



# EVALUACIÓN

## ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2018



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

**Presidente de la República de Colombia**

Iván Duque Márquez

**Miembros de la Comisión**

**Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio**

Jonathan Malagón González

**Viceministro de Agua y Saneamiento Básico**

José Luis Acero Vergel

**Ministro de Salud y Protección Social**

Juan Pablo Uribe Restrepo

**Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible**

Ricardo José Lozano Picón

**Directora del Departamento Nacional de Planeación**

Gloria Amparo Alonso Másmela

**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios**

Natasha Avendaño García

**Expertos Comisionados**

Germán Eduardo Osorio Cifuentes - Director Ejecutivo

Jaime Humberto Mesa Buitrago - Experto Comisionado

Javier Moreno Méndez - Experto Comisionado

Fernando Vargas Mesías – Experto Comisionado

**Unidad Administrativa Especial**

Lida Ruiz Vásquez - Subdirectora de Regulación

Talma Elvira Furnieles Galván - Subdirectora Administrativa y Financiera

Luisa Fernanda Trujillo Manrique - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Luis Alonso Barbosa - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC (E)

## Contenido

<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	5
<b>COMPONENTE DE INFORMACIÓN</b> .....	6
Página Web.....	7
Redes Sociales.....	8
Facebook: /cracolombia.....	9
Twitter: @cracolombia.....	9
Youtube: cracolombia.....	10
Entrevistas.....	11
Material Informativo.....	13
<b>COMPONENTE DE DIÁLOGO</b> .....	13
Ferias de Servicio al Ciudadano:.....	13
Foro Virtual -Urna de Cristal-.....	14
Chat:.....	14
Encuesta Virtual:.....	14
Jornadas de Participación Ciudadana:.....	15
Rendición de Cuentas:.....	16
Talleres:.....	17
Eventos y Jornadas de Divulgación:.....	19
<b>COMPONENTE DE INCENTIVOS</b> .....	20
<b>EVALUACIÓN JORNADAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	21
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS – CONGRESO DE CONFEVOCOLTICS</b> .....	21
Encuesta Evaluación de la Jornada.....	23
Resultados.....	23
<b>AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS CRA</b> .....	28
Evaluación.....	30
<b>EVALUACIÓN JORNADA DE RENDICIÓN DE CUENTAS INTERNA</b> .....	35

EVALUACION DE EVENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..... 39

# EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

“La participación ciudadana busca que los gobiernos se democraticen, mediante mecanismos de participación ciudadana como: la información, consulta y participación activa”<sup>1</sup>, con los cuales se busca una transformación social mediante las siguientes estrategias:

- Políticas públicas de mayor calidad.
- Legitimidad de las instituciones.
- Ciudadanía activa.

Con el propósito de fortalecer la relación bidireccional entre la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y su público objetivo, la entidad diseñó y ejecutó diferentes espacios de diálogo e información, en los que acercó a los ciudadanos al quehacer de la CRA, lo que le permitió orientar la gestión institucional a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, en los temas misionales de la entidad.

A continuación, se describen las actividades desarrolladas por la CRA para dar cumplimiento a los tres (3) componentes del proceso de rendición cuentas y participación ciudadana (Información, Diálogo e Incentivos) planteados por el DAFP y el DNP.

---

<sup>1</sup> Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii y J. Castillo\*, “Origen, espacio y niveles de participación ciudadana”, Carrera 12 N° 97-80, Piso 2. Bogotá, D.C. - Colombia. **Código postal:** 110221.  
**PBX:** +57(1) 4873820 - 4897640 **Fax:** +57(1) 4897650 **Línea gratuita nacional:** 01 8000 517 565  
**correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co**

## COMPONENTE DE INFORMACIÓN

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta y el cumplimiento de las metas misionales y aquellas asociadas con el Plan Nacional de Desarrollo, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad.

ACTIVIDAD PROPUESTA	ACTIVIDAD DESARROLLADA
Presentar y publicar la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de 2017	Documento publicado en la web en el siguiente link: <a href="http://www.cra.gov.co/seccion/estrategia-de-participacion-ciudadana-2018.html">http://www.cra.gov.co/seccion/estrategia-de-participacion-ciudadana-2018.html</a>
Actualización de la página Web y sus redes sociales con información clara, relevante, veraz y oportuna	Actividad de carácter permanente, la cual puede verificar en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página Web: <a href="http://www.cra.gov.co">www.cra.gov.co</a></li> <li>- Facebook: cracolombia</li> <li>- Twitter: @cracolombia</li> <li>- YouTube: cracolombia</li> </ul>
Publicación de boletines o comunicados de prensa con información relevante de la entidad	La Comisión publicó en su página Web más de 80 artículos, expidió 3 boletines de prensa. La edición No. 20 de NOTICRA y dos (2) ejemplares de Al día con el Sector
Brindar entrevistas a diversos medios de comunicación (prensa, radio, televisión y medios alternativos)	El Director Ejecutivo, en su calidad de vocero de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, atendió las inquietudes de diversos medios de comunicación, quienes quisieron profundizar sobre diversos temas regulatorios. Ver cuadro anexo.
Elaborar y diseñar piezas comunicativas para dar a conocer programas y proyectos de la	Elaboración de cuatro (4) videos didácticos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Y Tú, sabes qué hace la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA</li> <li>2. Conoce la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento</li> </ol>

Carrera 12 N° 97-80, Piso 2. Bogotá, D.C. - Colombia. **Código postal:** 110221.

**PBX:** +57(1) 4873820 - 4897640 **Fax:** +57(1) 4897650 **Línea gratuita nacional:** 01 8000 517 565

**correo@cra.gov.co** - **www.cra.gov.co**

<b>ACTIVIDAD PROPUESTA</b>	<b>ACTIVIDAD DESARROLLADA</b>
entidad	Básico - CRA  3. Ayúdanos a construir el PAAC 2019  4. Audiencia de Rendición de Cuentas CRA 2018  Los videos pueden ser consultados en: <a href="http://www.cra.gov.co/seccion/videos.html">http://www.cra.gov.co/seccion/videos.html</a>
<b>Publicación de Informes de Gestión</b>	Durante la vigencia del presente informe, la CRA en cumplimiento de sus funciones, publicó en su <a href="#">portal Web</a> los informes de gestión.  Dichos informes pueden ser consultados en: <a href="https://goo.gl/J16ztZ">https://goo.gl/J16ztZ</a>
<b>Publicación de Datos Abiertos</b>	Durante la vigencia del presente informe, la CRA publicó cuatro (4) catálogos de datos abiertos.  Nuestros datos abiertos pueden ser consultados en el siguiente link: <a href="https://www.datos.gov.co/browse?sortBy=relevance&amp;utf8=%E2%9C%93&amp;q=cra">https://www.datos.gov.co/browse?sortBy=relevance&amp;utf8=%E2%9C%93&amp;q=cra</a>
<b>Publicación de información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014</b>	La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, creó en su página Web, el micrositio de Transparencia, en donde se encuentra publicada toda la información requerida.
<b>Actualización de la página Web y sus redes sociales con información clara, relevante, veraz y oportuna</b>	Actividad de carácter permanente, la cual puede ser verificada en:  Página Web: <a href="http://www.cra.gov.co">www.cra.gov.co</a>  Facebook: Comisión de Regulación CRA  Twitter: @cracolombia  YouTube: cracolombia

## Página Web

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- lanzó su nuevo portal web: [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co) el 28 de diciembre de 2017.

La herramienta cumple con la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) en cuanto a que:

- Presta mejores servicios en línea como: Chat; Pagos de Servicio en Línea -PSE-; Solicitud de Contratos de Condiciones Uniformes -CCU-; Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS-, Denuncias por corrupción, entre otros.
- Logra una comunicación más directa e inmediata con el usuario, lo que garantiza excelencia en la gestión.
- Promueve acciones por parte de los usuarios para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible -ODS-.

Por otra parte, cumple los criterios definidos en la Ley 1712 de 2004 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública), pues adopta los principios y esquemas de publicación definidos en la norma.

Su innovador diseño facilita la búsqueda de contenidos y secciones más estructuradas que permiten a los diferentes públicos acceder a la información de una manera más sencilla, dinámica y amigable. Además, cuenta con la normatividad organizada por servicio, lo que permite que los usuarios naveguen por la plataforma de una manera más ágil y rápida.

## Redes Sociales

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- tiene como misión ser reconocida en 2020, nacional e internacionalmente, como autoridad regulatoria técnica, innovadora y eficaz en materia de agua potable y saneamiento básico que contribuye al desarrollo del país.

Durante la vigencia mencionada anteriormente, se desarrollaron distintas acciones de divulgación por las redes sociales, que incentivaron a los usuarios a consultar la normatividad expedida, eventos de divulgación y participación ciudadana, desarrollo de encuestas, y seguimiento a la gestión de la entidad.

El manejo de la información y publicaciones que se realizaron durante la vigencia por las redes sociales de la entidad fue 100% orgánico. Es decir, que los alcances de las publicaciones y seguidores ganados evidencia que los usuarios reconocen la importancia de las redes sociales como medio oficial de comunicación, y como canales que brindan información de primera mano sobre el quehacer de la CRA.

A continuación, se relacionan las redes sociales y aplicaciones con las que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- contribuye al cumplimiento de la misión de la entidad:

Facebook: [/cracolombia](https://www.facebook.com/cracolombia)

Durante la vigencia se evidencia un incremento de 716 nuevos seguidores en esta red social, para un total de 8418 usuarios.

Igualmente, se evidencia que los ingresos al perfil de la entidad se totalizaron en 2.697 “ingresos directos”, como se relaciona en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Seguimiento Mensual en Facebook**

Año	Mes	Seguidores	Calificación	Promedio de alcance orgánico de las publicaciones
2018	Enero	7705	4,0	987
	Febrero	7736	4,0	828
	Marzo	7769	4,1	654
	Abril	7971	40	253
	Mayo	8071	40	420
	Junio	8125	39	109
	Julio	8160	40	121
	Agosto	8210	40	290
	Septiembre	8295	40	212
	Octubre	8345	40	416
	Noviembre	8403	40	582
	Diciembre	8421	40	323
<b>TOTAL</b>		97211		5195

Twitter: [@cracolombia](https://twitter.com/cracolombia)

Por otra parte, la tabla a continuación proporciona información en cuanto a la actividad de las publicaciones, visitas al perfil e incremento de nuevos seguidores. Cabe resaltar que, dentro de la vigencia se realizaron transmisiones en directo de talleres y participaciones ciudadanas, que permitieron a los seguidores del perfil, seguir las actividades realizadas por la entidad en diferentes regiones.

**Tabla 2. Seguimiento Mensual en Twitter 2018.**

01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018						
Año	Mes	Tweets	Impresiones	Visitas al perfil	Menciones	Nuevos Seguidores
2018	Enero	38	40.5 mil	7716	49	48
	Febrero	29	28.2 mil	2530	68	46
	Marzo	24	95.7 mil	18.5 mil	73	31
	Abril	31	55.4 mil	8878	43	25
	Mayo	22	103 mil	20 mil	47	33
	Junio	17	65.6 mil	13 mil	40	19
	Julio	10	92.4 mil	23 mil	43	25
	Agosto	15	112 mil	25.2 mil	101	72
	Septiembre	16	91.9 mil	18.2 mil	31	13
	Octubre	65	78 mil	8657	93	39
	Noviembre	40	85.5 mil	17.1 mil	72	25
	Diciembre	30	50.3 mil	5329	38	11

Así mismo, cabe resaltar que se recibieron solicitudes por este medio, a las cuales se le dio traslado al correo: [correo@cra.gov.co](mailto:correo@cra.gov.co) para su respectivo trámite; lo que evidencia que los usuarios han considerado esta plataforma como un medio directo de comunicación con la entidad.

### Youtube: [cracolombia](https://www.youtube.com/c/cracolombia)

Durante la vigencia, se creó el canal oficial de YouTube: [cracolombia](https://www.youtube.com/c/cracolombia), el cual cuenta con información detallada y videos relevantes sobre temas regulatorios en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. La creación del canal corresponde a la unificación de las cuentas oficiales de las redes sociales de la entidad, con el fin de facilitar la búsqueda, por parte de los usuarios, de los perfiles de la entidad -[cracolombia](https://www.youtube.com/c/cracolombia)- en los distintos canales de comunicación.

1. Durante la vigencia, se publicaron cuatro (4) videos, así:
  - Y Tú, sabes qué hace la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA
  - Conoce la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA
  - Ayúdanos a construir el PAAC 2019
  - Audiencia de Rendición de Cuentas CRA 2018

Videos subidos REPRODUCIR TODO

<p>1:13</p>	<p>4:29</p>	<p>1:59</p>
<p><b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - ...</b></p> <p>34 visualizaciones • Hace 4 semanas</p>	<p><b>Y tú, ¿sabes qué hace y qué no hace la CRA?</b></p> <p>145 visualizaciones • Hace 4 meses</p>	<p><b>Conoce a la Comisión de Regulación de Agua Potabl...</b></p> <p>155 visualizaciones • Hace 4 meses</p>

## Entrevistas

Con el fin de dar a conocer las gestiones de la CRA y responder interrogantes sobre los resultados alcanzados, se brindó entrevistas a diversos medios de comunicación, quienes profundizaron sobre diversos temas regulatorios. Algunas de las entrevistas concedidas, fueron a los siguientes medios:

**Tabla 3. Entrevistas 2018.**

Prensa	Radio	Televisión
El Tiempo	Blu Radio	Cable Noticias.tv
El Espectador	Caracol	Caracol Noticias
Portafolio	RCN	RCN Televisión
Revista Dinero	Todelar	CM& La Noticia
La República	Ondas de Ibagué	City Noticias
	Cadena Melodía	Canal Capital
		Teleamiga Internacional
		Red Mas



Entrevista Canal Capital

### Ruedas de Prensa

Durante el 2018 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA convocó el 25 de mayo de 2018 a diversos medios de comunicación con el fin de hablar sobre la situación del Relleno Sanitario Doña Juana y su zona de influencia.



## Material Informativo

La CRA produjo material audiovisual informativo, tal y como se relaciona a continuación:

**Tabla 4. Material de Divulgación de Información 2018**

01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018		
Producto	Tema	Fecha
(4) videos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Y Tú, sabes qué hace la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA</li> </ul>	16 de agosto de 2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA</li> </ul>	16 de agosto de 2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayúdanos a construir el PAAC 2019</li> </ul>	17 de diciembre de 2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audiencia de Rendición de Cuentas CRA 2018</li> </ul>	24 de diciembre de 2018
(1) Revista Virtual	Maco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	10 de octubre de 2018
(3) boletines	1 edición del boletín informativo "Noticra", que plasman la gestión de la entidad durante el año. 2 ediciones del boletín "Al Día con el Sector"	2018

## COMPONENTE DE DIÁLOGO

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la entidad, después de entregar información, dar explicaciones, justificaciones y/o responder las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo.

Es así como, durante la vigencia mencionada, la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico -CRA- realizó las siguientes actividades correspondientes al componente de diálogo:

**Ferias de Servicio al Ciudadano:** Durante el año 2018, la CRA participó en tres (3) ferias de atención al ciudadano, organizadas por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-:

**Tabla 5. Ferias de Servicio al Ciudadano 2018.**

FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO		
No.	Fecha	Lugar
1	21 de abril de 2018	Necoclí (Antioquia)
2	27 de marzo de 2018	Manaure (Guajira)
3	28 de julio de 2018	San Vicente del Caguán (Caquetá)

**Foro Virtual -Urna de Cristal-** que se realizó el 30 de octubre de 2018



**Chat:** Todos los martes se mantuvo activo el Chat, en horario de atención de 8:00 am a 10:00 am. En este canal se resolvieron dudas e inquietudes de los usuarios, en materia de regulación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

**Encuesta Virtual:** Consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, mediante la implementación de una encuesta virtual que se publicó en página web y redes sociales.



**Jornadas de Participación Ciudadana:** Durante la vigencia, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico participó en veintidós (22) jornadas de participación ciudadana. A continuación, se relacionan dichas jornadas, las cuales reunieron a los distintos públicos de interés de la entidad.

**Tabla 6. Jornadas de Participación Ciudadana**

Ciudad	Fecha	Tema	No. Participantes
<b>Bogotá</b>	Enero 25 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 815 de 2017	27
		Participación Ciudadana Resolución 816 de 2017	
<b>Medellín</b>	Enero 31 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 815 de 2017	315
		Participación Ciudadana Resolución 816 de 2017	
<b>Pasto</b>	Febrero 02 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 815 de 2017	45
		Participación Ciudadana Resolución 816 de 2017	
<b>Bucaramanga</b>	Febrero 06 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 815 de 2017	100
		Participación Ciudadana Resolución 816 de 2017	
<b>Santa Marta</b>	Febrero 06 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 815 de 2017	53
		Participación Ciudadana Resolución 816 2017	
<b>Cali</b>	Febrero 12 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 816 2017	178
<b>Bogotá</b>	Abril 13 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 831 de 2018	62
<b>Barranquilla</b>	Abril 17 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 831 de 2018	40
<b>Medellín</b>	Abril 20 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 831 de 2018	91

<b>Nobsa</b>	Abril 25 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 831 de 2018	70
<b>Popayán</b>	Abril 27 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 831 de 2018	57
<b>Bogotá</b>	Mayo 29 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 836 de 2018	120
<b>Cartagena</b>	Mayo 31 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 836 de 2018	18
<b>Manizales</b>	Junio 5 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 836 de 2018	53
<b>Neiva</b>	Junio 6 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 836 de 2018	51
<b>Popayán</b>	Junio 7 de 2018	Participación Ciudadana Resolución 836 de 2018	76

**Rendición de Cuentas:** A continuación, se relacionan los eventos de rendición de cuentas que se realizaron durante la vigencia 2018:

**Tabla 7. Rendición de Cuentas.**

<b>Fecha</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Lugar</b>	<b>Temática</b>
Agosto 09 de 2018	Bogotá	Centro de Convenciones La Floresta	Rendición de Cuentas Interna
Agosto 30 de 2018	Santa Marta	Congreso Vocales de Control - Confevoctics	Rendición de Cuentas
Octubre 30 de 2018	Bogotá	Urna de Cristal	Foro Virtual Sectorial
Diciembre 17 de 2018	Bogotá	RTVC	Rendición de Cuentas CRA



**Talleres:** A continuación, se relacionan los talleres que se realizaron durante la vigencia 2018:

**Tabla 8. Talleres 2018.**

<b>01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018</b>			
<b>No.</b>	<b>Temática</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Fecha</b>
1	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Bogotá	Enero 24 de 2018
2.	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Medellín	Enero 31 de 2018
3	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Pasto	Febrero 2 de 2018
4	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Santa Marta	Febrero 6 de 2018
5	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Bucaramanga	Febrero 6 de 2018
6	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Cali	Febrero 12 de 2018
7	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Bogotá	Abril 13 de 2018
8	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Barranquilla	Abril 17 de 2018
9	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Medellín	Abril 20 de 2018

10	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Nobsa	Abril 25 de 2018
11	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Popayán	Abril 27 de 2018
12	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Bogotá	Mayo 29 de 2018
13	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Cartagena	Mayo 31 de 2018
14	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Manizales	Junio 5 de 2018
15	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Neiva	Junio 6 de 2018
16	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Popayán	Junio 7 de 2018
17			
18	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Montería	Septiembre 5 de 2018
19	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Medellín	Octubre 11 de 2018
20	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Cali	Octubre 25 de 2018
21	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Popayán	Octubre 26 de 2018

22	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Quibdó	Noviembre 01 de 2018
23	Taller Aplicación Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores	Ibagué	Noviembre 02 de 2018
24	Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores exclusivo PDA's	Bogotá	Noviembre 22 de 2018
25	Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Santa Marta	Noviembre 26 de 2018
26	Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Duitama	Diciembre 04 de 2018
27	Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Pasto	Diciembre 06 de 2018
28	Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Armenia	Diciembre 07 de 2018
29	Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Neiva	Diciembre 11 de 2018
30	Taller Aplicación Marco Tarifario de Aseo para municipios de menos de 5.000 suscriptores	Medellín	Diciembre 13 de 2018

**Eventos y Jornadas de Divulgación:** La CRA participó en **eventos** sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., reuniones, y jornadas de divulgación, con el fin de compartir el quehacer de la Comisión. La información se relaciona a continuación:

**Tabla 9. Eventos y Jornadas de Divulgación**

01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018			
No.	Temática	Ciudad	Fecha
1	Reunión de cooperación con Países Bajos planeando estudio para fortalecimiento de prestación de servicios de agua y saneamiento con enfoque regional	Bogotá	26 de enero de 2018
2	Audiencia Administrativa dentro de la solicitud presentada por la empresa Centro de Gerenciamiento de Residuos Doña Juana S.A. E.S.P.	Bogotá	27 de febrero de 2018
3	Cumbre Regional sobre sistemas de reciclaje inclusivo en América Latina y el Caribe #LatinoaméricaRecicla	Bogotá	Marzo 13 de 2018
4	Foro Mundial del Agua	Brasilia	20 de marzo de 2018
5	Visita a Salamina y su empresa EmpoRio ESP	Salamina (Magdalena)	21 de marzo de 2018
6	Diálogo Regional Político Técnico @cepal_onu en #Chile	Santiago de Chile	15 de mayo de 2018
7	61° Congreso de Acodal	Cartagena	30 y 31 de mayo y 01 de junio de 2018
8	20° Congreso de Andesco	Cartagena	04, 05 y 06 de julio de 2018
9	8° Congreso Confevocoltics	Santa Marta	29, 30 y 31 de agosto de 2018
10	Congreso Internacional en Gestión Internacional de Residuos	Barranquilla	Septiembre 14 de 2018
11	Taller sobre programa de reciclaje inclusivo	Pereira	Septiembre 28 de 2018
12	2do. Seminario Internacional Centros Urbanos Sostenibles y Resilientes: Desarrollo en Tecnologías de Agua y Saneamiento, Construcción, Energía y Movilidad.	Cali	Octubre 24 de 2018
13	XI Foro Iberoamericano de Regulación FIAR y XVIII Asamblea de @ADERASA	Guayaquil	Noviembre 08 de 2018
14	Encuentros por el Agua	Bogotá	Noviembre 15 de 2018
15	Exporesiduos	Medellín	Noviembre 15 de 2018
16	Presentación Marco Tarifario de Aseo para municipios con menos de 5.000 suscriptores	Bogotá	Noviembre 20 de 2018
17	3ER Foro de Expertos "Agua para el Desarrollo, Gestión y Operación de los Servicios Públicos	Bogotá	Diciembre 07 de 2018

## COMPONENTE DE INCENTIVOS

Los incentivos se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas, tanto para servidores públicos como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de adelantar acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos. Es importante recordar que los incentivos han sido definidos por el DAFP y el DNP como mecanismos orientados a motivar la realización de procesos de

Carrera 12 N° 97-80, Piso 2. Bogotá, D.C. - Colombia. **Código postal:** 110221.

**PBX:** +57(1) 4873820 - 4897640 **Fax:** +57(1) 4897650 **Línea gratuita nacional:** 01 8000 517 565

**correo@cra.gov.co** - **www.cra.gov.co**

rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

De los mecanismos sugeridos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, realizó las siguientes acciones:

- Capacitó a los funcionarios de la CRA sobre los mecanismos e importancia de la Rendición de Cuentas.
- Realizó consulta a los ciudadanos sobre su nivel de satisfacción frente al proceso de rendición de cuentas, según agenda de eventos de Participación y Divulgación de la CRA.
- Consultó de manera virtual a los ciudadanos sobre su satisfacción acerca de los servicios ofrecidos por la CRA.
- Generó un espacio en el foro virtual sectorial para resolver dudas e inquietudes sobre regulación en materia de agua potable, alcantarillado y aseo. La ciudadanía realizó consultas durante la transmisión del evento, y remitió preguntas e inquietudes, a través de un formulario virtual, creado para dicho efecto.
- Transmitió eventos a través de sus redes sociales, lo que permitió que los usuarios compartieran experiencias y perspectivas en tiempo real.

## **EVALUACIÓN JORNADAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Durante la vigencia 2018, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, realizó tres (3) Jornadas de Rendición de Cuentas

- **RENDICIÓN DE CUENTAS – CONGRESO DE CONFEVOCOLTICS**

El día 30 de agosto de 2018, el Director Ejecutivo de la CRA, Germán Eduardo Osorio Cifuentes, presentó ante los Vocales de Control, adscritos a la Confederación Colombiana de Comités de Desarrollo y Vocales Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, una Rendición de Cuentas sobre la Gestión de la entidad.



Al finalizar su exposición el Director Ejecutivo de la CRA, atendió las inquietudes de los asistentes. Adicionalmente, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, continuó el acompañamiento y atención a los participantes en el stand habilitado para tal fin.



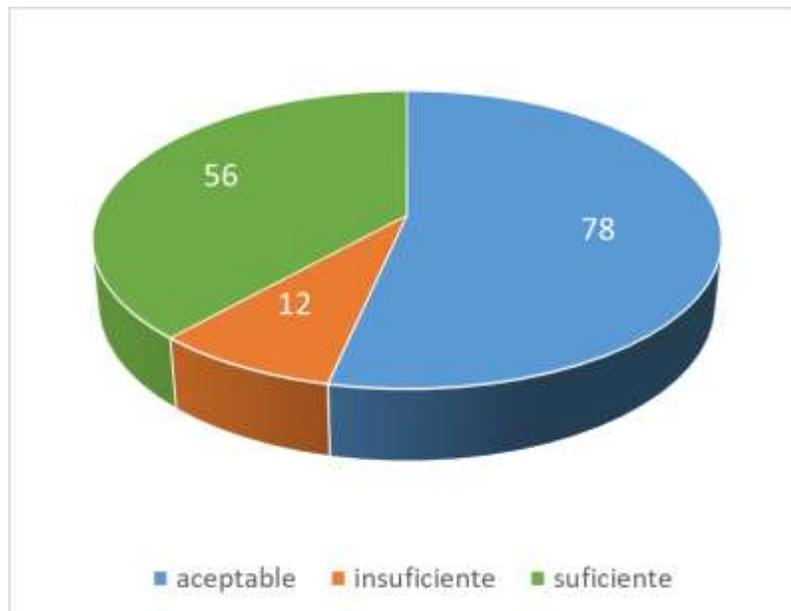
Carrera 12 N° 97-80, Piso 2. Bogotá, D.C. - Colombia. **Código postal:** 110221.  
**PBX:** +57(1) 4873820 - 4897640 **Fax:** +57(1) 4897650 **Línea gratuita nacional:** 01 8000 517 565  
**correo@cra.gov.co** - **www.cra.gov.co**

## Encuesta Evaluación de la Jornada

Una vez finalizada la intervención del doctor Germán Eduardo Osorio Cifuentes, se distribuyó entre los asistentes la Encuesta de Evaluación Jornada de Rendición de Cuentas, la cual fue diligenciada por 146 Vocales de Control.

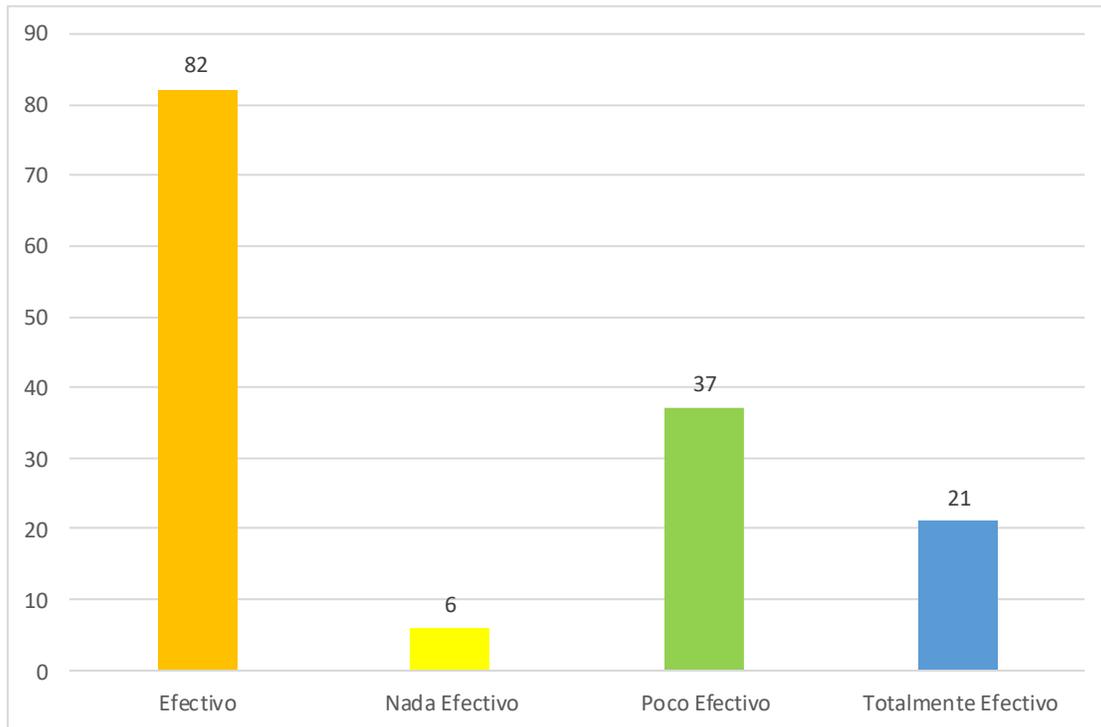
### Resultados

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



El 39% de las personas que diligenciaron la encuesta, consideran que la información brindada fue suficiente.

2. Considera usted que la información presentada en la RdC, permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad.



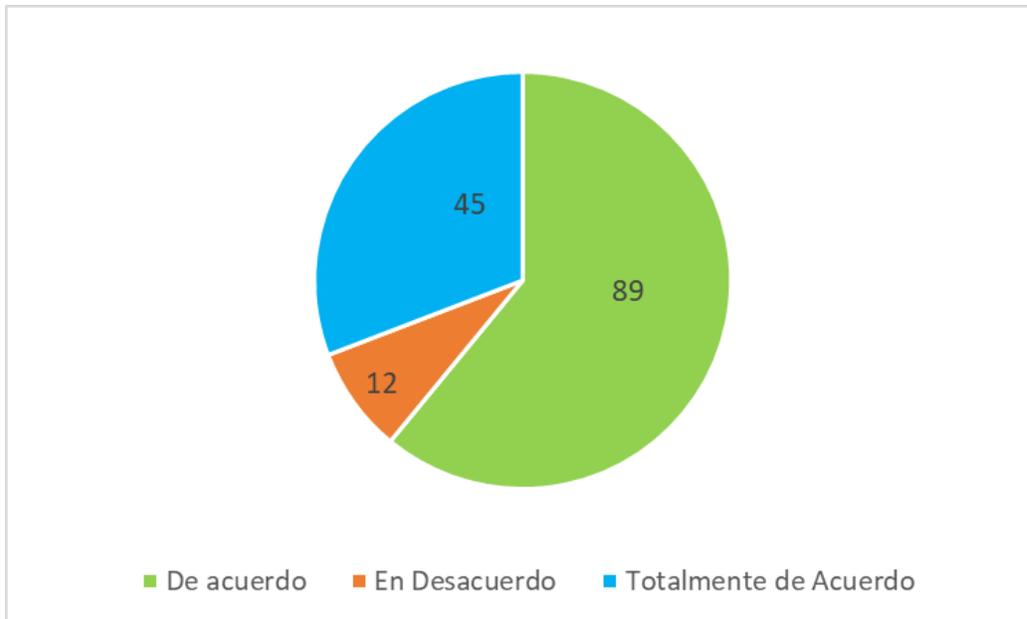
El 71% de los encuestados consideran los ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía como un mecanismo efectivo para poder ejercer un control sobre la gestión de la entidad.

3. En la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad.



El 95% de los entrevistados consideraron que en la jornada se dio a conocer los resultados de la gestión de la Comisión.

#### 4. El Leguaje utilizado en la RdC de la CRA fue claro



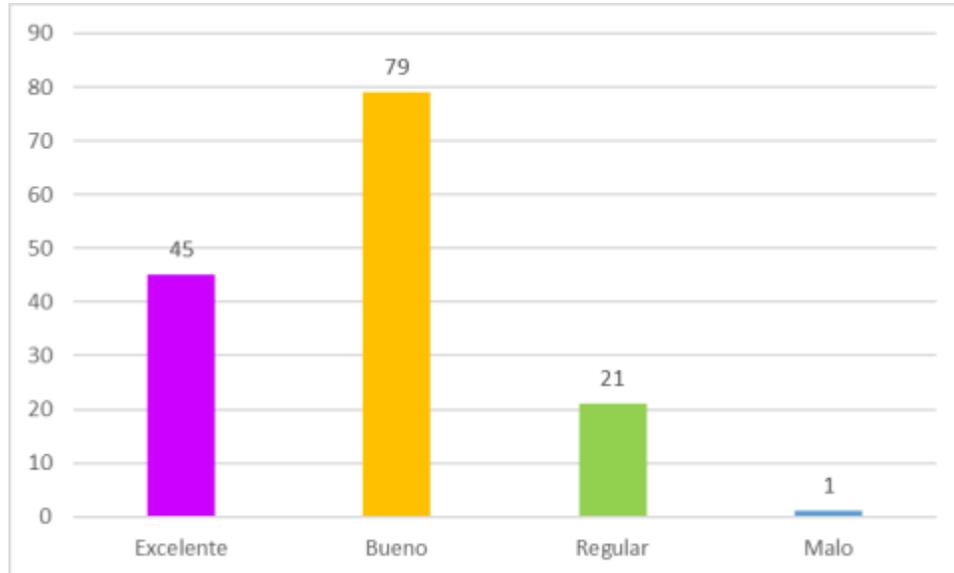
El 92% de los evaluados considera que el lenguaje utilizado en la RdC fue claro.

**5. ¿Participaría en una nueva Jornada de RdC de la CRA?**



Al 97% de los encuestados, les gustaría participar en una nueva Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA.

6. En general, ¿Cómo clasifica el ejercicio de RdC de la CRA?



7. ¿Qué tema sugiere usted, sea incluido en nuestra próxima RdC?

Los Vocales de Control sugieren que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, tenga en cuenta los siguientes temas, para las próximas jornadas de RdC.

- Sistema general de participaciones a los municipios frente a los servicios públicos
- Licencias de funcionamiento de rellenos sanitarios
- La participación sea más amplia: discutir temas de nuevas resoluciones y mayor acercamiento a la comunidad; control de vertimientos en fuentes hídricas. Políticas y marco jurídico de prohibición de vertimientos; acueductos rurales, concesión de aguas para abrevaderos
- Reciclaje; porque en municipios las alcaldías no se preocupan por el tema
- Acueductos veredales
- Implementación de los PGIRS
- Cargos fijos y cargos por consumo
- Realizar ejercicios prácticos

## 8. Sugerencias y comentarios

Se haga entrega de un documento que contenga de manera resumida la gestión de la CRA

Les gustaría recibir la presentación vía correo electrónico

Solicitan a la CRA el acompañamiento en el tema de reciclaje

Hacer más énfasis en la comprensión de la metodología tarifaria

Es muy importante que como ciudadanos y usuarios nos sintamos más acompañados por la CRA.

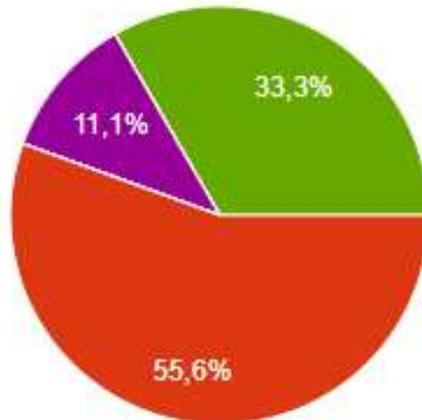
## AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS CRA

El 07 de noviembre de 2018, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, publicó en su página web y redes sociales el INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018, el cual estuvo publicado por 30 días.

De igual forma, se convocó a la ciudadanía y demás agentes del sector a remitir sus comentarios, sugerencias e inquietudes al respecto.



En total se recibieron 10 inquietudes, a las que se les dio respuesta en la Jornada y/o en matriz publicada en nuestro portal web.



De igual forma, la ciudadanía seleccionó los temas sobre los que deseaba recibir información en la Audiencia de Rendición de Cuentas, así:

-  Transparencia y Servicio al Ciudadano
-  Cooperación Internacional
-  Agenda Regulatoria

La Audiencia se transmitió por Canal Institucional el día 17 de diciembre de 2018.



Para garantizar que toda la ciudadanía, pudiera ver nuestra Audiencia de Rendición de Cuentas, la Comisión realizó su publicación en su canal de YouTube cracolombia

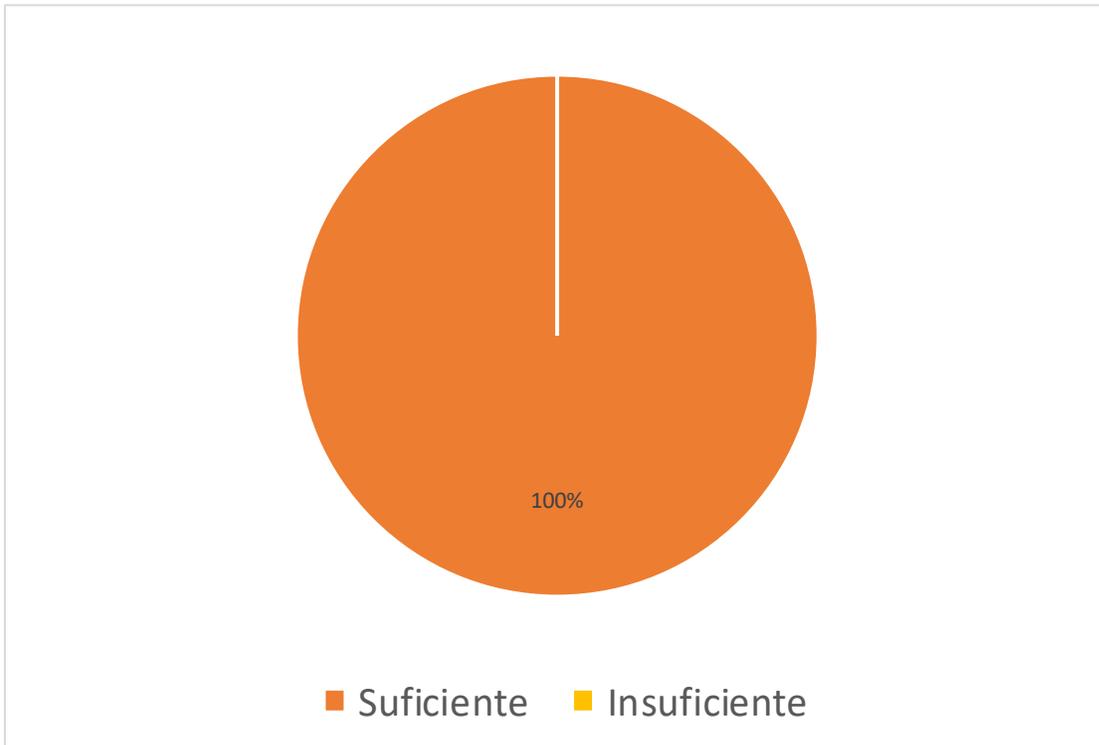


Una vez finalizada la Audiencia, se publicó una Encuesta de Evaluación Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA, la cual arrojó los siguientes resultados:

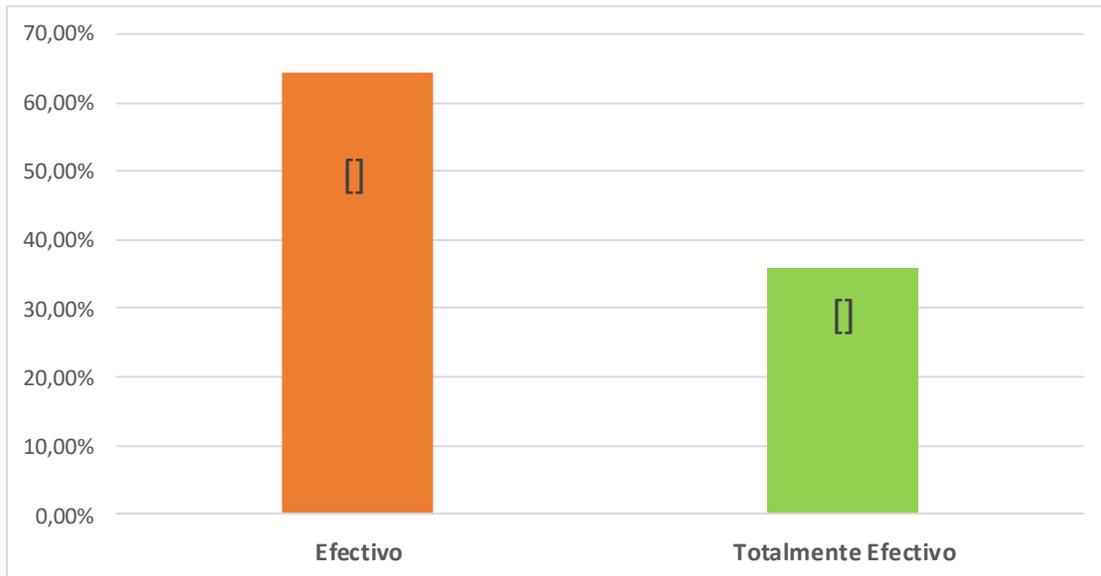
## Evaluación



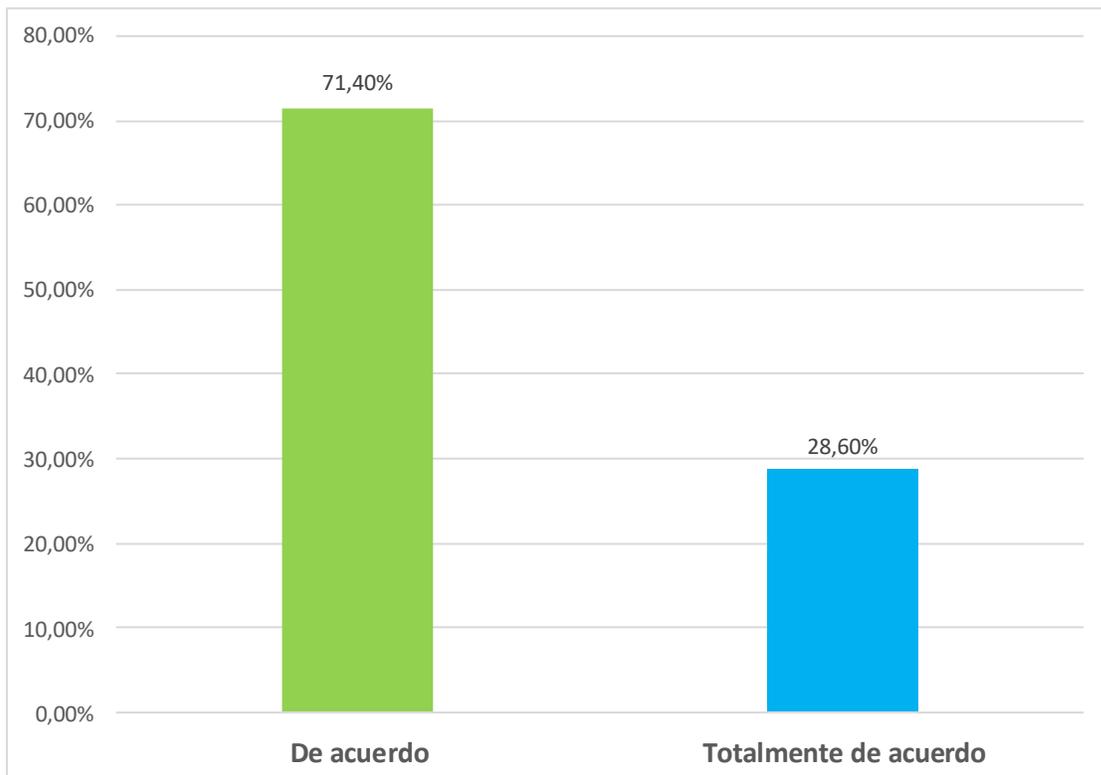
1. Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue:



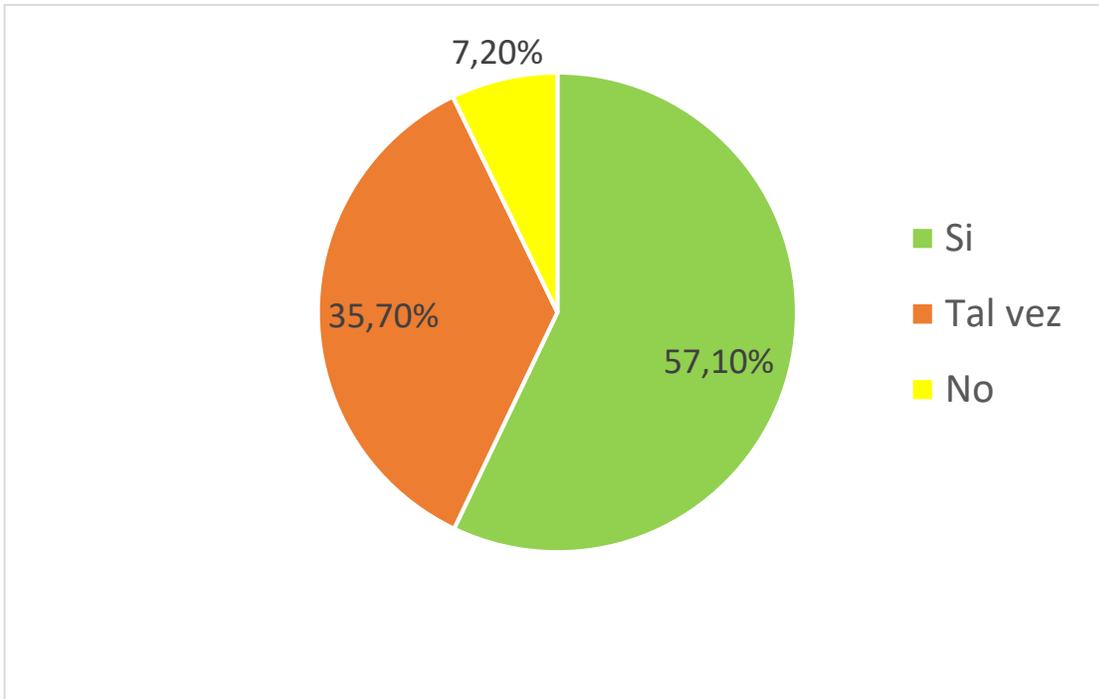
2. ¿Considera usted que la información presentada en la Rendición de Cuentas, permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad?



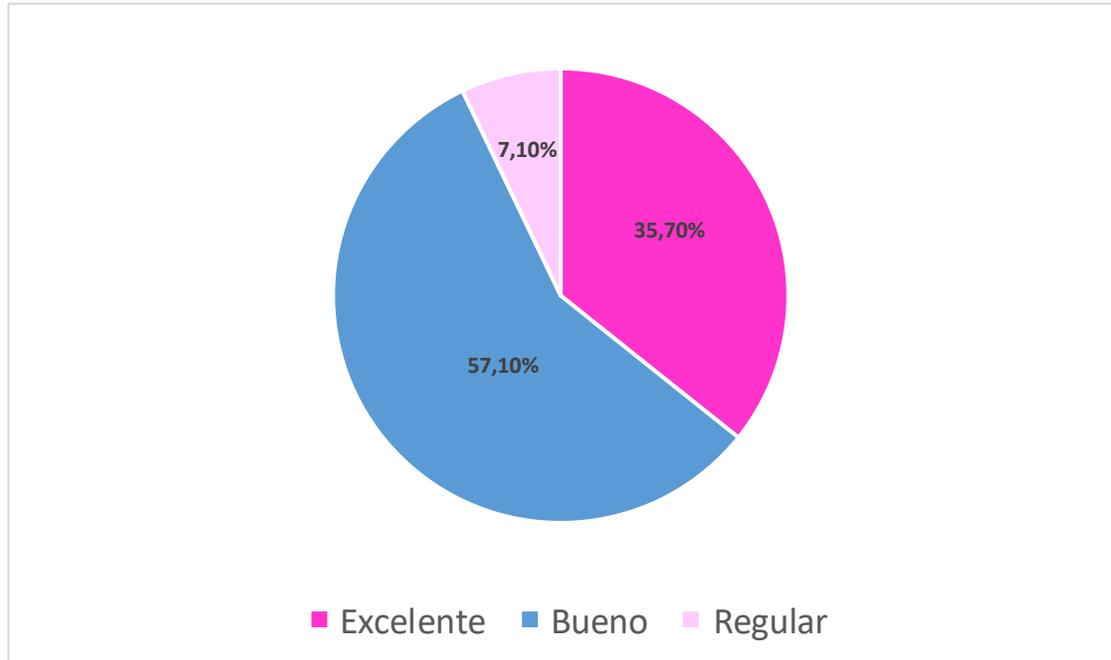
**El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de la CRA fue claro**



4. ¿Participaría en una nueva Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA?



5. ¿En general, ¿cómo clasifica el ejercicio de Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA presentado 17 de diciembre de 2018?



## 6. Sugerencias o comentarios

- Me gustaría que explicaran con más profundidad el impacto que tienen los nuevos marcos tarifarios en las tarifas que se cobran a los usuarios.
- Realizarlo en directo y con pregunta - respuesta de los asistentes.
- Realizarlas en vivo.
- Hacerla jornada en vivo, para poder interactuar.
- Excelente presentación sobre lo que hace la entidad.
- Tener la posibilidad de preguntar en vivo.

Para la CRA es muy satisfactorio analizar que, en cada una de las preguntas planteadas, la ciudadanía contestó en un porcentaje superior al 89% considera que la Jornada cumplió con el objetivo de brindar una información en lenguaje claro, suficiente, que permita realizar un adecuado control social.

Con respecto a las tematicas que le gustaria que la entidad presentará en próximas jornadas:

- Marcos Tarifarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para pequeños prestadores
- Tarifas
- Participaciones Ciudadanas

## Evaluación Jornada de Rendición de Cuentas Interna

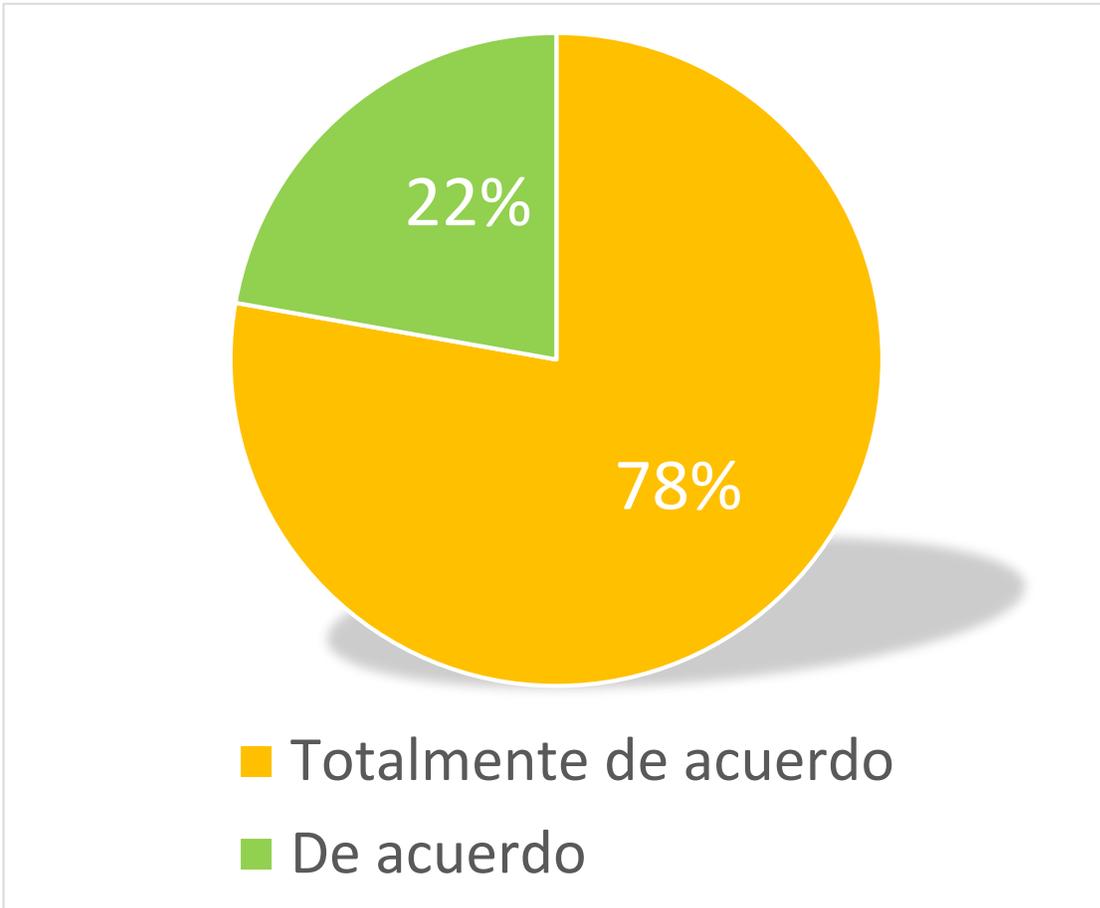


Metodología	La tabulación de la Encuesta de Evaluación de la Jornada de Rendición de Cuentas Interna se realizó de manera virtual, a través de un código IQ
Temas	Convocatoria, frecuencia de asistencia, logística de la jornada, presentación de la jornada y aspectos a mejorar.
Fecha Aplicación	Agosto de 2018
No. Encuestados	18 asistentes

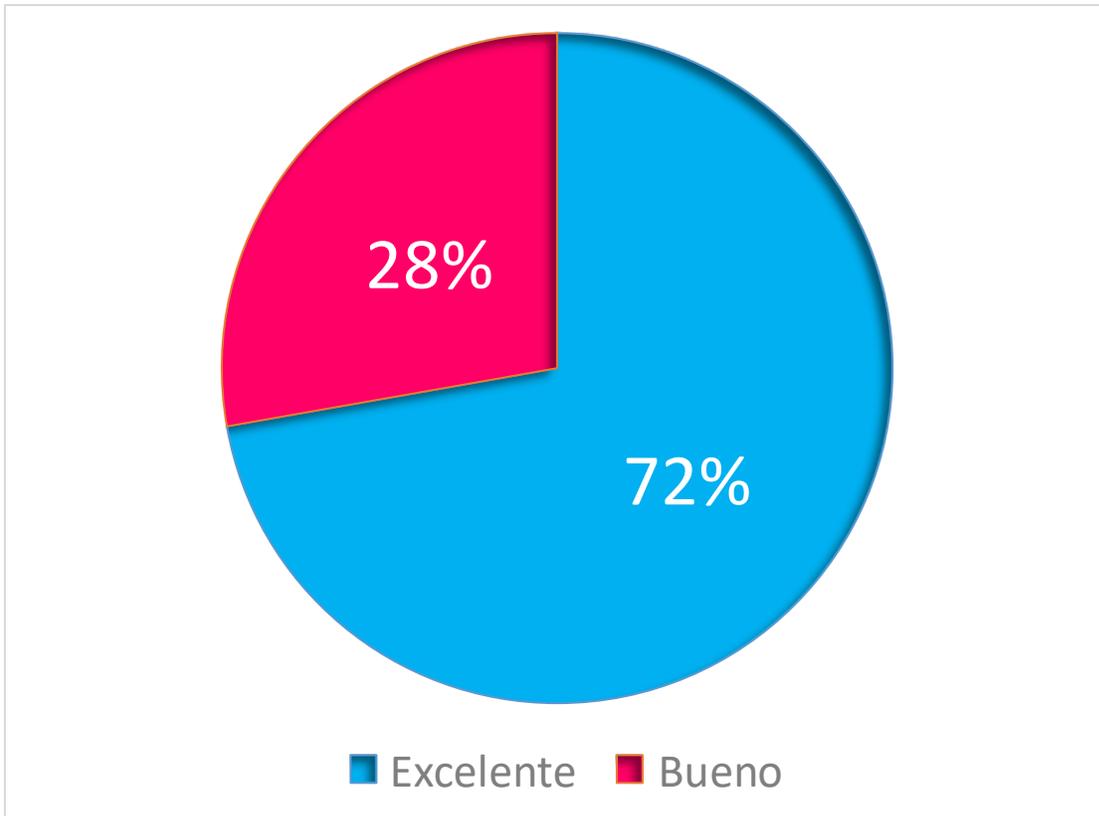
- Los resultados son los siguientes:
  1. Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue:



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



En general, ¿cómo califica el ejercicio de Rendición de Cuentas interno de la CRA?



### **SUGERENCIAS**

Con el propósito de mejorar nuestra Jornada Interna de Rendición de Cuentas, los encuestados realizaron las siguientes sugerencias:

1. Profundizar en los retos que tiene la entidad.
2. Ser más concisos en la presentación de la información.
3. Incluir temas relacionados con la nueva contratación y vinculación con la entidad.
4. Realizar la rendición de cuentas con mayor regularidad.
5. Incluir en la agenda a un motivador que hable antes de la rendición de cuentas.
6. Mayor participación e interacción con los asistentes.

## Evaluación de Eventos de Participación Ciudadana

Los informes de percepción primer y segundo semestre de 2018, se encuentran publicados en el siguiente link: <http://cra.gov.co/seccion/informes-de-percepcion.html>