



FORMULACIÓN DEL PRIMER PGR DE LAS PERSONAS PRESTADORAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

RESOLUCIONES CRA 906 DE 2019,
919 Y 926 DE 2020



Estrategia de Presencia y Participación Regional CRA

Problemas identificados

El porcentaje de mpios de categorías 3 a 6 que hace observaciones en participaciones ciudadanas es bajo

Baja adopción de los marcos tarifarios por parte de los pequeños prestadores

Oferta de capacitación en regulación limitada y altos costos en los programas existentes



La CRA formuló la **Estrategia de Presencia y Participación Regional** para promover el desarrollo, **aplicación y seguimiento a la implementación de la regulación** de los servicios públicos de AAA, a través de la **gestión de conocimiento** y la **innovación**, y el uso de herramientas de comunicación efectiva y **lenguaje claro**



Estrategia de Presencia y Participación Regional CRA



Transferencia del conocimiento

Mayor difusión de regulación y de forma más comprensible

Taller virtual para la aplicación de regulación CRA

Video Tutoriales

Webinars

Eventos de acompañamiento y asesoría



Mecanismos de difusión del conocimiento

Llegar a las regiones del país a través de canales de comunicación no tradicionales para la CRA

Mensajes radiales

Mensajes televisivos

Redes sociales

Herramientas innovadoras y lenguaje claro



1



ESTRUCTURA DE LA RESOLUCIÓN

2



PLANES DE GESTIÓN Y RESULTADOS -PGR

3



CONCLUSIONES



1



ESTRUCTURA DE LA RESOLUCIÓN

Resolución CRA 906 de 2019



Instrumentos de planeación y control

Art. 52

- Las comisiones de regulación definirán los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras.

Art. 52

- Establecerán metodologías para clasificarlos de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial y detallada por la SSPD.

Art. 73

- Las personas prestadoras elaboran el *Plan de Gestión y Resultados (PGR)* de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas
- El PGR debe evaluarse y actualizarse anualmente



Resolución CRA 906 de 2019

Ámbito de aplicación

Aplicable a personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado a nivel nacional.

Grandes prestadores

- Personas prestadoras que atiendan, al menos un APS con más de 5.000 suscriptores en área urbana a 31 de diciembre de 2013.

Pequeños prestadores

- Personas prestadoras que a 31 de diciembre de 2013:
 - Atiendan en sus APS hasta 5.000 suscriptores en el área urbana
 - Atiendan en más de un municipio y/o distrito mediante un mismo sistema interconectado, hasta 5.000 suscriptores en el área urbana.

Prestadores rurales

- Personas prestadoras que atiendan en APS exclusivamente en el área rural, independientemente del número de suscriptores.

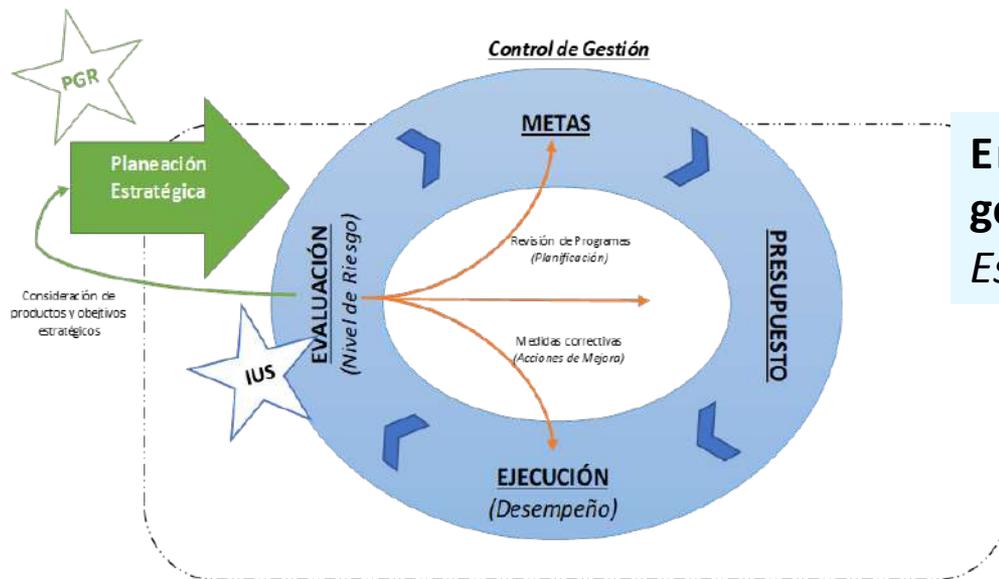


Resolución CRA 906 de 2019

Objetivos y enfoque

Objetivos

- Desarrollar instrumentos dinámicos y comparables en el tiempo
- Obtener **trazabilidad y uniformidad** en la medición y calificación.
- Generar una **mejora efectiva** en los procesos de planeación y gestión de las pp
- Mejorar los mecanismos de reporte y análisis de información.
- Facilitar el análisis de resultados de la política pública y las acciones de seguimiento, vigilancia y control.



Enfoque general de control de gestión. Vínculo entre la *Planificación Estratégica* y el *Control de Gestión*.





Resolución CRA 906 de 2019

Estructura

PGR

- La Persona prestadora lo presenta, actualiza y ejecuta anualmente
- Información que tenga disponible

IUS

- Calculado por la SSPD anualmente
- Con la información que reporten las personas prestadoras al SUI



2



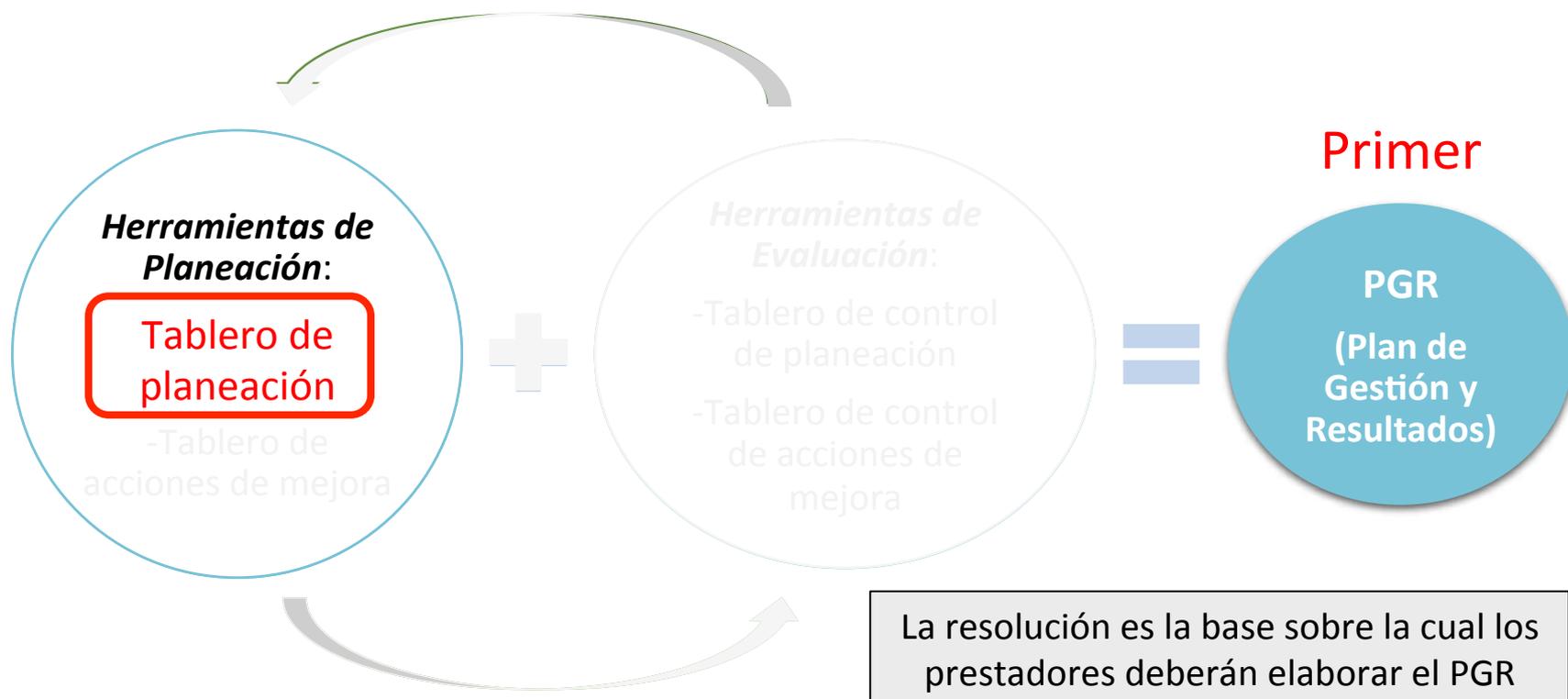
PLANES DE GESTIÓN Y RESULTADOS -PGR



Resolución CRA 906 de 2019

Estructura del PGR

El PGR es un instrumento de planificación desarrollado por el prestador para mejorar o mantener el desempeño de cada indicador planteado en las dimensiones del IUS y hacer seguimiento a las metas establecidas:





Resolución CRA 906 de 2019

Estructura del PGR

✓ El ***Tablero de acciones de mejora*** deberá incluir:

- Para riesgo medio alto: mínimo 1 acción de mejora en el corto plazo, para indicadores con calificación >30 y ≤ 60 .
- Para riesgo alto: mínimo 2 acciones de mejora en el corto plazo, para indicadores con calificación mayor a 30.





Resolución CRA 906 de 2019

Estructura del PGR

Periodo de planeación



** Prestadores con contrato ajustarán estos tiempos al horizonte del contrato*

Frecuencia de actualización:

La persona prestadora deberá actualizar **anualmente** el PGR, acorde a lo establecido en el párrafo del artículo 52 de la Ley 142 de 1994.



Dimensión	Sub – dimensión	Indicadores	Unidad	Prestador/ APS / Sistema	Línea base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	
CS. Calidad del Servicio	CS.1. Calidad del Agua Potable	CS.1.1. Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP	Adimensional ³	APS 1					
				APS 2					
				APS ...					
				APS z					
		CS.1.2. Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp	%	APS 1					
				APS 2					
				APS ...					
				APS z					
	CS.2. Distribución de Agua para Uso y Consumo	CS.2.1. Índice de Continuidad – IC	Horas/día	APS 1					
				APS 2					
				APS ...					
				APS z					
	CS.3. Atención al Usuario	CS.3.1. Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC	%	APS 1					
				APS 2					
				APS ...					
				APS z					
CS.3.2. Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL		%	APS 1						
			APS 2						
			APS ...						
			APS z						
EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	EP.1. Cumplimiento del Plan de Inversiones Acueducto	EP.1.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC	%	APS 1					
				APS 2					
				APS ...					
				APS z					
		E.P.1.2 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC	%	APS 1					
				APS 2					
				APS ...					
				APS z					
	EP.2. Cumplimiento del Plan de	EP.2.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado – IIAALC	%	APS 1					
				APS 2					
				APS ...					
				APS z					

Estructura del Tablero de Planeación - PGR



Resolución CRA 906 de 2019

Elementos a tener en cuenta

- ✓ El prestador debe formular **un único PGR**, el cual incluirá la **totalidad de sus APS**, debe estar aprobado por la entidad tarifaria local y suscrito por el representante legal.
- ✓ El primer PGR reportado por la persona prestadora deberá contener **únicamente el Tablero de Planeación** según lo dispuesto en el Anexo 5 de la Resolución CRA 906 de 2019.
- ✓ La persona prestadora deberá actualizar el PGR anualmente, lo que permite que según su decisión autónoma realice **modificaciones a las metas establecidas en el PGR** reportado inicialmente.
- ✓ La línea base para el reporte del primer PGR:

Prestador constituido el
13 octubre de 2000

- Año fiscal: **1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019**
- Año tarifario: **1 de julio de 2018 hasta el 30 de junio de 2019**

Prestador constituido el
10 de febrero de 2019

- Año fiscal: **10 de febrero hasta el 31 de diciembre de 2019**
- Año tarifario: **10 de febrero de 2019 hasta el 30 de junio de 2019**



Resolución CRA 906 de 2019

Elementos a tener en cuenta

- ✓ La línea base y las metas desde el primer año para el PGR se realizan con respecto en las fórmulas establecidas en la ficha técnica de cada indicador. **La información que utilizará para dicha estimación será la que tenga disponible el prestador independientemente que no haya sido reportada al SUI.**
- ✓ En los casos que el indicador no aplique a la persona prestadora, deberá **dejar vacías** las casillas correspondientes en el PGR y en las **observaciones explicar con claridad la razón por cual no le aplica**, tenga en cuenta que dichas excepciones deberán estar acordes con lo establecido en la ficha técnica de cada indicado.
- ✓ Reportar el tablero de planeación del PGR antes del **31 de octubre** según lo establecido en la Resolución SSPD 20201000033925 del 25 de agosto de 2020, **en caso que no se reporte el PGR** o no se actualice por parte de la persona prestadora, según el párrafo del Artículo 27 de la Resolución CRA 906 de 2019 *“(...) la SSPD calificará con un puntaje de cero (0) toda la dimensión GYT. Gobierno y Transparencia.”*



Resolución CRA 906 de 2019

Proceso de autoevaluación del PGR

El cumplimiento del PGR se realizará por la persona prestadora, a través del indicador “GYT.3.1 Cumplimiento del PGR – CPGR”, y representará un puntaje en la dimensión “GYT. Gobierno y Transparencia”. De esta forma, su cumplimiento tendrá un efecto en la calificación del Indicador Único Sectorial –IUS. (Artículo 27)

Primer PGR (2020) = 40 indicadores con sus metas completas (*INTAB1*).

Tercer PGR (2022) = 20 acciones de mejora establecidas en el 2020 (*NAT-1*)

15 acciones de mejora cumplidas (*AMT*)

40 indicadores establecidos en el tablero de control en el 2020 (*NT-1*),

35 metas cumplidas (*ICT*)

PRESTADOR
GRANDE
de Ac y AI

Primer año t=1 (2019)

$$CPGR_1 = [INTAB1 / N1] \quad CPGR_1 = [40 / 54] = \mathbf{0,74}$$

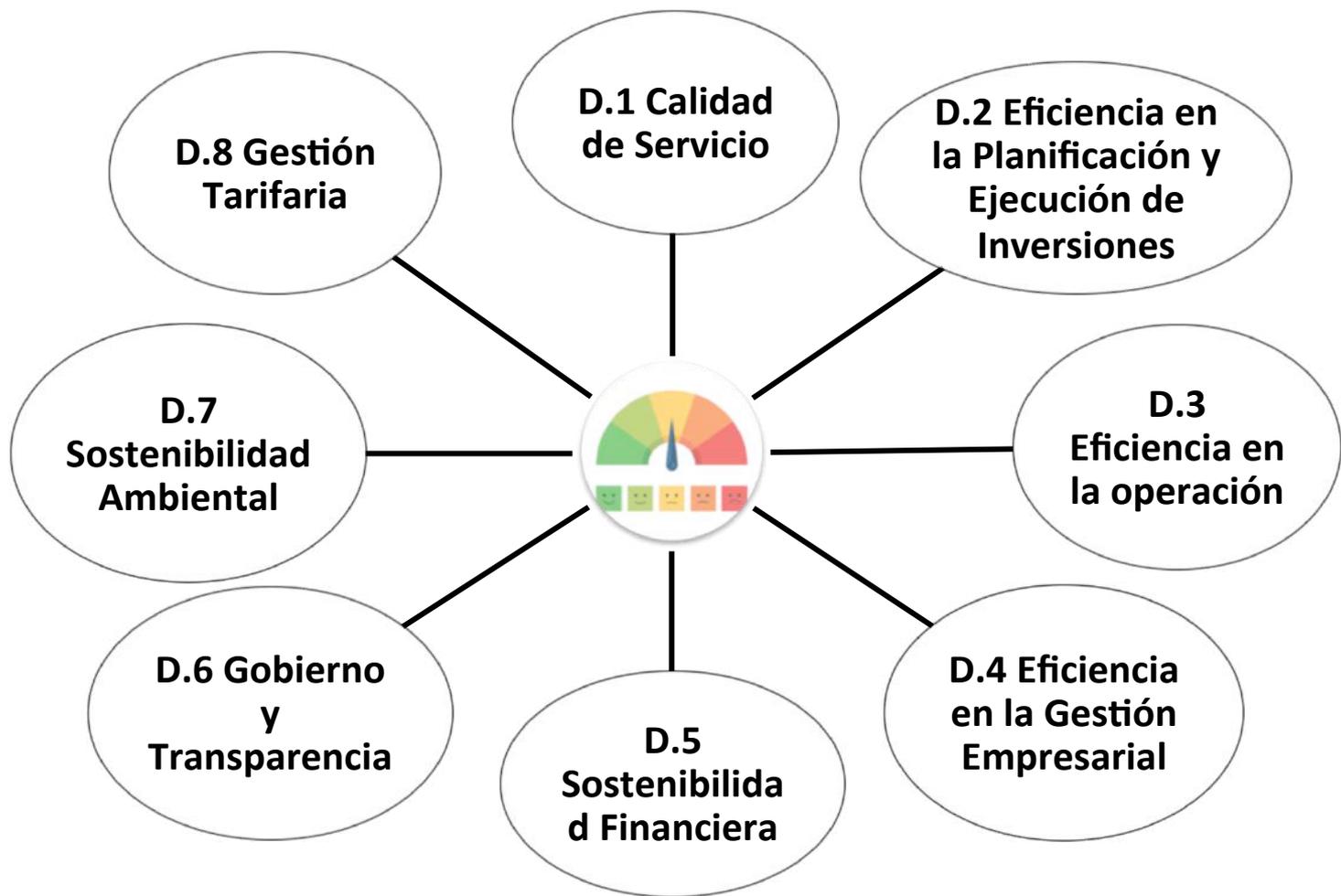
A partir del segundo año de evaluación t=3 (2021)

$$CPGR_t = [AMT / NAT-1] \times 0,5 + [ICT / NT-1] \times 0,5 \quad CPGR_t = [15 / 20] \times 0,5 + [35 / 40] \times 0,5 = \mathbf{0,81}$$



Resolución CRA 906 de 2019

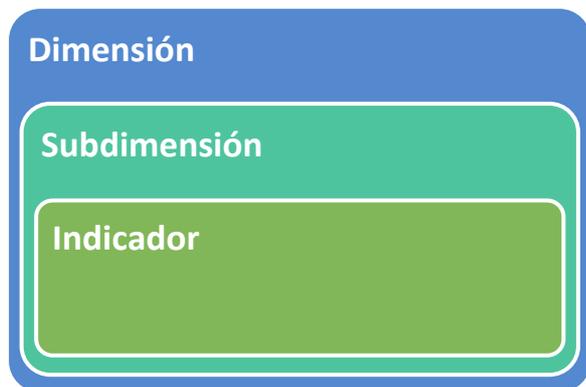
Estructura IUS





Resolución CRA 906 de 2019

Estructura



- El IUS se compone de 3 niveles.
- Cada nivel tiene un ponderador que representa su importancia porcentual sobre el IUS.
- La sumatoria de los ponderadores de las dimensiones y subdimensiones es de 100%.

La cantidad de indicadores varía según el segmento de prestador y los servicios registrados.

Nivel de Análisis	Servicio	Grandes Prestadores	Pequeños Prestadores	Prestadores Rurales
APS	AC	14	11	10
	ALC	6	4	4
Sistema	AC	11	10	7
	ALC	6	6	2
Prestador	-	17	10	8
Total de indicadores		54	41	31

Cada indicador se desarrolla a través de una ficha de especificaciones técnicas.

Se definen reglas de redistribución de puntajes de subdimensiones.



DIMENSIÓN Calidad de Servicio (CS)



Resolución CRA 906 de 2019

Estructura IUS

D.1. Calidad de Servicio (CS):

Evalúa la correcta gestión y operación en cuanto a la prestación de los servicios.

CS.1. Calidad del Agua Potable

- **CS.1.1.** Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP
- **CS.1.2.** Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp

CS.2. Distribución de Agua para Uso y Consumo

- **CS.2.1.** Índice de Continuidad – IC

CS.3. Atención al Usuario

- **CS.3.1.** Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC
- **CS.3.2.** Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL



DIMENSIÓN

Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP)



Resolución CRA 906 de 2019

Estructura IUS

D.2 Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP):

Califica a la persona prestadora en función de la ejecución de sus planes de inversión y busca hacer seguimiento a sus principales obligaciones.

EP.1. Cumplimiento del Plan de Inversiones Acueducto

- **EP.1.1.** Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC
- **EP.1.2.** Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC

EP.2. Cumplimiento del Plan de Inversiones Alcantarillado

- **EP.2.1.** Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado – IIAALC
- **EP.2.2.** Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado – IEAIAL

EP.3. Planificación ante Emergencias

- **EP.3.1.** Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto – PEC_{AC}
- **EP.3.2.** Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado – PEC_{AL}



DIMENSIÓN

Eficiencia en la Operación (EO)



Resolución CRA 906 de 2019

Estructura IUS

D.3 Eficiencia en la Operación (EO):

Evalúa la eficiencia en el uso de los recursos necesarios para el cumplimiento de los estándares u objetivos de calidad de servicio.

EO.1. Eficiencia en la Gestión del Recurso Agua

- **EO.1.1.** Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC
- **EO.1.2.** Índice de Micromedición Efectiva – IMI
- **EO.1.3.** Catastro de Medidores – CM
- **EO.1.4.** Índice de Macromedición Efectiva – IMA
- **EO.1.5.** Modelo Hidráulico – MH

EO.2. Eficiencia en la Gestión de Infraestructura

- **EO.2.1.** Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC
- **EO.2.2.** Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL

EO.3. Eficiencia en la Gestión de la Energía

- **EO.3.1.** Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto – CEAC
- **EO.3.2.** Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de Alcantarillado – CEAL



DIMENSIÓN

Eficiencia en la Gestión Empresarial (GE)



Resolución CRA 906 de 2019

Estructura IUS

D.4 Eficiencia en la Gestión Empresarial (GE):

Evalúa la gestión para incorporar, desarrollar y mantener el capital humano requerido para cumplir con los objetivos de la persona prestadora.

GE.1. Eficiencia del Personal Administrativo y Recursos de Apoyo

- **GE.1.1.** Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP

GE.2. Eficiencia del Personal Operativo y Recursos de Apoyo

- **GE.2.1.** Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC
- **GE.2.2.** Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado – POALC

GE.3. Gestión Social – Empresarial

- **GE.3.1.** Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social – GS



DIMENSIÓN

Sostenibilidad Financiera (SF)



Resolución CRA 906 de 2019

Estructura IUS

D.5 Sostenibilidad Financiera (SF):

Evalúa la capacidad de las personas prestadoras para financiar la continuidad de sus actividades, de acuerdo con los flujos generados por la prestación de sus servicios.

SF.1. Suficiencia Financiera

- SF.1.1. Liquidez – L
- SF.1.2. Eficiencia en el Recaudo – ER
- SF.1.3. Cubrimiento de Costos y Gastos – CG
- SF.1.4. Relación de Endeudamiento – RDP
- SF.1.5. Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC

SF.2. Flujo Financiero

- SF.2.1. EBITDA
- SF.2.2. Flujos Comprometidos – FC
- SF.2.3. Endeudamiento – E

SF.3. Gestión de Rentabilidad y Endeudamiento

- SF.3.1. Liquidez Ajustada – LA
- SF.3.2. Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa – IEO
- SF.3.3. Relación Deuda a Inversiones – RDI



DIMENSIÓN

Gobierno y Transparencia (GYT)



Resolución CRA 906 de 2019

Estructura IUS

D.6 Gobierno y Transparencia (GYT):

Genera un incentivo para la aplicación de buenas prácticas y conductas empresariales que permitan transparencia y eficiencia en la operación de la persona prestadora.

GYT.1. Estructura Empresarial

- **GYT.1.1.** Índice de Rotación de Personal Directivo – IRPD
- **GYT.1.2.** Carga Administrativa – ICA

GYT.2. Valor Económico Agregado

- **GYT.2.1.** Valor Económico Agregado – EVA

GYT.3. Desarrollo Estratégico

- **GYT.3.1.** Cumplimiento del PGR – CPGR

GYT.4. Gestión Social del Agua

- **GYT.4.1.** Cumplimiento del PUEAA – CPUEAA



DIMENSIÓN

Sostenibilidad Ambiental (SA)



Resolución CRA 906 de 2019

Estructura IUS

D.7 Sostenibilidad Ambiental (SA):

Contempla el grado de aplicación de planteamientos ambientales en la gestión y operación del prestador, para mejorar la interacción con el medio ambiente y disminuir los posibles impactos que dicha interacción podría ocasionar.

SA.1. Gestión Ambiental Acueducto

- **SA.1.1.** Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA
- **SA.1.2.** Utilización del Recurso Agua – UA
- **SA.1.3.** Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC
- **SA.1.4.** Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC

SA.2. Gestión Ambiental Alcantarillado

- **SA.2.1.** Aprobación del PSMV – AproPSMV
- **SA.2.2.** Cumplimiento del PSMV – CPSMV
- **SA.2.3.** Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado – GLRAL



DIMENSIÓN

Gestión Tarifaria (GT)



Resolución CRA 906 de 2019

Estructura IUS

D.8 Gestión Tarifaria (GT):

Valida el cumplimiento de las disposiciones regulatorias establecidas en las metodologías tarifarias de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

GT.1. Gestión Tarifaria Acueducto

- **GT.1.1.** Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto – ACU
- **GT.1.2.** Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto – $CMCOB_{AC}$
- **GT.1.3.** Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON
- **GT.1.4.** Cumplimiento Metas de Reducción de Pérdidas – CMPER
- **GT.1.5.** Cumplimiento Medición del Agua Captada – CMCAP
- **GT.1.6.** Cumplimiento Metas de Micromedición – CMMIC

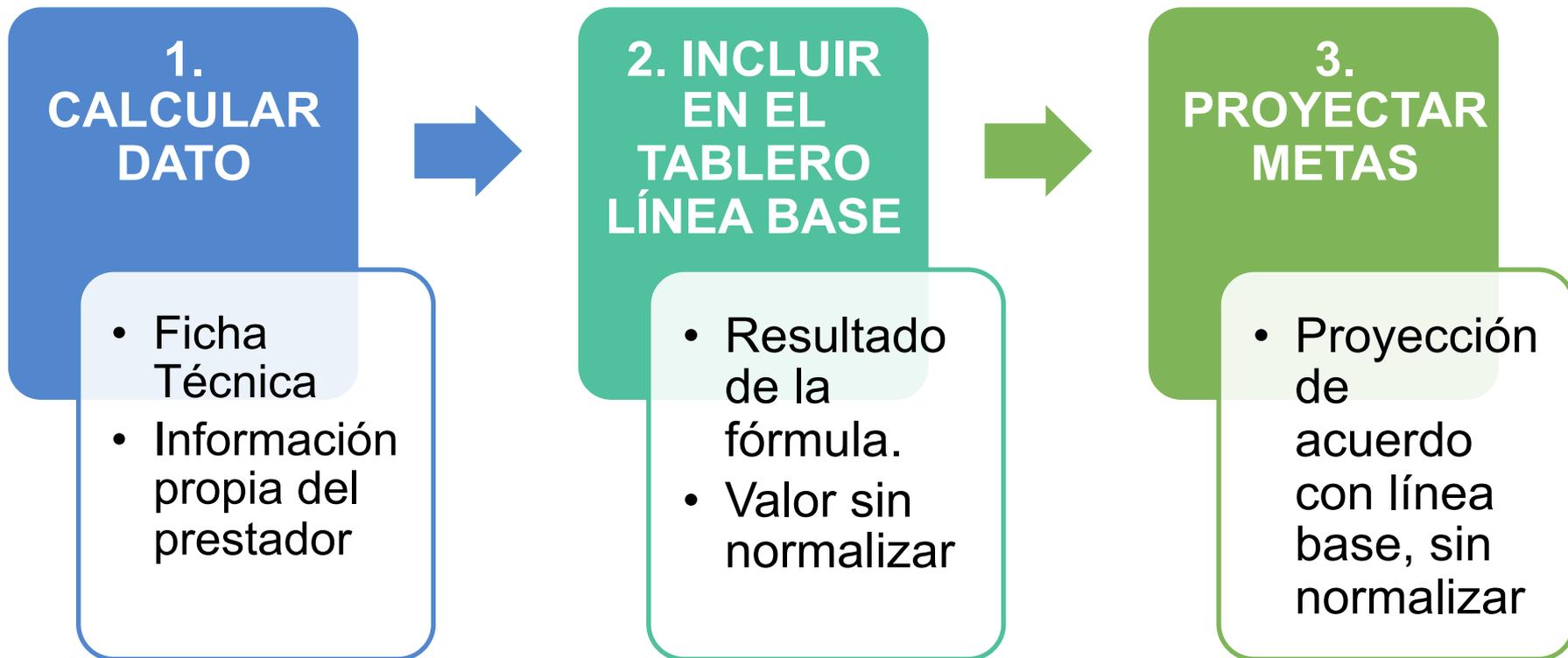
GT.2. Gestión Tarifaria Alcantarillado

- **GT.2.1.** Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado – AL
- **GT.2.2.** Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado – $CMCOB_{AL}$



Resolución CRA 906 de 2019

Reporte Línea Base



SUB-DIMENSION: CS.3 – ATENCION AL USUARIO

INDICADOR	CS.3.1 Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC
DEFINICIÓN	El IPQRAC determina la proporción de los derechos de petición, quejas y recursos (PQR) del servicio público domiciliario de acueducto, que no son atendidos dentro del tiempo estipulado por la normativa vigente, respecto al número total de PQR recibidos durante el período de evaluación. En este sentido, el indicador mide la eficiencia en la atención a las PQR del servicio de acueducto, independiente de su naturaleza.
JUSTIFICACION	La gestión y resultados de una persona prestadora debe establecer la efectividad con la que el prestador atiende todos derechos de petición, quejas y recursos (PQR) del servicio público domiciliario de acueducto, independientemente de la causal que le sea asignada al mismo. La incorrecta atención de dichas PQR pueden afectar la eficiencia de la prestación de servicio y están asociadas a riesgos de cumplimiento y de imagen del prestador.
NIVEL DE ANALISIS	Area de prestación del servicio – APS.
PERIODO DE EVALUACION	Año fiscal.
FÓRMULA	<p>Para el calculo del indicador se aplicara la siguiente formula:</p> $IPQRAC = \frac{NDNA}{NTD} \times 100$ <p>Donde:</p> <p><i>IPQRAC</i>: Índice de atención de PQR del servicio público domiciliario de Acueducto, redondeado a dos (2) cifras decimales.</p> <p><i>NDNA</i>: Número de PQR del servicio público domiciliario de acueducto no atendidos dentro del tiempo estipulado por la normatividad vigente en el periodo de evaluación.</p> <p><i>NTD</i>: Número total de PQR del servicio público domiciliario de acueducto resueltas en el periodo de evaluación, incluyendo aquellas que fueron abiertas a pruebas.</p> <p>Se deberán incluir todas las PQR, independiente de la clasificación del trámite y causal, establecidos según la Resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la Resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o aclaren.</p>
FUENTE DE INFORMACION	SUI. Para el número de PQR se empleará la información asociada al reporte establecido en la Resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la Resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o aclaren.
ESTANDAR DE MEDICION (No Normalizado)	<i>IPQRAC</i> = 0%
NORMALIZACION	<p>Para el cálculo del valor normalizado del indicador se aplicará la siguiente fórmula:</p> $IPQRAC \text{ Normalizado} = 100 - IPQRAC \text{ No Normalizado}$ 
Segmento	Referente de Evaluación (Normalizado)
<p align="center">Meta o estándar de Medición</p> <p align="center">Escala de Medición</p>	
<p align="center">Todos los prestadores</p>	<p align="center">100</p> <p align="center">100 a 0</p>

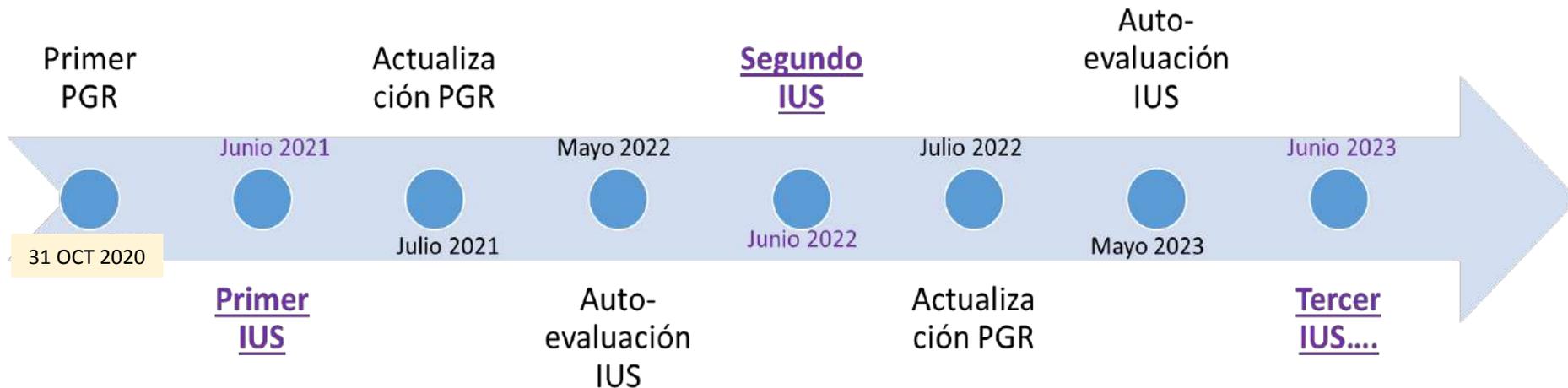
Estructura de las fichas técnicas de los indicadores



Resolución CRA 919 de 2020

“Por la cual se adoptan medidas regulatorias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID – 19”

ARTÍCULO 24. Plazo de presentación. Las personas prestadoras deberán reportar el primer Plan de Gestión y Resultados -PGR en el Sistema Único de Información -SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en un plazo máximo de **diez (10) meses** contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.





3



CONCLUSIONES



- ✓ El PGR es un proceso de planificación de la persona prestadora
- ✓ La línea base del tablero de planeación del PGR se contruye con información del prestador para año fiscal del **1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019** y año tarifario del **1 de julio de 2018 hasta el 30 de junio de 2019**
- ✓ Las metas establecidas en el PGR podrán ser actualizadas anualmente por la persona prestadora. Cualquier modificación debe ser aprobada como el PGR inicial.
- ✓ El PGR debe estar aprobado por la entidad tarifaria local y suscrito por el representante legal.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN



www.cra.gov.co



correo@cra.gov.co



4873820



018000517565

Síguenos en:



Comisión de Regulación CRA



@cracolombia



[linkedin.com/company/cracolombia](https://www.linkedin.com/company/cracolombia)



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