo ref. X-200" y "Cajas archivo ref. X-300" que no registran consumo para esta vigencia 2023.

### 5.3. GESTIÓN CONTRACTUAL

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, por medio de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF, en cumplimiento de las normas de contratación pública y dando plena observancia a 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 octubre del año 2023, fueron suscritos Doscientos treinta y seis (236) contratos, los cuales se llevaron a cabo mediante diferentes modalidades de selección y que se relacionan a continuación de la siguiente manera:

- a) Procesos de mínima cuantía: Quince (15) contratos, de los cuales ocho (8) son Compraventa y siete (7) Otros servicios y suministros.
- b) Selección abreviada: Siete (7), de los cuales, Dos (2) son por Subasta inversa, Dos (2) Menor Cuantía y tres (3) por acuerdo marco de precios.
- c) Contratación directa: Doscientos trece (213) contratos, de los cuales, doscientos tres (203) corresponden a prestación de servicios profesionales, tres (3) de apoyo a la gestión, tres (3) contratos suscritos donde no existe pluralidad de oferentes (único proveedor), dos (2) Convenios de asociación y dos (2) contratos interadministrativos.
- d) Concurso de méritos: Un (1) Concurso de mérito
- e) Licitación Pública (0)

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

*Tabla 31. Contratos celebrados durante la vigencia 2023*

MODALIDAD Y TIPOS DE CONTRATOS		TOTAL	VALOR
<b>MÍNIMA CUANTÍA</b>		<b>15</b>	
A.	Compraventa	<b>7</b>	\$ 90.997.497
B.	Otros servicios y suministros	<b>8</b>	\$ 96.892.640
<b>Valor total mínima cuantía</b>			<b>\$ 187.890.137</b>
<b>SELECCIÓN ABREVIADA</b>		<b>7</b>	
A.	Menor cuantía	<b>2</b>	\$ 479.606.923
B.	Acuerdo marco de precios	<b>3</b>	\$ 499.416.050
C.	Subasta inversa	<b>2</b>	\$ 392.000.000
<b>Valor total selección abreviada</b>			<b>\$ 1.371.022.973</b>
<b>CONTRATACIÓN DIRECTA</b>		<b>213</b>	
A.	Prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión	<b>206</b>	\$ 9.011.039.571
B.	Convenios de asociación	<b>2</b>	\$ 13.650.120
C.	Único proveedor	<b>3</b>	\$ 208.034.280
D.	Contratos interadministrativos	<b>2</b>	\$ 89.300.000
<b>Valor total contratación Directa</b>			<b>\$ 9.322.023.971</b>
<b>CONCURSO DE MÉRITOS</b>		<b>1</b>	<b>\$ 0</b>
<b>LICITACIÓN PÚBLICA</b>		<b>0</b>	<b>\$ 0</b>
<b>VALOR TOTAL</b>		<b>(236)</b>	<b>\$ 10.880.937.081</b>

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023.

Para dar cumplimiento al principio de transparencia y 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 octubre de 2023, 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 octubre de 2023, se rindieron nueve (9) 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 octubre de 2023, por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

La información es elaborada y rendida mensualmente (Mes vencido), según el avance contractual de la entidad y es cargada en el aplicativo antes señalado, con el fin de que sea de recibo por la Contraloría General de la República-CGR 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 en 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:

*Ilustración 9. 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:** 2023/10/09  
**HORA DE GENERACIÓN:** 15:51:11  
**CONSECUTIVO:** 83000021212023-09-30

**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:** 2023-09-30  
**FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN:** 2023-10-09

RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS		
Tipo	Nombre	Fecha
Formulario electrónico	F71. Declaración de Información	2023/10/09 15:39:22
Documento electrónico	F71.13D: PLANOS, INFORMES DE INTERV. COPIA DE PROYECTOS, OBSERVACIONES DE LAS AUTORIDADES Y OTROS	2023/10/09 15:50:48

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.

*Ilustración 10. Reporte Gestión Contractual ante la Contraloría General de la República*

**ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN**



**FECHA DE GENERACIÓN:**2023/10/10  
**HORA DE GENERACIÓN:**22:10:29  
**CONSECUTIVO:**83000021212023-09-30

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

**MODALIDAD:**M-8: GESTIÓN CONTRACTUAL  
**PERIODICIDAD:**MENSUAL  
**FECHA DE CORTE:** 2023-09-30  
**FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN:** 2023-10-10

RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS		
Tipo	Nombre	Fecha
Formulario electrónico	F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSICIONES REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)	2023/10/10 21:58:01
Formulario electrónico	F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)	2023/10/10 21:58:01
Formulario electrónico	F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)	2023/10/10 21:58:01
Formulario electrónico	F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las cifras EN PESOS)	2023/10/10 21:58:01
Formulario electrónico	F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	2023/10/10 21:58:01

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 octubre de 2023, se realizaron cuarenta y un (41) sesiones a Comité de Contratación y se presentaron doscientos cuarenta (240) 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 en cada una de las necesidades puestas a su consideración.

Por su parte, dichas necesidades quedaron incluidas en el Plan Anual de Adquisiciones-PAA de la CRA para la vigencia fiscal 2023, 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 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 la vigencia 2023, se realizaron capacitaciones al personal de la entidad sobre *“Programa de reprografía”*, *“Programa de Gestión Documental”*, *“Guía Valoración de Activos”* y *“Protocolo de recepción de documentos digitales compartidos”*, 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 los documentos *“Registro de activos de información”*, *“Índice de información clasificada y reservada”* y el *“Esquema de publicación”*.

Adicionalmente, entre el periodo del 1 de enero al 31 de octubre de 2023 se registraron las siguientes acciones relacionadas con esta gestión documental:

- a) Ingreso al sistema Orfeo de toda la documentación generada de manera electrónica tales como: Constancias de ejecutoria, documentos precontractuales, certificados de envío y de recibido de 4-72.
- b) Creación de 1.111 expedientes.
- c) Radicación de 9.807 comunicaciones de entrada.
- d) Envío de 8.013 comunicaciones de respuesta
- e) Archivo de 225 documentos en soporte físico.
- f) Radiación de 910 resoluciones UAE-CRA en el sistema Orfeo.
- g) Actualización de procedimientos y formatos del proceso de gestión documental dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión.

## 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 octubre de 2023, 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 implementación de la estrategia de Servicios Ciudadanos Digitales, 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 octubre del 2023, 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

Es importante mencionar los resultados FURAG 2022, en los que la CRA, aún sigue manteniendo un liderazgo en la ejecución de las políticas y estrategia, pese a que los indicadores y calificaciones han bajado. Se establece como una posible causa la integración de la estrategia de los servicios Ciudadanos Digitales de forma independiente, teniendo en cuenta que la estrategia no obliga a la implementación de todos los servicios ciudadanos, como es el caso de la Carpeta Ciudadana Digital, así como también importante mencionar que el formulario y set de preguntas del FURAG cambio sustancialmente y por lo tanto no es posible mantener una comparación con los reportes de años pasados. La Función Pública Menciona “*Los resultados de la vigencia 2022 no son comparables con los resultados de las mediciones de vigencias anteriores, ya que se realizaron cambios significativos a las preguntas de las políticas, dado los procesos de actualización de las temáticas y directrices.*”. La CRA obtuvo un puntaje de 78.0 en la medición del índice de Gobierno Digital para el año 2022, reporte que se hace según calendario de Función Pública en el 2023, 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 80,3 y que en promedio el sector vivienda alcanzó un índice del 79,9.

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

Para la vigencia 2023, se diligencio 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. Estamos a la espera de los resultados.

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.

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, se sigue el camino en la construcción de tableros que permiten mantener actualizada la información e indicadores desde las áreas misionales y de apoyo. Es importante destacar los tableros que con el equipo de la subdirección de regulación, así como la Agenda Regulatoria Indicativa, también los desarrollos de tableros para seguimiento y control de planes institucionales como el PAI, PAA de TI.

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.

#### **6.1.1.2.2. Optimizar y automatizar el sistema de información ORFEO.**

- a) Mantenimiento y continuidad del módulo de cobros coactivos, se entrega a la oficina asesora jurídica, los manuales y capacitaciones a todos los funcionarios entidad
- b) Mantenimiento y soporte del módulo de CCU.
- c) Ajuste 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.
- d) Soporte y mantenimiento del proceso de firmas digitales con FIRMAYA e interfaz de ORFEO.

- e) Mantenimiento y soporte 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. con FIRMAYA e interfaz de ORFEO.
- f) Desarrollo e Integración de las librerías para adopción del Asistente de Elaboración de CCU en la estrategia de Servicios Ciudadanos Digitales de Autenticación Digital, en fase de aseguramiento de Calidad (QA- Sigla en Inglés)
- g) 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.
- h) 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**

En lo transcurrido de la vigencia 2023, nos 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), Software como servicio (SaaS) y Plataforma como servicio (PaaS) de la siguiente manera:

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, PaaS), logrando la apropiación en herramientas como: Teams, SharePoint, PowerBi, Forms, Planner, Project, entre otras herramientas colaborativas de apoyo.

- a) 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. 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.

### **6.1.1.4. SEGURIDAD DIGITAL**

En el año 2023 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:

- a) Se documentaron los riesgos de seguridad digital de todos los procesos, alineados a las directrices de la guía de gestión de riesgos emitida por el DAFP.
- b) 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.

- c) Se inicia la ejecución de la Auditoría de Seguridad de la Información, la cual permite 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. Nos encontramos a la espera de los resultados.
- d) Se atendieron las auditorias de Control Interno de Gestión PETI 2022 y Plan de Seguridad y Privacidad de la Información de las vigencias 2021 y 2022 las cuales permitieron plantear planes de mejoramiento que permitirán seguir abordando estas estrategias en la entidad.
- e) Se participó en compañía de todas las entidades del sector público en el Puesto Unificado de Mando, establecido para atender la contingencia ocasionada por el incidente informático de IFX liderado por la Presidencia de la República. Así mismo se atendieron todas las recomendaciones de seguridad impartidas a fin de evitar posibles vulneraciones en nuestra plataforma tecnológica.
- f) 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 2023.

## 7. GESTIÓN PRESUPUESTAL

### 7.1. APROBACIÓN PRESUPUESTAL 2023

De acuerdo con la Ley 2279 de 2022 "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 2023", el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2023 es de \$29.031,6 millones, Así mismo con la Ley 2299 del 10 de julio de 2023 se adiciono el presupuesto de funcionamiento de la entidad en \$625.0 millones, para un total de presupuesto de \$29.656.6 millones, de los cuales, \$16.325,6 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir el 55.1% y al rubro "Deuda pública" se apropiaron \$1.026.5 millones con un porcentaje de 3.5%. Al presupuesto de inversión, se apropiaron \$12.304,5 millones, es decir el 41.4% del total del presupuesto, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 32. Apropiación Vigente

APROPIACIÓN VIGENTE		
DESCRIPCIÓN	VALOR	%
Funcionamiento	\$16.325.605.451.00	55.1
Deuda Pública	\$1.026.508.221.00	3.5
Inversión	\$12.304.540.000.00	41.4
<b>TOTAL</b>	<b>\$29.656.653.672.00</b>	100

Fuente: CRA - Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Nota: Elaboración ejecución SIIIF corte 31 de octubre de 2023

#### 7.1.1. PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO 2023

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 la CRA.

Tabla 33. Ejecución Total 2023

RUBROS	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISOS SIIF		OBLIGACIONES SIIF	
<b>Funcionamiento</b>	\$16.325.605.451.00	\$12.266.064.517.40	75.1%	\$11.832.319.906.19	72.5%
<b>Deuda Publica</b>	\$1.026.508.221.00	\$1.026.508.221.00	100%	\$1.026.508.221.00	100 %
<b>Inversión</b>	\$12.304.540.000.00	\$10.410.924.347.37	84.6%	\$7.295.784.892.68	59.2%
<b>TOTAL</b>	\$29.656.653.672.00	<b>\$23.703.497.085.77</b>	<b>79.9%</b>	<b>\$20.154.613.019.87</b>	<b>67.91%</b>

Fuente: CRA - Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Nota: Elaboración ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2023

### Ejecución de Presupuesto de funcionamiento de 2023

El presupuesto de funcionamiento representa el 55,1% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$16.325,6 millones. Con corte a 31 de octubre 2023 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 75.1% en compromisos y el 72.5% en obligaciones.

Los gastos de personal concentraron el 80% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$13.156,9 millones. A 31 de octubre de 2023 se ha ejecutado el 73.9% 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 \$450,7 millones, es decir el 46.5% del presupuesto apropiado para tal fin, 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 77% que corresponde a la transferencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD por \$1.568.7 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, y los valores pagados por incapacidades y licencias de maternidad presentadas en la entidad.

En cuanto al rubro de gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora, presenta una ejecución del 61% representado en el pago del Impuesto Predial de los bienes inmuebles de propiedad de las CRA y el impuesto sobre vehículos automotores.

La ejecución presupuestal de funcionamiento de la entidad alcanzó un 72,5% (obligaciones) de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 34. Ejecución Presupuestal 2023

RUBROS	APROPIACIÓN	COMPROMISOS SIF		OBLIGACIONES SIF	
Gastos de personal	\$13.156.923.642.00	\$9.729.692.917.00	73.9%	\$9.729.692.917.00	73.9%
Gastos generales	\$970.210.560.00	\$884.161.114.40	91.1%	\$450.707.407.19	46.5%
Transferencias	\$2.072.965.000.00	\$1.604.821.486.00	77.4%	\$1.604.530.582.00	77.3%
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	\$125.506.249.00	\$47.389.000.00	38%	\$47.389.000.00	38%
<b>TOTAL</b>	<b>\$16.325.605.451.00</b>	<b>\$12.266.064.517.40</b>	<b>75.1%</b>	<b>\$11.832.319.906.19</b>	<b>72.5%</b>

Fuente: CRA - Subdirección Administrativa y Financiera, 2023  
 Nota: Elaboración ejecución SIF corte 31 de octubre de 2023

### 7.1.2. PRESUPUESTO DEUDA PUBLICA 2023

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1266 del 17 de septiembre de 2020 “Por el cual se adiciona el Título 4 a la Parte 4 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015 Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, en lo correspondiente a los aportes al Fondo de Contingencias de las Entidades Estatales por concepto de los procesos judiciales que se adelantan en contra de las Entidades Estatales que conforman una sección del Presupuesto General de la Nación”, la entidad apropió para la presente anualidad, un valor de \$1.026.508.221.00.

De conformidad con la circular externa 009 de 2023 expedida por el MHCP, la ejecución del rubro B-10-04-01 “Fondo de Contingencias de las Entidades Estatales FCEE”, por el concepto de Sentencias y Conciliaciones, se efectuó la tercera semana de octubre de la vigencia correspondiente, tal como lo expresa la circular en mención.

### 7.1.3. PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2023

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.

#### 7.1.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2023

##### Ejecución de Presupuesto de inversión de 2023

El presupuesto de inversión representó el 42.4% del presupuesto total de la entidad correspondiente a \$12.304,5 millones. Con corte a 31 de octubre de 2023 el rubro de inversión registró una ejecución presupuestal del 84,6% en compromisos y el 59,3% en obligaciones.

El proyecto de Marco Regulatorio presentó una ejecución del 61,2% en obligaciones, es decir \$4.913,05 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, se presentó una ejecución del 61,1% 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 de mejorar 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 53,8% en obligaciones, es decir \$1.709.01 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 35. Ejecución Presupuesto de Inversión 2023*

PROYECTOS	PRESUPUESTO ASIGNADO	COMPROMISOS SIIF		OBLIGACIONES SIIF	
		COMPROMISOS SIIF	%	OBLIGACIONES SIIF	%
Marco regulatorio	\$8.028.017.038	\$7.120.084.517	88,7%	\$4.913.051.890	61,2%
Tic y comunicaciones	\$3.173.674.118	\$2.329.957.687	73,4%	\$1.709.019.631	53,8%

PROYECTOS	PRESUPUESTO ASIGNADO	COMPROMISOS SIIF		OBLIGACIONES SIIF	
		Valor	%	Valor	%
Fortalecimiento institucional	\$1.102.848.844	\$960.882.143	87,1%	\$673.713.371	61,1%
<b>TOTAL</b>	<b>\$12.304.540.000</b>	<b>\$10.410.924.347</b>	<b>84,6%</b>	<b>\$7.295.784.892</b>	<b>59,3%</b>

Fuente: CRA – Oficina Asesora de Planeación, 2023  
 Nota: Elaboración ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2023

### 7.1.5. VIGENCIAS FUTURAS

Durante la vigencia 2023, una vez recopiladas las necesidades de contratación de la CRA, que deben ser atendidas con cupo de vigencias futuras del presupuesto de Funcionamiento e Inversión y otros conceptos adicionales que deben preverse.

Por su parte, la entidad tramita ante el MHCP, con el propósito de cubrir con los requerimientos asociados a la prestación solicito autorización para asumir obligaciones con cargo a vigencias futuras ordinarias del presupuesto de funcionamiento de la vigencia fiscal 2024, por valor total de \$276.806,363.00.

En concordancia a lo anterior, el MHCP mediante radicado 2-2023-050370 del 22 de septiembre de 2023 autorizó el cupo de vigencias futuras ordinarias para funcionamiento.

En cuanto a las vigencias futuras solicitadas en inversión, mediante oficio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público con radicado 2-2023-044939 del 24 de agosto de 2023, la directora general del Presupuesto Público Nacional emitió concepto favorable sobre el total de las vigencias futuras ordinarias solicitadas y su autorización de cupo de vigencia por valor de \$532.084.396.00, las cuales serán utilizadas en la vigencia 2024.

### 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 ejecutadas durante la vigencia 2023, que a continuación se detallan:

Tabla 36. Reservas Presupuestales

RUBRO	VALOR CONSTITUIDO	VALOR EJECUTADO
Funcionamiento	\$1.106.700	\$1.106.700
Inversión	\$296.619.808	\$296.619.808
<b>Total</b>	<b>\$297.726.508</b>	<b>\$297.726.508</b>

Fuente: CRA - Subdirección Administrativa y Financiera, 2023  
 Nota: Elaboración ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2023

Tabla 37. Cuentas por pagar

RUBRO	VALOR CONSTITUIDO	VALOR EJECUTADO
Funcionamiento	\$67.364.018	\$67.364.018
Inversión	\$690.438.656	\$690.438.656
<b>Total</b>	<b>\$757.802.675</b>	<b>\$757.802.675</b>

Fuente: CRA - Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Nota: Elaboración ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2023

## 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-CGN como una entidad de gobierno sujeta al ámbito de aplicación de la Resolución 533 de 2015. Cabe resaltar que, de acuerdo con la actualización realizada por la Contaduría General de la Nación, la CRA se encuentra clasificada 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 septiembre 30 de 2023. A la fecha de este informe los estados financieros con corte a octubre 31 de 2023 se encuentran en elaboración.

Tabla 38. Estado de Situación Financiera 2023

CONCEPTO	VALOR (Millones de pesos)
<b>Vigencia Fiscal: Año 2023 Comprendida entre el día: 01 de enero y el 30 de septiembre</b>	
<b>ACTIVO TOTAL</b>	<b>\$ 21,642.14</b>
· CORRIENTE	\$ 12,161.97
· NO CORRIENTE	\$ 9,480.17
<b>PASIVO TOTAL</b>	<b>\$ 19,561.72</b>
· CORRIENTE	\$ 7,815.76
· NO CORRIENTE	\$ 11,745.97
<b>PATRIMONIO</b>	<b>\$ 2,080.42</b>

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Nota: Estados Financieros 30 de septiembre de 2023

Tabla 39. Estado de Resultados 2023 (30 de septiembre)

CONCEPTO	VALOR (Millones de pesos)
Vigencia Fiscal: Año 2023 Comprendida entre el día: 01 de enero y el 30 de septiembre	
<b>INGRESOS (SIN CONTRAPRESTACION)</b>	\$ 17,555.82
<b>INGRESOS FISCALES</b>	\$ 13,504.51
• NO TRIBUTARIOS	\$ 13,504.51
• DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS (DB)	\$ 0.00
<b>OTROS INGRESOS</b>	\$ 4,051.31
• FINANCIEROS	\$ 1,329.48
• INGRESOS DIVERSOS	\$ 3.07
• REVERSION DE LAS PERDIDAS POR DETERIORO DE VALOR	\$ 5.92
• REVERSIÓN DE PROVISIONES	\$ 2,712.83
• OPERACIONES INTERINSTITUCIONALES	\$ 0.00
<b>GASTOS</b>	\$ 19,294.68
<b>DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN</b>	\$ 16,384.08
• SUELDOS Y SALARIOS	\$ 5,525.77
• CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	\$ 1,413.96
• APORTES SOBRE LA NÓMINA	\$ 303.80
• PRESTACIONES SOCIALES	\$ 2,010.27
• GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	\$ 15.69
<b>GENERALES</b>	\$ 7,067.19
• IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	\$ 47.39
• DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	\$ 2,893.63
• DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR	\$ 0.00
• DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	\$ 233.58
• AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	\$ 0.00
• PROVISIÓN LITIGIOS Y DEMANDAS	\$ 2,660.05
<b>OTROS GASTOS</b>	\$ 16.97
• FINANCIEROS	\$ 15.90
• GASTOS DIVERSOS	\$ 0.00
• DEVOLUCION Y DESCUENTOS INGRESOS FISCALES	\$ 1.08
<b>UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	-\$ 1,738.86

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Nota: Estados Financieros 30 de septiembre de 2023

## 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-CGN.

3. os libros de contabilidad están dispuestos para consulta en el aplicativo SIIF en la ruta “Entidad/Consolidación contable-CON/Reportes” y se encuentran generados a septiembre 30 de 2023.
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. 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.
8. Las conciliaciones bancarias se encuentran elaboradas hasta septiembre 30 de 2023.
9. De enero a septiembre 2023, se ha registrado los gastos asociados a la depreciación de la propiedad, planta y equipo, la amortización de los seguros y de los bienes y servicios pagados por anticipado y lo correspondiente a los beneficios a empleados.
10. Teniendo en cuenta los conceptos 20182000065091 del 17 de diciembre de 2018 y 20211100027051 del 19 de mayo de 2021 de la Contaduría General de la Nación, sobre el reconocimiento del ingreso por concepto de contribución especial que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, en donde se indica que el valor de la primera cuota percibido por dicho concepto, se registrará como un ingreso recibido por anticipado y se reconocerá como ingreso en el momento de efectuarse la liquidación definitiva de la contribución que le corresponde a cada contribuyente, se procedió en la vigencia 2022 a modificar la política contable de ingresos, con el fin de dar cumplimiento a los conceptos antes citados. Así las cosas, con corte a 30 de septiembre 2023, quedaron en la cuenta de ingresos recibidos por anticipado \$ 6.103.411.814.13, que corresponden a las primeras cuotas de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, de 213 contribuyentes para los cuales al cierre del tercer trimestre 2023 no tenían resolución con ejecutoria. Estos valores recaudados como ingresos recibidos por anticipado serán trasladados a la cuenta del ingreso una vez se tenga la ejecutoria de cada una de las resoluciones que soporten dicho ingreso, que, de acuerdo con el cronograma de la entidad, se inició desde el mes de agosto 2023.
11. De enero a septiembre de 2023, 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-ANDJE y la Resolución UAE-CRA No. 765 de 2017. En el segundo trimestre de la vigencia 2023, inician su registro de provisión contable conforme a lo estipulado en el manual de políticas contables y a lo indicado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado-ANDJE, 2 procesos, los cuales ascienden a \$ 1.966.939.741. Para septiembre 2023 se actualizan las provisiones de los demás procesos. Por otro lado, durante la vigencia 2023 se cerraron 3 procesos con fallo favorable para la CRA, lo que significó una reversión de la provisión de \$ 1.173.275.018.

12. De enero a septiembre de 2023, 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. Con corte a 30 de septiembre 2023, existen 11 casos cuyo valor registrado como pasivo contingente asciende a \$ 36.059.640.285. Por otro lado, existen registrados en activos contingentes un valor de \$ 24.748.688 correspondiente a los recursos que se estima recuperar por fallo judicial con el caso identificado 11001-3337-044-2020-00329-01 VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P, por \$ 23.748.688, y caso 73001-23-33-000-2013-00135-01 ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DE IBAGUE por \$ 1.000.000 por concepto de costas.
13. 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 primero, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2023 conforme a las fechas de corte y presentación establecidas por la Contaduría General de la Nación.
14. Reporte oportuno del Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) “*Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)*” a mayo 2023. Está pendiente presentar el segundo reporte con fecha de corte 30 de noviembre 2023.
15. A partir de la vigencia 2023, atendiendo a lo indicado en la Resolución 356 del 2022 emitida por la Contaduría General de la Nación-CGN, se han publicado en la página web de la entidad los estados financieros del primer, segundo y trimestre del 2023.
16. En la página WEB de la entidad se encuentra publicado el informe de operaciones recíprocas del tercer trimestre, para consulta de los interesados, a los cuales se les informó de dicha divulgación mediante correo electrónico.
17. Presentación oportuna de la información exógena nacional, de acuerdo con las fechas establecidas por la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), vigencia 2022 (presentada en el 2023).

18. Presentación oportuna de la información exógena distrital, de acuerdo con las fechas establecidas por la Secretaría de Hacienda Distrital, de la vigencia 2022 (presentada en el 2023).
19. 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 octubre de 2023. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas en ORFEO para su consulta.
20. Presentación bimestral oportuna en las fechas establecidas por la Secretaría de Hacienda Distrital de las declaraciones tributarias correspondientes a las retenciones practicadas a título de ICA hasta el cuarto bimestre de 2023. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas en ORFEO para su consulta.
21. Durante el periodo de este informe se han atendido los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados.
22. A la fecha de este informe la Entidad, y de acuerdo con las fechas estipuladas por la Contaduría General de la Nación, está realizando las actividades pertinentes para el cierre contable a octubre 31 de 2023.

## 7.4 GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES

### 7.4.1. RECAUDO 2023.

Para la vigencia 2023, el valor del presupuesto a financiar es de \$29.031.653.672, de los cuales por concepto de contribuciones especiales corresponde recaudar \$26.385.585.405. Desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2023 por bancos se recaudó la suma de \$20.489.844.970, tal como se observa a continuación:

Tabla 40. Recaudo 2023

PROYECCIÓN / RECAUDADO	VALOR	PORCENTAJE
PROYECCION DE INGRESOS 2023 (1)	\$ 26.385.585.405	100%
INGRESOS RECIBIDOS POR CONTRIBUCIONES 2023 (2)	\$ 20.489.844.970	78%
CONTRIBUCIONES POR RECAUDAR VIGENCIA 2023 = (1)- (2)	\$ 5.895.740.435	22%

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023  
Nota: Extractos Bancarios del 1 de enero de 2023 al 31 de octubre de 2023.

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

Tabla 41. Recaudo por bancos 2023

CONSIGNACIONES 01/01/2023 - 31/10/2023						
BANCO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Davivienda	1.353.070.154	2.442.793.984,13	105.986.251	33.990.012	71.008.513	90.930.562
Bancolombia	1.626.137.960	5.516.345.087,50	218.716.432	579.832.349	589.797.607	111.243.289
<b>TOTAL</b>	<b>2.979.208.114</b>	<b>7.959.139.071,63</b>	<b>324.702.683</b>	<b>613.822.361</b>	<b>660.806.120</b>	<b>202.173.851</b>

CONSIGNACIONES 01/01/2023 - 31/10/2023				
BANCO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Davivienda	40.861.391	43.493.622	791.685.056	359.152.960
Bancolombia	382.540.124	206.418.038	3.670.000.072	2.255.841.507
<b>TOTAL</b>	<b>423.401.515</b>	<b>249.911.660</b>	<b>4.461.685.128</b>	<b>2.614.994.467</b>

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Nota: Movimientos Cuenta Corriente Davivienda y Bancolombia del 1 de enero de 2023 al 31 de octubre de 2023.

## Resoluciones Expedidas 2023

Desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2023, se expidieron 553 actos administrativos liquidados por valor total de \$25.236.740.220, conformados por las liquidaciones de la Contribución Especial prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.

Tabla 42. Resoluciones expediciones contribuciones

MES	No. RESOLUCIONES EXPEDIDAS	VALOR LIQUIDADO
ENERO	3	\$ 2.640.600
FEBRERO	2	\$ 1.372.965
MARZO	10	\$ 31.730.353
ABRIL	15	\$ 148.365.108
MAYO	16	\$ 97.038.089
JUNIO	59	\$ 421.215.342
JULIO	2	\$ 993.650
AGOSTO	2	\$ 14.343.613
SEPTIEMBRE	381	\$ 21.413.994.028
OCTUBRE	63	\$ 3.105.046.472
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>	<b>\$ 25.236.740.220</b>

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Nota: Sofia Contribuciones - Movimientos bancarios Bancolombia y Davivienda.

### 7.4.2. GESTIÓN DE COBRO – 2023

#### Cobro persuasivo:

Desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2023, se ha ejecutado el procedimiento de cobro previsto en el Reglamento Interno de Cartera de la Entidad, gestionando doscientos ochenta y seis (286) 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 cobro persuasivo se surte el trámite de cinco (5) acuerdos de pago activos y dos (2) cancelados en su totalidad.

#### Envío expediente a la Oficina Asesora de Jurídica:

Desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2023, se han enviado a la Oficina Asesora de Jurídica de la entidad, ochenta (80) expedientes de obligaciones tributarias por concepto



de contribución especial de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994 no canceladas para las vigencias correspondientes a 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022 y un (1) expediente correspondiente a no pago de costas procesales.

#### **Facilidades de pago:**

Actualmente durante el proceso de cobro coactivo el área de Jurídica surte el trámite de cinco (5) acuerdos de pago activos y dos (2) cancelados en su totalidad.

#### **TARIFA 2023**

Que mediante la Resolución CRA 984 del 28 de agosto de 2023, se estableció que la tarifa de la contribución especial que deben pagar los contribuyentes para la vigencia 2023 es del cero punto setenta y cinco por ciento (0,75%). En dicho acto administrativo, también se dispuso el procedimiento para su liquidación y pago.

## 8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de octubre de 2023, en desarrollo de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017 y en especial frente a los de Evaluación y Seguimiento y Evaluación de la Gestión del Riesgo, la Unidad de Control Interno en concordancia con el Programa Anual de Auditoría y el Plan Anual de Auditorías de Gestión de la vigencia 2023, aprobados en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 3 del 6 de diciembre de 2022, evaluó el Sistema de Control Interno Institucional de la UAE-CRA comunicando los resultados obtenidos a la Dirección Ejecutiva y a las dependencias auditadas conforme a lo establecido en el Decreto 338 de 2019, 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 sede electrónica de la entidad.

Las actividades adelantadas en la citada vigencia fueron las siguientes:

*Tabla 43. Auditorías de gestión y seguimientos vigencia 2023*

<b>AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2023</b>	<b>PROGRAMADAS</b>	<b>EJECUTADAS</b>	<b>EJECUCIÓN</b>
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción tercer cuatrimestre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción primer cuatrimestre de 2023.	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción segundo cuatrimestre de 2023.	1	1	100%
Evaluación de gestión por dependencias de la vigencia 2022.	1	1	100%
Evaluación del sistema de control interno UAE-CRA al 31 de diciembre del 2022.	1	1	100%
Evaluación del sistema de control interno UAE-CRA al 30 de junio de 2023	1	1	100%
Informe de austeridad y eficiencia en el gasto público cuarto trimestre de 2022.	1	1	100%
Informe de austeridad y eficiencia en el gasto público primer trimestre de 2023.	1	1	100%
Informe de austeridad y eficiencia en el gasto público segundo trimestre de 2023.	1	1	100%
Informe de austeridad y eficiencia en el gasto público tercer trimestre de 2023.	1	1	100%
Informe de evaluación al proceso de servicio al ciudadano correspondiente al 2º semestre de 2022.	1	1	100%
Evaluación al proceso de servicio al ciudadano al primer trimestre de 2023.	1	1	100%
Evaluación al proceso de servicio al ciudadano al primer semestre de 2023.	1	1	100%

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2023	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
Evaluación del sistema de control interno contable al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento a ejecuciones presupuestales al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento a ejecuciones presupuestales al 30 de junio de 2023.	1	1	100%
Seguimiento a la agenda regulatoria indicativa al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento a la agenda regulatoria indicativa al 30 de junio de 2023.	1	1	100%
Seguimiento a las Políticas del daño antijurídico para las vigencias 2022-2023 al 31 de diciembre de 2022	1	1	100%
Seguimiento a las Políticas del daño antijurídico para las vigencias 2022-2023 al 30 de junio de 2023	1	1	100%
Certificación de la actividad litigiosa e kogui ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Certificación de la actividad litigiosa e kogui ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado al 30 de junio de 2023.	1	1	100%
Informe de derechos de autor de la UAE CRA vigencia 2022.	1	1	100%
Seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías de gestión al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías de gestión al 30 de junio de 2023.	1	1	100%
Seguimiento a riesgos institucionales al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento a riesgos institucionales al 30 de junio de 2023.	1	1	100%
Auditoría de gestión a la contribución especial vigencia 2021 y existencia de liquidaciones contribución especial 2020.	1	1	100%
Auditoría de gestión al cumplimiento y avance del plan estratégico de las tecnologías de la información (PETI) vigencia 2022 y del plan de seguridad y privacidad de la información (PSPI) de las vigencias 2021 y 2022	1	1	100%
Auditoría de gestión a las actuaciones administrativas de carácter particular vigencia 2022	1	1	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: CRA, Unidad de Control Interno, 2023

Respecto al sistema de control interno institucional, la Unidad de Control Interno lo evaluó atendiendo la herramienta proporcionada por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, obteniéndose una calificación general del **95%**, en la que se evidenció que, a 30 de junio de 2023, 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. Sin embargo, para los componentes que no alcanzaron una calificación en su avance del 100% (Ambiente de Control 92%, Actividades de Control 88%, y de Información y Comunicación 96%), la entidad formuló planes de mejoramiento para efectos de dar tratamiento a las observaciones formuladas en su verificación.

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, 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.

Lo anterior con excepción de lo acontecido en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No 7 de 2023 del 27 de julio de 2023, en el que se aprobó la modificación de seis (6) proyectos incluidos en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la información (PETI), sobre los cuales se aprobaron modificaciones en la programación de su ejecución de trimestres ya vencidos correspondientes al primer semestre del año 2023, lo que a juicio del Asesor con funciones de control interno resta eficiencia al sistema de control interno institucional e inciden negativamente en su calificación y en el adecuado funcionamiento de las líneas de defensa de la entidad.

Esto en la medida que la primera y segunda línea de defensa no advirtieron oportunamente a las instancias respectivas, acerca de la necesidad de modificar oportunamente la programación de las actividades en riesgo de incumplimiento en el PETI para la vigencia 2023, frente al cumplimiento de los controles adoptados en el sistema de control interno institucional,

De otra parte y en desarrollo de los roles de Liderazgo Estratégico, Evaluación de la Gestión del Riesgo, y de Enfoque hacia la Prevención, establecidos para las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces en el Decreto 648 de 2017 y 1083 de 2015, el Asesor con Funciones de Control Interno participó con voz y sin voto en las sesiones del año 2023 del Comité de Expertos, Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Comité de Conciliación y Defensa Judicial, Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y el Comité de Cartera, formulando observaciones y recomendaciones dirigidas al mejoramiento continuo de los instrumentos y herramientas adoptadas en el sistema de control interno institucional, así como del fortalecimiento de sus componentes.

Finalmente, es preciso indicar que en el transcurso de la vigencia 2023 sesionó en tres ocasiones el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (24 de marzo, 25 de julio y 6 de octubre), presentándose en dicha instancia los seguimientos y auditorías de gestión practicadas por la Unidad de Control Interno.

## 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 2023 y en desarrollo del rol “*Enfoque hacia la prevención*”, implementó la difusión de mensajes gráficos alusivos a los roles y herramientas del Sistema de Control Interno Institucional de las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces conforme a lo establecido en el Decreto 1083 de 2015.

En el primer semestre de 2023 (mayo), se publicó en la intranet de la entidad la siguiente pieza diseñada por la Oficina Asesora de Planeación, así:

*Ilustración 11. Pieza de comunicación 1 - UCI*

**¿Conoce la dimensión de Control interno del Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG)?**

En ella las responsabilidades de la gestión de riesgos y del control están distribuidas en varias áreas y no se concentran en las oficinas de control interno”

[Clic aquí para su consulta](#)

**MECI**

- 1 Ambiente de Control
- 2 Evaluación del Riesgo
- 3 Actividades de Control
- 4 Información y Comunicación
- 5 Actividades de Monitoreo

**Linea Estratégica**

**1 Linea de Defensa (Gerentes Públicos)**

**2 Linea de Defensa (Jefes de Planeación)**

**3 Linea de Defensa (Oficinas de control interno)**

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TIC’s

Igualmente, en el segundo semestre de 2023 (octubre), se publicó en la intranet de la entidad la siguiente pieza diseñada por la Oficina Asesora de Planeación-OAP, así:

*Ilustración 12. Pieza de comunicación 2 - UCI*

**¿SABES QUÉ NO HACEN LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO O QUIENES HAGAN SUS VECES?**

Sus funciones se encuentran establecidas en la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1083 de 2015

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

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TIC’s

En el mes de julio de 2023, el Asesor con funciones de Control Interno realizó cuatro (4) sesiones de sensibilización a la Subdirección de Regulación, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora Jurídica y a la Oficina Asesora de Planeación y Tic's, relacionadas con el Funcionamiento de la Unidad de Control Interno y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno; valores y políticas institucionales vinculadas a la gestión de la información institucional, y prohibiciones para el proceso electoral del 29 de octubre de 2023 (Directiva No 007 PGN del 20 de abril de 2023).

## 9. CONCLUSIONES

En cuanto a la regulación de carácter general expedida del 1 de enero al 31 de octubre de 2023, se realizaron avances en los siguientes aspectos:

- a) Los eventos que tuvieron mayor incidencia externa y de orden superior en la ejecución de los proyectos regulatorios inicialmente planteados en la ARI 2023 y en la reformulación de la Agenda Regulatoria Indicativa-ARI, durante el periodo enero-junio fueron:
  - La expedición del decreto 227 del 19 de febrero de 2023 en el cual el Presidente de la República asumió las funciones de las Comisiones de Regulación y que posteriormente fue suspendido por el H. Consejo de Estado y,
  - La expedición de la ley 2294 del 19 de mayo de 2023, que da soporte legal al nuevo Plan Nacional de Desarrollo-PND para el periodo 2022-2026, “Colombia potencia mundial de la vida” y, que representa la hoja de ruta de los objetivos del gobierno actual, y por consiguiente un derrotero importante de la Agenda Regulatoria Indicativa 2023. Este último de gran trascendencia debido a la necesidad de alinear los objetivos del plan con los proyectos de la agenda regulatoria.
  - Y a partir del mismo mes de mayo, la posibilidad de declararse la presencia y madurez en el territorio nacional del “Fenómeno del Niño”, lo cual implicaría adoptar medidas tendientes a regular los servicios en esa etapa de variabilidad climática.
- b) Durante el periodo reportado se gestionaron decisiones de exclusión de proyectos regulatorios a través de la modificación de la ARI 2023, proyectos que ya habían avanzado en su desarrollo especialmente en el componente de diagnóstico, la mayoría de los avances de estos proyectos fueron incluidos en estudios específicos de los nuevos marcos tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- c) Los ocho (8) estudios soporte del nuevo marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para grandes prestadores presentan un avance del 86% en su conjunto. Dos de los ocho estudios fueron terminados -El Estudio de generalidades del marco tarifario que se encuentra publicado en la página web de la entidad y el Estudio del componente social y de accesibilidad a los servicios-, cinco estudios se encuentran en la etapa de revisión y ajustes de los documentos finales antes de ser publicados. Para la culminación del estudio articulador se requiere la finalización de los otros siete estudios.
- d) Respecto de los estudios soporte del nuevo marco tarifario de aseo para grandes prestadores se encuentran en un estado de avance del 53%. Los estudios de parámetros de remuneración e índices de actualización se encuentran en etapa de revisión de los documentos finales.
- e) Durante el periodo de reporte de este informe, la entidad emitió la resolución del Factor de Productividad (Res CRA No. 985 de 2023) a ser aplicado en el cálculo de las tarifas en el periodo de facturación siguiente a marzo de 2023 en el servicio

público de aseo; y se encuentra en participación ciudadana el proyecto de resolución de ampliación de la duración de la primera fase de implementación del Indicador Único Sectorial – IUS, según lo establecido en el Artículo 1.6.5.2.2.7. de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

- a) Durante el periodo del presente informe el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización generando el 96% de los requerimientos del período. Esto refleja su posicionamiento como canal de atención facilitando la gestión de los requerimientos ciudadanos con mayor oportunidad.
- b) De acuerdo con las respuestas recibidas en la encuesta de satisfacción del usuario durante este periodo se obtuvo, un 86% de calificación entre excelente y bueno, correspondiéndole un 44% a excelente y un 42% 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.
- c) La CRA continuó con el desarrolló la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional, la cual hace parte del Plan de Gestión del Conocimiento y la Innovación. Se destaca la realización de tres Yincanas, en las ciudades de Quibdó, Tunja y Cartagena, 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. Adicionalmente, se realizaron cuatro Yincaseo dirigidas a prestadores del servicio público de Aseo que atienden hasta 2.500 suscriptores. La ejecución de esta estrategia le ha 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.
- d) Adicionalmente, se dio continuidad al Ciclo de Socializaciones Virtuales y Presenciales; Jornadas de Consultas Públicas. Se continuó con el Taller virtual de Regulación CRA, a través de la plataforma de aprendizaje Moodle con 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.
- e) Finalmente, la entidad en cumplimiento de su Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas participó en más de cincuenta 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:

- a) 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.



- b) 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.
- c) Ejecución de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023.
- d) Continuar fortaleciendo la atención de peticiones y trámites, asegurando la calidad y oportunidad de las respuestas, de conformidad con la normatividad y procesos internos aplicables.
- e) 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.
- f) Mantenimiento y consolidación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG que aporte al mejoramiento continuo.