

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano CRA

2024

El presente documento contiene el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2024, aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD Ordinario N° 1 del 26 de enero de 2024.



Ruth Maritza Quevedo Fique  
**Directora Ejecutiva**

**Expertos Comisionados**

Leonardo Navarro Jiménez  
Jorge Enrique Cardoso Rodríguez  
Nelly Mogollón Montañez

**Subdirección Administrativa y Financiera**

Jorge Tulio Cubillos Álzate  
Adriana Silva

**Subdirección de Regulación**

Héctor William Clavijo Sanabria  
Martha Fúquene

**Oficina Asesora Jurídica**

Carlos Alberto Mendoza  
Oscar Javier Ortiz Lozano

**Grupo Relacionamento con el Ciudadano**

Margarita Maria Angarita Gonzalez  
Karen Fonseca Ochoa

**Oficina Asesora de Planeación y TIC's**

Luis Alonso Pinzón Barbosa  
Sirley Corredor  
Diana Moreno López  
María Clemencia Lozano

**Control Interno**

Giovanni Soto Cagua  
Diana Carolina Rodríguez Guevara

## Contenido

<b>SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO LEGAL.....</b>	<b>4</b>
<b>3. MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>5</b>
<b>4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>6</b>
<b>5. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>7</b>
<b>6. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>9</b>
<b>7. COMPONENTES DEL PLAN.....</b>	<b>10</b>
<b>7.1 PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....</b>	<b>10</b>
7.1.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	10
7.1.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....	11
7.1.3 POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA.....	11
7.1.3.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	13
<b>7.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....</b>	<b>13</b>
<b>7.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....</b>	<b>15</b>
<b>7.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>16</b>
<b>7.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>7.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....</b>	<b>19</b>
<b>8. RECURSOS.....</b>	<b>20</b>
<b>9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>20</b>
9.1 SEGUIMIENTO – ANEXO - MATRIZ DE SEGUIMIENTO.....	20
9.2 CONTROL.....	20

## Siglas y acrónimos

<b>CRA</b>	Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico
<b>DAFP</b>	Departamento Administrativo de Función Pública
<b>CONPES</b>	Consejo Nacional de Política Económica y Social
<b>AAA</b>	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
<b>MIPG</b>	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
<b>FURAG</b>	Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión
<b>PGIRS</b>	Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos
<b>APP</b>	Alianza Público Privadas
<b>TIC</b>	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
<b>LSPD</b>	Ley de Servicios Públicos Domiciliarios
<b>E.S.P</b>	Empresas prestadoras de los servicios públicos

## 1. Introducción

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA formuló para la vigencia 2024 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de conformidad con lo establecido en: i) el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual dispone que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*; ii) el Decreto 2641 del 2012, iii) el CONPES 3654 de 2010.”, iv) la Ley 1712 de 2014, por la cual se reglamenta la transparencia y acceso a la información pública, v) la guía y lineamientos *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ”* del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, vi) el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG-Versión2 y vii) Circular externa 100-020 de diciembre 10 de 2021 del DAFP.

Adicionalmente, para la construcción del PAAC se tuvieron en cuenta:

1. Los resultados del monitoreo del PAAC y los resultados del FURAG.
2. Los lineamientos de la planeación estratégica institucional.
3. Los planes de mejoramiento respecto a la implementación de MIPG, medidos en el FURAG, y los resultados de las auditorías internas de calidad, las auditorías de gestión y auditorías de la Contraloría General de la República.
4. Los resultados de la Estrategia de Rendición de cuentas y Participación Ciudadana.

En general, los resultados de la gestión de la entidad que derivaron en el análisis de identificación de las fortalezas, reconocimiento de las debilidades, hallazgo de oportunidades y en la prevención de las amenazas.



## 2. MARCO LEGAL

Para la formulación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024, se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos legales:

1. **Ley 962 de 2005:** *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.*
2. **Ley 1474 de 2011:** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
3. **Ley 1712 de 2014:** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*
4. **Ley 1757 de 2015:** *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.*
5. **Ley 2013 de 2019:** *“Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés”.*
6. **Ley 2016 de 2020:** *“Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones”.*
7. **Ley 2052 de 2020:** *“Establece disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites”.*
8. **Ley 2294 de 2022:** *“Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”.*
9. **Ley 2294 de 2023:** *“Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2012-2026”-Colombia Potencia Mundial de la Vida”.*
10. **Decreto Ley 019 de 2012:** *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”*
11. **Decreto 612 de 2018:** *“Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.*
12. **Decreto 124 de 2016:** *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

13. **Decreto 1499 de 2017:** “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*”
14. **Decreto 2106 de 2019:** “*Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública*”.
15. **Decreto 230 de 2021:** “*Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas*”.
16. **Circular externa 100-020** de diciembre 10 de 2021 del DAFP:” *Lineamientos construcción PAAC*”.

### 3. MARCO INSTITUCIONAL

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, es la entidad creada para regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia (artículo 68 de la Ley 142 de 1994). Para cumplir con dicha función, la CRA expide metodologías tarifarias, que se aplican a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Estas metodologías tarifarias deben ser aplicadas por todas las empresas que prestan estos servicios, salvo las excepciones contenidas en la misma ley. Estas excepciones son:

1. Contratos (parágrafo 1 artículo 87 LSPD).
2. Libertad de tarifas (artículo 88 LSPD).
3. Productores marginales (artículo 16 LSPD).

Entre las funciones de la CRA están: la regulación de los monopolios naturales y la competencia económica; la regulación de la calidad del servicio y la regulación de la gestión relacionada con los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; promover la competencia, impulsar la sostenibilidad del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, evitando abusos de posición dominante, garantizando la prestación de servicios de calidad, con tarifas razonables y amplia cobertura.

Dentro del ejercicio de planeación estratégica realizado por la CRA en el año 2020 con la participación de los funcionarios de la entidad, se establece como misión y visión lo siguiente:

#### MISIÓN

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.

#### VISIÓN

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.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

## VALORES ÉTICOS

Los valores éticos de la entidad se definen en el Código de Integridad de la entidad y son los siguientes:

1. **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
2. **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.
3. **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y contratista, es por ello por lo que estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
4. **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
5. **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
6. **Orientación al servicio:** Actuamos con amabilidad, cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna y eficaz.

## 4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**OBJETIVO GENERAL.** Fortalecer la cultura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de la CRA, a través de la implementación de buenas prácticas de gestión, en el marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS.** Para dar cumplimiento al objetivo general, la entidad se ha propuesto para la vigencia 2024 los siguientes objetivos específicos:

1. Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 en el marco de: i) el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual dispone que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*; ii) el Decreto 2641 del 2012, iii) el CONPES 3654 de 2010, iv) la Ley 1955 de 2019 *“Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”*, v) la Ley 1712 de 2014, por la cual se reglamenta la transparencia y acceso a la información pública, vi) la guía *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”* y vii) el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG-Versión2.
2. Garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas, y que estén orientadas a reconocer a los ciudadanos y actores interesados como el foco de la gestión y de los resultados.
3. Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales de que dispone la entidad.
4. Fortalecer las buenas prácticas de participación de la ciudadanía, con los servidores públicos, contratistas y partes interesadas de carácter externo a la entidad, para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## 5. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el desarrollo de su gestión por procesos, orientado a satisfacer las necesidades de los grupos de valor y partes interesadas de manera eficaz, eficiente y efectiva, sigue trabajando 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 de manera transparente.

Mapa de procesos





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

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG resalta la importancia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC definiendo como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio. Lo anterior se verá reflejado en la formulación, seguimiento y control de las dimensiones de Control Interno, Gestión para resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son:

- a. Dimensión de Control Interno: gestión del riesgo de corrupción (mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación).
- b. Dimensión de Gestión para resultados (Relación Estado Ciudadano): participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y rendición de cuentas.
- c. Dimensión de Información y Comunicación: mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Dicho lo anterior, la alta Dirección de la entidad quien lidera el compromiso anticorrupción y así mismo, conformó un grupo interdisciplinario, para la definición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024. Este equipo, estuvo conformado por los representantes de cada una de las dependencias, identificando los riesgos en cada uno de los procesos y que pueden ser susceptibles de actos de corrupción.

Adicionalmente, dentro del análisis de contexto realizado para los procesos de la entidad, y alineado con el Plan Estratégico Quinquenal 2020-2024, consideró las posibles prácticas de corrupción para ser gestionadas y socializadas al interior de la entidad.

Con base en esta identificación, se diseñaron actividades y controles tendientes a mitigar los riesgos, se revisó la estrategia de racionalización de trámites, se formularon actividades que enriquecen la Estrategia de Rendición de cuentas y Participación Ciudadana y se determinó ampliar el alcance de los servicios de atención al ciudadano.

Con lo anterior, se pretende que la entidad facilite a la ciudadanía el acceso a la información, ya que en la medida en que se haga visible la gestión y los procedimientos con los cuales se opera, se logrará un mayor control social, disminuyendo la probabilidad de que se presenten hechos de corrupción.

Es importante resaltar que, la entidad promueve como contrapeso social la implementación de mecanismos de participación ciudadana que permitan la participación de las partes interesadas en los asuntos regulatorios que le competen.

## 6. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Para la elaboración del presente plan, se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario al interior de la Entidad, con el fin de analizar los avances que ha tenido esta en relación con cada uno de los componentes del PAAC, así como validar la metodología y orientaciones expuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Posteriormente, el documento fue revisado y aprobado por la alta dirección, con el fin de divulgarlo y darle estricto cumplimiento por parte de todos los funcionarios, servidores y/o contratistas de la CRA. Es pertinente decir así, que la estrategia aquí contenida de anticorrupción y atención al ciudadano refleja el compromiso desde el más alto nivel de la organización en la ejecución de una gestión eficiente, eficaz, transparente y consciente de la importancia de ofrecer al ciudadano información clara, mecanismos de diálogo efectivos y, en general, un servicio con los más altos estándares de calidad.

Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, que deben implementar las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional y que se encuentra contemplado dentro de la Política de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, cabe mencionar, que para la elaboración del diagnóstico institucional, la entidad partió de los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión - FURAG 2022, cuyo resultado general de la entidad fue **80,3**.

Una vez obtenidos los resultados del FURAG, la entidad respondió los autodiagnósticos propuestos por el DAFP y elaboró un plan de mejoramiento con el propósito de mejorar en los aspectos que se obtuvo la calificación más baja como son servicio al ciudadano y rendición de cuentas.

Otra fuente de información para la formulación del PAAC 2024, fue el resultado obtenido de la evaluación de Control Interno sobre el porcentaje de cumplimiento del PAAC.

En el marco de esta información de diagnóstico la entidad analizó el avance en cada uno de sus componentes, los cuales se describen en el siguiente punto: “componentes del Plan”, y formuló las actividades para la vigencia 2024, las cuales se relacionan en el archivo de Excel “Matriz del PAAC 2024”, que hace parte integral del presente plan.

## 7. COMPONENTES DEL PLAN

A continuación, se relacionan los contenidos y avances, en cada uno de los seis componentes que hacen parte del PAAC. La descripción detallada de las actividades a desarrollar en la vigencia 2024, en cada uno de los componentes, se describen en el archivo en formato Excel “**Matriz de Seguimiento del PAAC 2024**”, que hace parte integral del presente documento, podrán ser consultados en la página web de la entidad: [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co).

### 7.1 PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable se compromete a administrar adecuadamente los riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, asociados a los objetivos estratégicos, planes, proyectos y procesos institucionales, acatando la metodología propia para su gestión, determinando las acciones de control en forma preventiva y oportuna, para evitar la materialización de riesgos y adelantar las acciones correctivas de manera inmediata ante eventualidades y la actuación correctiva inmediata.

Para este componente, la entidad ha implementado la metodología de administración de riesgos documentada en el proceso de evaluación y control de su Sistema Integrado de Gestión y Control. El Manual de Administración de Riesgos y Oportunidades de la entidad señala que un riesgo de corrupción es *“la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado”*. En el marco de este concepto, cada líder de proceso identifica, analiza y valora los riesgos de corrupción asociados a la ejecución de los procesos a su cargo.

Es importante mencionar que en el marco del cumplimiento de la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, los riesgos de corrupción no pueden ser asumidos por la entidad y que independientemente del nivel del riesgo inherente que se obtenga en su valoración, todos los riesgos de corrupción identificados cuentan con la formulación de acciones para evitar su materialización, las cuales, son objeto de seguimiento y monitoreo por parte de Control Interno.

Para este primer componente se utilizó la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>1</sup>, documento de la Corporación Transparencia por Colombia, y se definieron al interior de la entidad la política de administración del riesgo y las políticas para una gestión íntegra, las cuales, se describen a continuación:

#### 7.1.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

En la CRA expresamos nuestro renovado compromiso de rechazo a toda práctica corrupta, por ello, para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se tienen las siguientes medidas:

1. Identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
2. Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la entidad, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la entidad, promoviendo un comportamiento ético.

<sup>1</sup> La Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, puede ser consultada en la siguiente ruta: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/publicaciones>

3. Cumplir con la normatividad relacionada con la rendición de cuentas, fortaleciendo así la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales, con el objetivo de promover los procesos de transparencia de la entidad, de cara a los ciudadanos y otros actores.
4. Fortalecimiento de los mecanismos de sanción en materia de lucha contra la corrupción.
5. Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la entidad, en pro del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* y sus decretos reglamentarios.
6. Reconocimiento de la legitimidad de los órganos de control del poder público, sometiéndose así al control fiscal, político y administrativo.
7. Cumplimiento legal de las normas de contratación y adquisición de bienes y servicios.
8. Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la entidad, con el objetivo de que se acaten los deberes de la Ley Disciplinaria.
9. Establecimiento de disposiciones de autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, íntegra y transparente en la administración pública, consignadas en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la entidad.

### 7.1.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La CRA se compromete a realizar gestión de los riesgos relacionados con las actividades ejecutadas por la entidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, adoptando diversos mecanismos de transparencia en la gestión. Los equipos operativos de los procesos son los responsables de identificar los riesgos de los procesos, así como de formular los controles para mitigarlos y documentar los avances, no obstante, estos deberán ser verificados y aprobados por el jefe de cada oficina. El líder de cada sistema de gestión se asesorará sobre la implementación de la metodología de administración de riesgos y hará seguimiento al reporte de avance documentado desde cada dependencia. Para el caso de los riesgos de corrupción, la Unidad de Control Interno realizará sensibilizaciones y capacitaciones en la administración de riesgos con énfasis en controles, la prevención del fraude, el buen gobierno, la rendición de cuentas, las prácticas éticas y las políticas anticorrupción<sup>2</sup>.

### 7.1.3 POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA.

Dentro de las políticas y acciones formuladas para una gestión institucional íntegra se encuentran:

#### 7.1.3.1 COMPROMISO PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS

La CRA se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual, todos sus servidores públicos y colaboradores participarán activamente en la identificación y mitigación de riesgos de corrupción en los procesos de la entidad, así como en los procesos de publicidad y rendición de cuentas, de acuerdo con la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. En

---

<sup>2</sup> Ver Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control código DES-MAN03

el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la CRA vinculará a la ciudadanía, por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

### **7.1.3.2 ACCIONES PARA LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA**

La CRA está en contra de toda práctica de corrupción. Para impedir, prevenir y combatir este fenómeno, adopta como mínimo las siguientes medidas:

1. Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Integridad y Buen Gobierno.
2. Dar publicidad a las normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el hacer ordinario de sus actividades.
3. Promover la identificación y mitigación de los riesgos de corrupción en la entidad.
4. Realizar el seguimiento y publicidad de la matriz de riesgos de corrupción a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicado en la página web de la entidad.
5. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
6. Denunciar las conductas irregulares, para que las entidades competentes conozcan de los hechos y para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.
7. Capacitar a los servidores en materia de ética ciudadana y responsabilidad social.
8. Articular las acciones de control social con los programas de la institución y con los gubernamentales.
9. Realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad, de manera permanente y usando los medios necesarios, como redes sociales, página web, ferias de atención al ciudadano, atención personal, telefónica, escrita, correo electrónico, medios escritos y carteleras, entre otros.
10. En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo expresado en la legislación vigente estableciendo mecanismos de seguimiento a los contratos.

### **7.1.3.3 COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUMPTAS**

La CRA, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

### **COMPROMISO CON UNA CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE**

La UAE CRA podrá contratar personas naturales y/o jurídicas a través de la modalidad de prestación de servicios y gestionará la adquisición de bienes y servicios sólo cuando ello sea estrictamente



necesario para el desempeño de sus funciones, para lo cual, dará cumplimiento riguroso al Estatuto de la Contratación Pública y otras disposiciones legales complementarias.

Las decisiones para otorgar los contratos serán tomadas sin ningún tipo de sesgos o preferencias, exclusivamente con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes o de las competencias requeridas por un profesional o persona para desempeñar un rol. En este sentido, la selección y contratación se hará con base en el establecimiento previo de los objetos contractuales y competencias necesarias para apoyar su ejecución, mediante procesos sustentados en la igualdad y el mérito.

Así mismo, adelantará procesos de selección objetiva que le permitirán adquirir bienes, obras y servicios, con el fin de propender por los fines esenciales del Estado, con plena observancia de los principios que rigen la Contratación Estatal.

#### **7.1.3.4 CONTROL SOCIAL**

La UAE CRA promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

#### **7.1.3.5 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

La construcción del mapa de riesgos de corrupción se realizó con base en la metodología de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, del Departamento Administrativo de la Función Pública. Permanentemente la entidad evalúa los diferentes riesgos de corrupción asociados a la misión de la entidad y sus diferentes procesos.

### **7.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

#### **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Si bien es cierto que no se caracteriza por ser tan directa la relación con el ciudadano por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, como entidad reguladora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, sí puede implementar algunos compromisos institucionales que apoyen el objetivo de promover la participación ciudadana para conocer las opiniones y propuestas ciudadanas que permitan priorizar las acciones a implementar en el año 2024 en materia de racionalización de trámites y mejora normativa.

La política de racionalización de trámites liderada por el DAFP debe facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que ofrece la entidad.

En este marco, la CRA centra sus esfuerzos en la implementación de herramientas e instrumentos administrativos que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites actualmente existentes y su actualización en el SUIT.

Por lo anterior, la entidad realizará acciones orientadas a aumentar la eficiencia y la eficacia de sus procesos y procedimientos. Para dar cumplimiento a este componente, la entidad revisará los diferentes trámites y otros procedimientos administrativos, para establecer el plan de acción de la vigencia.

Este componente se desarrolla bajo la premisa de facilitar la relación entre los ciudadanos y la CRA, a través de la simplificación, la estandarización y la optimización de los trámites, regulaciones o procedimientos. De esta manera, la CRA cuenta con seis (6) trámites y tres (3) Otros Procedimientos Administrativos - OPA, publicados en la página web de la entidad, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Es importante señalar que, dentro del ámbito de competencias, la CRA no regula la relación empresa - usuario. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, esa competencia se encuentra a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuyo numeral 79.1 aclara la función “ *Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad*”.

Estos trámites<sup>3</sup> tienen su origen en la normatividad aplicable al Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, entre otras disposiciones, en lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994, 1450 de 2011, 1753 de 2015, Ley 1955 de 2019 y 2294 de 2022, en sus decretos reglamentarios y en la regulación expedida por la CRA. Bajo este contexto los trámites son los siguientes:

- 1. Emisión de concepto de legalidad sobre Contratos de Condiciones Uniformes.** Estudio de las cláusulas contenidas en los contratos de condiciones uniformes de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y el servicio público de aseo, para dar concepto sobre su legalidad.
- 2. Modificación de las fórmulas tarifarias de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.** Análisis de las solicitudes de modificación de las fórmulas tarifarias cuando la persona prestadora tiene establecidas sus tarifas.
- 3. Verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.** Trámite para resolver las solicitudes de verificación de motivos que permitan la inclusión de áreas de servicio exclusivo en los contratos que suscriban las entidades territoriales con personas prestadoras para la prestación de los servicios públicos.
- 4. Mediación de facturación conjunta entre prestadores de los servicios.** Trámite para pronunciarse sobre la solicitud de imposición de las condiciones que deben regir el servicio de facturación conjunta de los servicios públicos domiciliarios cuando no se ha logrado convenio en la etapa de negociación directa entre el solicitante y el potencial concedente.
- 5. Inclusión de Cláusulas Exorbitantes en los Contratos.** Trámite para pronunciarse sobre las solicitudes de inclusión de las cláusulas exorbitantes o excepcionales de que trata el artículo 14 de la Ley 80 de 1993, en ciertos contratos de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

<sup>3</sup> Estos trámites son solicitados por las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios ante la CRA, y se resuelven a través de un acto administrativo particular, para lo cual se sigue lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En relación con el trámite de pago de contribuciones especiales, éste se desarrolla en el marco de lo dispuesto en el Decreto 770 de 1995 y en el Estatuto Tributario, toda vez que obedece al pago de una contribución especial.

- 6. Pago de contribuciones especiales a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.** Trámite para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y de sus actividades complementarias en todo el territorio nacional, sometidas a la Regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Se desarrolla en el marco de lo dispuesto en el Decreto 770 de 1995, o la norma que lo modifique, sustituya o derogue, y en el Estatuto Tributario, toda vez que obedece al pago de una contribución especial.

#### Otros Procedimientos Administrativos - OPAS

La CRA ofrece servicios a los ciudadanos, a las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a entidades de carácter nacional, departamental y municipal, y a todos los terceros interesados en los temas de competencia de esta entidad.

- 1. Asesoría técnica a empresas prestadoras y a usuarios relacionados con las metodologías tarifarias.** Brindar asesoría a empresas prestadoras y usuarios relacionados con las metodologías tarifarias de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- 2. Estimación de los Puntajes de Eficiencia Comparativa.** Las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberán calcular el puntaje de eficiencia comparativa en sus aplicativos y/o solicitar este cálculo en la entidad.
- 3. Información relacionada con la normatividad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.** Este servicio en la página web de la entidad, facilita la búsqueda de documentos normativos (leyes, resoluciones, decretos, sentencias) y que, además, permite consultar documentos no necesariamente normativos, como por ejemplo conceptos técnicos, artículos de las revistas de la CRA e incluso presentaciones. Su objetivo es brindar información actualizada a quienes recurrentemente nos consultan (usuarios, empresas de servicios públicos y otras entidades estatales).

**Para la vigencia 2024**, en razón a que todos obedecen a una actuación administrativa, se proyecta suprimir los siguientes trámites: Modificación de las fórmulas tarifarias; Verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado; Mediación de facturación conjunta entre prestadores de los servicios; e Inclusión de cláusulas exorbitantes en los contratos. A cambio, dejar un solo trámite que contemple todas las modalidades de actuaciones administrativas de carácter particular, en los que la entidad aplique la normativa aplicable en ejercicio de sus funciones.

#### 7.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Para este tercer componente, la entidad cuenta con la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, cuyo objetivo es promover la transparencia en la gestión de la administración pública. Esta estrategia busca generar espacios de diálogo con la ciudadanía y así promover su participación en la gestión institucional.

La Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la entidad para la vigencia 2024, establecerá los objetivos, metas y acciones para divulgar la información de la entidad en lenguaje claro y las actividades para promover el diálogo, de acuerdo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y los lineamientos de la planeación estratégica institucional.

La CRA ha incorporado los siguientes mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos y terceros interesados, a la información que se genera en el desarrollo de las funciones encomendadas por la ley:

1. Desarrollar prácticas permanentes de diálogo con sus grupos de valor para explicar en detalle sus procesos de gestión y desempeño institucional.
2. Informar las acciones desarrolladas para el cumplimiento de propósito fundamental gestión y alcanzar sus resultados.
3. Entregar resultados de la gestión adelantada para el control social de la ciudadanía.
4. Publicación de sus proyectos de Resolución para obtener observaciones de la ciudadanía y actores interesados, en la página del SUCOP.

Para lograr el propósito anterior se describen los siguientes objetivos específicos:

1. Incentivar la participación ciudadana en la planeación, seguimiento y control de los planes, proyectos y programas institucionales.
2. Generar espacios de discusión, que permitan a la CRA, impulsar la sostenibilidad del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, teniendo como insumos las necesidades y aportes de cada uno de los agentes del sector.
3. Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública que genera la entidad, en cumplimiento de las normativas expedidas por el Departamento Administrativo de Función Pública.

**Para la vigencia 2024**, con las mejoras a la página web, la entidad seguirá implementando proyectos enfocados al fortalecimiento de las tecnologías de la información, que permitan seguir generando espacios de información, diálogo y responsabilidad, que aseguren el desarrollo de todos los procesos de la entidad, de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz. De igual manera, la entidad seguirá fortaleciendo los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas, garantizando de esta manera la promoción de espacios de mecanismos de control social, con base en las normativas establecidas por el Gobierno Nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRA se ha propuesto fortalecer la relación de la entidad con sus partes interesadas a través de la implementación y el desarrollo de espacios de diálogo que permitan acercar a los ciudadanos a la información que la entidad produce, para dar a conocer los resultados de su gestión en el marco de la política de transparencia, divulgar su accionar, logros, metas y dificultades en el cumplimiento de la gestión realizada.

La implementación de la nueva sede electrónica ha facilitado el seguimiento y la elaboración de informes, permitiendo la generación de reportes de monitoreo de atención del canal de chat; y se pretende prestar un servicio de comunicación online para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.

#### **7.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la entidad y busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía en el marco de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. La entidad tiene como objetivo de su estrategia de atención al ciudadano:

*“Brindar un servicio amable, oportuno y eficiente que cumpla con las necesidades y expectativas de los ciudadanos garantizando que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a los servicios y la información que necesitan, ya sea en línea o de manera presencial”.*

Los objetivos específicos que ayudarán a la entidad a cumplir con este propósito se enuncian a continuación:

1. Atender oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD recibidas y el trámite que se da a las mismas.
2. Proporcionar información clara y precisa sobre los servicios, requisitos, procesos y decisiones gubernamentales.
3. Optimizar los procesos internos para garantizar que los servicios se presten de manera eficiente y con costos razonables.
4. Utilizar la tecnología para mejorar la prestación de servicios y simplificar los trámites para los ciudadanos.
5. Contar con un personal bien capacitado y motivado que pueda satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera efectiva.

Los mecanismos a través de los cuales la entidad se relaciona con los ciudadanos se describen brevemente a continuación:

1. **Chat:** Esta herramienta está habilitada los martes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. para atender temas regulatorios y los jueves de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. para atender temas de contribuciones. Este espacio permite en tiempo real a los usuarios que visitan la página web de la CRA, formular inquietudes sobre la normatividad vigente, la aplicación de las metodologías tarifarias, y temas propios de la regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. **Participación ciudadana.** Dada la importancia que tiene la participación ciudadana en los procesos que desarrolla la CRA, fundamentalmente en los de tipo misional, la entidad tiene dispuestos diversos mecanismos a través de los cuales busca garantizar el derecho que le asiste a todo colombiano, de participar en los procesos de gestión de las instituciones públicas, considerando sus diferentes etapas:
  - a) Planeación: participación de los actores en la formulación de los planes y programas institucionales.
  - b) Control: participación de los actores del sector en el control a la gestión de la CRA, contratación, control interno, riesgos de corrupción y planes de mejoramiento.
  - c) Gestión: participación de los actores del sector en la construcción de la regulación de la entidad, retroalimentación de la gestión de la CRA, procesos de diálogo y generación de conocimiento conjunto, proyectos de regulación general, estudios regulatorios, etc.
  - d) Información y Consulta: requerimientos de consulta de información sobre cualquier proceso o actividad que desarrolla la CRA.
3. Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS). La entidad cuenta en su página web con el “Formulario de solicitud de PQRSD” al cual se puede acceder en el link <http://gestiondocumental.cra.gov.co/orfeonew/formularioWeb/formulario.php> que se encuentra en la sección de servicio al ciudadano. En este link se accede a un aplicativo que permite diligenciar en línea el formulario de PQRSD, en el cual, el ciudadano puede interponer una petición, una queja, un reclamo, una sugerencia o una denuncia. Las solicitudes que ingresan por este canal se procesan para su registro y asignación a través del Sistema de gestión documental ORFEO, desde donde el ciudadano puede hacer seguimiento a su solicitud a través de la página



web con el número de radicado correspondiente y el código de verificación asignado a la comunicación. De igual manera, la respuesta se podrá realizar por correo electrónico o por correo postal en los casos en los que los ciudadanos hayan consignado en la solicitud alguna dirección de respuesta.

Los canales de atención con los que cuenta la entidad para recepción de PQRSD relacionados con actos de corrupción son los siguientes:

1. Atención telefónica: PBX: 6014873820
2. Atención vía FAX: 6014897650
3. Atención línea gratuita nacional: 01 8000 515 565
4. Atención por correo electrónico: [correo@cra.gov.co](mailto:correo@cra.gov.co)
5. Atención personalizada: Carrera 12 # 97-80 Segundo piso. Bogotá D.C.
6. Atención a través de la Página Web: <http://www.cra.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr>
7. Atención a través del portal Urna de Cristal [www.urnadecristal.gov.co](http://www.urnadecristal.gov.co)
8. Denuncias: [soytransparente@cra.gov.co](mailto:soytransparente@cra.gov.co)
9. Atención a notificaciones judiciales [notificacionesjudiciales@cra.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cra.gov.co)
10. Atención solicitudes habeas data [habeasdata@cra.gov.co](mailto:habeasdata@cra.gov.co)
11. Recepción de comunicaciones de Participación ciudadana [correo@cra.gov.co](mailto:correo@cra.gov.co)
12. Atención en procesos contractuales [contratos@cra.gov.co](mailto:contratos@cra.gov.co)

Las actividades programadas por la entidad para el componente de servicio al ciudadano se presentan en la siguiente matriz:

**Para la vigencia 2024:** Se mejorará en las acciones que contribuyan al fortalecimiento del Grupo de relacionamiento entre la entidad y los ciudadanos. Entre otras, se enfocará en las siguientes acciones:

1. Fortalecimiento de canales de atención e implementación de nuevas estrategias para mejorar la experiencia de los grupos de valor.
2. Diseñar y difundir mensajes internos para fortalecer la atención del servicio con enfoque incluyente y accesible.
3. Mantener actualizados los canales de atención en la página web de la entidad.
4. Fortalecer las competencias de los servidores públicos y contratistas en la atención al ciudadano.
5. Implementar estrategia de relacionamiento con el ciudadano que permita generar la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad - ciudadano.
6. Revisión de los documentos del grupo de relacionamiento para la mejora continua y actualizar si se requiere.
7. Presentar ante Comité de gestión y desempeño el informe trimestral del PQRS.
8. Socializar el reglamento interno de gestión de PQRSD.
9. Presentar al CIGD informe de las encuestas de percepción y satisfacción de usuarios de la entidad.
10. Elaborar dos (2) informes de Seguimiento a los canales de atención de la CRA.
11. Implementar la Política de servicio al ciudadano.
12. Implementar el programa de cualificación en atención preferencial.
13. Difundir la caracterización de usuarios de la entidad.
14. Generar contenidos en lenguaje claro en la información que produce la CRA destinada a los grupos de valor y partes interesadas.
15. Participar en las estrategias de servicio al ciudadano implementadas por el DNP/DAFP

## 7.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En atención a la Política de Acceso a la Información Pública, la CRA seguirá optimizando su gestión, en virtud de los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública nacional establecidos en la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del Documento CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

En cumplimiento de lo anterior, la entidad seguirá publicando en su página web, temas relacionados con su gestión, información normativa, proyectos regulatorios y demás información relevante, cumpliendo con los criterios de calidad, claridad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Este componente busca dar cumplimiento a la implementación la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”, el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” y la Resolución 3564 de 31 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.

Actualmente, la entidad cuenta en su página web con un botón de transparencia ubicado en el link <http://www.cra.gov.co/seccion/transparencia.html>, a través del cual, pone a disposición de la ciudadanía información sobre: los mecanismos de contacto de la entidad, la estructura orgánica y de talento humano, la normatividad relacionada con el sector, la ejecución presupuestal, los planes institucionales, la información sobre la contratación institucional, los trámites y servicios que ofrece la CRA, los instrumentos para la gestión de la información pública, los mecanismos para la transparencia pasiva y las actividades relacionadas con las jornadas de rendición de cuentas.

**Para la vigencia 2024**, la entidad seguirá implementando acciones orientadas a divulgar proactivamente la información pública que genere (transparencia activa) y a responder las solicitudes de manera oportuna (transparencia pasiva). Para dar cumplimiento a este objetivo, la entidad se ha propuesto los siguientes objetivos específicos:

Divulgar proactivamente la información pública de la entidad en el link <http://www.cra.gov.co/seccion/transparencia.html>, de la página WEB institucional.

Actualizar y publicar los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada esquema de publicación de información y el programa de gestión documental).

## 7.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública. Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

Acorde a lo anterior, la entidad ha venido trabajando con los colaboradores de la entidad con el fin de brindar herramientas acerca de la comprensión e implicación de una confrontación entre el deber público y los intereses privados del servidor.

Para la vigencia 2024, la entidad continuará fortaleciendo la importancia de los valores y la integridad, para lo cual promoverá cursos de Integridad realizado por los funcionarios.

## 8. RECURSOS

La entidad, comprometida con el cumplimiento del presente plan, garantizará los recursos necesarios para su ejecución. A continuación, se encontrarán los recursos programados para la vigencia 2024 por cada uno de los componentes del plan:

COMPONENTES DEL PAAC		RECURSOS PAAC 2024
1	Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
2	Racionalización de trámites	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
3	Participación ciudadana y rendición de cuentas	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
4	Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA
6	Iniciativas adicionales	Recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en la CRA

## 9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

### 9.1 SEGUIMIENTO – ANEXO - MATRIZ DE SEGUIMIENTO

Conforme al capítulo quinto del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, la consolidación y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y TIC’s de la CRA.

El seguimiento de las actividades programadas para cada uno de los componentes se realizará en el anexo - matriz de seguimiento, que se encuentra en el archivo de Excel y que hace parte integral del presente plan.

### 9.2 CONTROL

La verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo, le corresponde a la Unidad de Control Interno de la entidad. Para tal fin, se verificará el cumplimiento de las diferentes estrategias, mecanismos o medidas definidas para cada uno de los componentes y de las actividades que se llevarán a cabo para su fortalecimiento.

El resultado de estas verificaciones será comunicado al Director Ejecutivo y a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la entidad, en las siguientes fechas de seguimiento y publicación para la vigencia 2024: la publicación del seguimiento a 30 de abril, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo; la publicación del seguimiento a 31 de agosto, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre; y la publicación del seguimiento a 31 de diciembre, deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de la siguiente vigencia. Estas publicaciones se realizan en la página web de la entidad.

**Para la vigencia 2024**, la entidad está comprometida con el cumplimiento de los objetivos propuestos para cada uno del componente y dará cumplimiento al proceso de monitoreo y seguimiento para contribuir con la lucha anticorrupción que lidera el Gobierno Nacional y ofrecer a la ciudadanía una mejor prestación de los servicios.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así como la matriz de seguimiento, se publicó durante diez días hábiles para participación ciudadana del 28 de diciembre de 2023 al 12 de enero de 2024, en el SUCOP y en la página web de la entidad: [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co).

El documento final, así como la matriz de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2024, se aprobó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD Ordinario N° 1 del 26 de enero de 2024.

**El seguimiento y control a las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, se realizarán en el archivo en formato Excel: “Matriz de seguimiento del PAAC 2024”, que hace parte integral del presente plan.**