



COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA INFORME DE GESTIÓN 2020

Este documento contiene el informe de gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico

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

Fernando Ruiz Gómez

Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Carlos Eduardo Correa Escaf

Director del Departamento Nacional de Planeación

Luis Alberto Rodríguez Ospino

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Natasha Avendaño García

Expertos Comisionados

Diego Felipe Polanía Chacón - Director Ejecutivo

Fernando Vargas Mesías – Experto Comisionado

Leonardo Enrique Navarro Jiménez – Experto Comisionado

Roberto Mario Esmeral Berrio – Experto Comisionado

Unidad Administrativa Especial

Yenny Patricia Sánchez Sánchez - Subdirectora de Regulación

Maria Andrea Agudelo Torres - Subdirectora Administrativa y Financiera

Jorge Enrique Cardoso Rodríguez - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Yamile Angélica Medina Walteros - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
MARCO ESTRATÉGICO	6
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	6
1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	8
1.1. AGENDA REGULATORIA INDICATIVA.....	8
1.1.1. AGENDA REGULATORIA 2020	8
1.1.2. SESIONES DE COMISIÓN Y COMITÉS DE EXPERTOS	11
1.1.2.1 SESIONES DE COMISIÓN	11
1.1.2.2 COMITÉS DE EXPERTOS.....	11
1.2. ACTUACIONES DE CARÁCTER PARTICULAR.....	11
1.2.1. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	11
1.2.2. EMISIÓN DEL CONCEPTO DE LEGALIDAD	13
1.2.3. JURISDICCIÓN COACTIVA	13
1.2.4. DEFENSA JUDICIAL	13
1.2.5. COMITÉS DE CONCILIACIÓN	14
2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL.....	17
3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	19
3.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020.....	19
3.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	19
3.2.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN.....	19
3.2.2 COMPONENTE DE DIÁLOGO:.....	19
3.2.3 COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD	23
3.3 SERVICIO AL CIUDADANO	24
3.3.1 RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO	24
4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	25
4.1. PRESUPUESTO CAPACITACIÓN 2020.....	25
4.2. CONCURSO DE MÉRITOS	27
4.3. PLANTA DE PERSONAL.....	27
5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA.....	28
5.1. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	28

5.2.	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS.....	31
5.3.	GESTIÓN CONTRACTUAL	32
5.4.	ESTADO DE INFORMES A RENDIR O PUBLICACIONES	33
5.5.	COMITÉS DE CONTRATACIÓN	34
5.6.	GESTIÓN DOCUMENTAL	34
6.	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	36
6.1	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (PETI).	36
6.1.1	PROYECTOS PRINCIPALES DEL PETI ABORDADOS EN LA VIGENCIA	36
6.1.2	EJECUCIÓN DE PROYECTOS DEL PETI.....	40
6.2	POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	41
6.3	PLAN DE INTEGRACIÓN DE LA CRA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA GOV.CO.	42
6.4	PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	42
7.	GESTIÓN PRESUPUESTAL	43
7.1	APROBACIÓN PRESUPUESTAL 2020	44
7.1.1	PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO 2020	44
7.1.2	PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2020.....	45
7.1.3	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2020	45
7.1.4	VIGENCIAS FUTURAS.....	47
7.1.5	RESERVAS PRESUPUESTALES.....	48
7.2	GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	49
7.2.1	NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD DEL SECTOR PÚBLICO (NISCP) ..	49
7.3	ESTADOS FINANCIEROS.....	49
7.4	GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES	52
7.4.1	RECAUDO 2020	53
7.5	GESTIÓN DE COBRO – 2020	54
8.	SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	56
8.1	ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN.....	59
9.	CONCLUSIONES.....	60

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Informe de Gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA para el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2020. Sigue los lineamientos del Manual de Rendición de Cuentas elaborado por la Presidencia de la República - Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), conforme a lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y en el documento CONPES 3654 de 2010, que busca consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

De acuerdo con lo anterior, el presente Informe de Gestión se presenta teniendo como referente los aspectos fundamentales que la entidad debe comunicar a la ciudadanía, entre otros, aquellos relacionados con la gestión misional y de gobierno; transparencia, participación y servicio al ciudadano; gestión del talento humano; eficiencia administrativa; gestión financiera y el informe de control interno y de los entes de control que vigilan la entidad.

MARCO ESTRATÉGICO

En la vigencia 2020 se aprobó el Plan Estratégico Quinquenal 2020-2024, el cual se alineó con: i) los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ii) los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del sector público (MIPG) y con iii) el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 (Ley 1955 de 2019 “*Pacto por Colombia, Pacto por la equidad*”).

Dicho plan, partió de la evaluación de los resultados del Plan Estratégico Quinquenal anterior con alcance 2016-2020, de los objetivos estratégicos del sector definidos en el Plan Estratégico Sectorial 2019 – 2022, de la necesidad de renovar la plataforma estratégica de la entidad conforme a los nuevos desafíos regulatorios y al ajuste con los planes nacionales y sectoriales mencionados, y finalmente incluyendo las lecciones de las medidas adoptadas por efecto del COVID 19 y líneas estratégicas que respondan al desafío de una nueva realidad, particularmente a lo que atañe a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

De esta manera, se definió el siguiente marco estratégico:

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

Para el logro de la misión y la visión de la Comisión, se definieron los siguientes objetivos a partir de los cuales se orientan las actividades y las gestiones institucionales:

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

Con base en este ordenamiento estratégico, a continuación, se presentan los logros y avances alcanzados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA durante el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, frente a las metas y objetivos de la entidad.

1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

1.1. AGENDA REGULATORIA INDICATIVA



1.1.1. AGENDA REGULATORIA 2020

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) tiene como propósito promover el mejoramiento de las condiciones de competencia en el mercado entre las personas que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y el servicio público de aseo, y con ello contribuir al bienestar de la población colombiana.

De forma directa, por medio del cumplimiento de los ODS señalados en la Ilustración 1, se logra influenciar positivamente la consecución del acceso al agua potable y saneamiento básico, la gestión adecuada de residuos sólidos y la producción responsable de bienes y recursos. Estos factores generan impactos en el desarrollo social y económico, y en la sostenibilidad del planeta.

Ilustración 1. ODS asociados de manera directa con ejercicio regulatorio agua potable y saneamiento básico

 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<p>Este ODS se asocia de manera directa, ya que las labores de la entidad contribuyen a alcanzar el acceso universal al agua y saneamiento básico a 2030, incentivando el uso eficiente del recurso hídrico y promoviendo la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico bajo altos estándares de calidad.</p> <p>A su vez se resalta que, en el marco de la Declaración de Cartagena, suscrita por la CRA y los demás miembros de la Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento las Américas (ADERASA) en octubre de 2019, la CRA se comprometió a seguir una serie de recomendaciones, reconociendo la importancia del cumplimiento del ODS 6 y resaltando su impacto transversal sobre los demás objetivos de la agenda 2030.</p> <p>Es importante mencionar que a raíz de la emergencia mundial causada por la pandemia de coronavirus Covid-19, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) destacó el ODS 6 llamando a acelerar mundialmente los esfuerzos por cumplir este objetivo, ya que aseguran que no se podrá combatir la Covid-19 sin darle acceso al agua a las personas en situación de vulnerabilidad, dado que es necesario que todas las personas, sin excepción, puedan lavarse las manos con jabón y agua limpia.</p>
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p>Este ODS se asocia de manera directa, por su relación con los desafíos que enfrentan las ciudades, en relación con la recolección y la gestión segura de los desechos sólidos. La regulación de estos mercados, a través de la operación integral de los prestadores, contribuye a la sostenibilidad ambiental, social y económica de las ciudades.</p>
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>Este ODS se asocia de manera directa, por la importancia de lograr crecimiento económico y desarrollo sostenible. Es urgente reducir la huella ecológica mediante un cambio en los métodos de producción y consumo de bienes y recursos. Promover a través de la regulación la responsabilidad hacia la gestión eficiente de los recursos naturales compartidos y la forma en que se cierra el ciclo de vida de los productos, impulsando la reutilización y el reciclaje de los mismos.</p>

<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<p>Este ODS se asocia de manera directa al considerar el agua como un derecho humano. Desde la regulación es necesario tener objetivos claros en cuanto a una aproximación al mínimo vital, enfocada en asequibilidad, sin discriminación y con equidad sin afectar la disponibilidad y la calidad.</p>
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p>Este ODS se asocia de manera directa, debido a la necesidad de generar alianzas entre múltiples actores que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de promover programas de desarrollo sostenible para reducir las brechas de acceso al agua potable y saneamiento.</p>

Fuente: CRA- Oficina Asesora de Planeación y TICs.

La Agenda Indicativa Anual, fue proyectada con base en la identificación de las necesidades regulatorias para la vigencia 2020. No obstante, en el desarrollo de la misma, en el mes de marzo 2020 se presentó un hecho sin precedentes: la declaratoria de emergencia sanitaria en Colombia por el brote coronavirus COVID 19, clasificado como una pandemia mundial. Este hecho significó para la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico un importante esfuerzo en su gestión durante el primer semestre de 2020, para atender la demanda regulatoria exigida por los diferentes decretos y resoluciones que se expidieron por la mencionada emergencia sanitaria, que a su vez desembocó en la declaratoria de la emergencia económica, social y ecológica, por el Gobierno Nacional, en dos oportunidades.

En este orden de ideas, la Agenda Regulatoria Indicativa 2020 sufrió una importante modificación, con la inclusión de proyectos regulatorios, cambios en cronogramas de un semestre a otro y aplazamiento de otros proyectos para posteriores vigencias. De esta manera en el 2020 la Agenda Regulatoria Indicativa¹ estuvo conformada por 19 proyectos, en la Tabla 1 se presenta la gestión regulatoria desarrollada entre enero y diciembre de 2020.

Tabla 1. Proyectos finalizados enero - diciembre de 2020

Proyecto Regulatorio, Estudio y/o Documento AIN	Objeto
Resolución CRA 911 de 17 de marzo de 2020	Establece medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19
Resolución CRA 912 de 26 de marzo de 2020	Modifica el artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015
Resolución CRA 915 de 16 de abril de 2020	Establece medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo, en el marco de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19
Resolución CRA 916 de 21 de abril de 2020	Modifica parágrafo 4 artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRA 912 de 2020, consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19
Resolución CRA 918 de 6 de mayo de 2020	Modifica la Resolución CRA 915 de 2020

¹ La Agenda Regulatoria Indicativa 2020 fue aprobada en Sesión de Comisión Ordinaria No. 259 del 23 de diciembre de 2019, modificada en la Sesión de Comisión Ordinaria N° 262 de marzo 26 de 2020, en la Sesión de Comisión Extraordinaria N°10 del 30 de junio de 2020, en la Sesión de Comisión Ordinaria N° 269 de octubre 30 de 2020 y en la Sesión de Comisión Ordinaria N° 271 de diciembre 23 de 2020.

Proyecto Regulatorio, Estudio y/o Documento AIN	Objeto
Resolución CRA 919 de 2 de junio de 2020	Adopta 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
Resolución CRA 920 de 16 de junio de 2020	Amplía el plazo previsto en el párrafo del artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014, como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19 "Por la cual se amplía el plazo previsto en el párrafo del artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014, como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19
Resolución CRA 921 de 16 de junio de 2020	Deroga el artículo 7 y se modifican los artículos 8 y 9 de la Resolución CRA 911 de 2020
Resolución CRA 922 de 16 de junio de 2020	Establece medidas regulatorias transitorias para la extensión del pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo
Resolución CRA 923 de 9 de julio de 2020	Adopta medidas regulatorias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo relacionadas con aforos extraordinarios en el servicio público de aseo e inversiones ambientales adicionales en el servicio público domiciliario de acueducto
Resolución CRA 927 de 5 de agosto de 2020	Modifica el párrafo 4 del artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRA 912 de 2020 y por el artículo 1 de la Resolución CRA 916 de 2020
Resolución CRA 936 de 30 de noviembre de 2020	Modifica los artículos 2, 5 y 12 de la Resolución CRA 911 de 2020 y adiciona los artículos 2A y 2B a la misma resolución, con el objeto de establecer los criterios del Plan de Aplicación Gradual y se dictan otras disposiciones
Resolución CRA 938 de 23 de diciembre de 2020	Modifica los artículos 109 y 110, adiciona el artículo 109A a la Resolución CRA 688 de 2014 y se deroga la Resolución CRA 920 de 2020
Estudio	<i>"Bases para la revisión quinquenal de la fórmula tarifaria aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan a más de 5.000 suscriptores en el área urbana"</i>
Estudio	<i>"Bases de los estudios para la revisión de las fórmulas tarifarias para el servicio público de aseo aplicable a municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores en área urbana"</i>
AIN	<i>"Analizar las medidas regulatorias para la incorporación de los costos ambientales en los nuevos marcos tarifarios del servicio público de aseo"</i>
AIN	<i>"Establecer condiciones para acuerdos de limpieza urbana y resolución de conflictos"</i>
Proyecto de Resolución	<i>"Por la cual se establecen las condiciones para la modificación del Plan de Obras e Inversiones Regulado -POIR en aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014 y del Plan de inversiones para expansión, reposición y rehabilitación en aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 por causas atribuibles al COVID-19"</i>
Proyecto de Resolución Res. CRA 929 de 2020	<i>"Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones"</i>

Fuente: Subdirección de Regulación - CRA

1.1.2. SESIONES DE COMISIÓN Y COMITÉS DE EXPERTOS

1.1.2.1 SESIONES DE COMISIÓN

Durante el periodo en análisis se realizaron 28 sesiones de la CRA, 12 ordinarias y 16 extraordinarias. En estas sesiones, la Comisión cumple con las funciones establecidas en el Decreto 2882 de 2007 y los objetivos y tareas de la entidad, tales como, la revisión de los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a su consideración, el establecer los criterios y directrices para la elaboración y respuesta de requerimientos de los prestadores y usuarios, así como la determinación y seguimiento de la agenda regulatoria indicativa.

1.1.2.2 COMITÉS DE EXPERTOS

Durante el periodo en análisis se realizaron 96 Comités de Expertos (90 ordinarios y 6 extraordinarios), en los que los Expertos Comisionados revisaron los proyectos y propuestas de regulación que se presentaron a la Comisión, determinaron criterios y directrices para la elaboración de conceptos que emite la entidad y desarrollaron la Agenda Regulatoria Indicativa 2020.

1.2. ACTUACIONES DE CARÁCTER PARTICULAR

La CRA, en relación con la gestión que desarrolla en materia jurídica, a través de actuaciones administrativas de carácter particular resuelve las solicitudes de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, entre las que se encuentran, las siguientes:

1. Modificación de fórmula tarifaria y/o costos económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado o del servicio público de aseo.
2. Verificación de la existencia de los motivos que permiten la inclusión de áreas de servicio exclusivo en los contratos para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Fijación de condiciones de facturación conjunta entre prestadores.
4. Cálculo de puntaje de eficiencia comparativa - PDEA.
5. Resolución de controversias sobre acuerdos de barrido.
6. Inclusión de cláusulas exorbitantes en los contratos para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
7. Declaratoria de mercado regional.
8. Imposición de servidumbres de acceso o de interconexión.
9. Solicitud de revocatoria directa de Resoluciones CRA.

Los resultados de la gestión jurídica de la CRA para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, se presentan a continuación:

1.2.1. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Entre enero y diciembre de 2020, la CRA tramitó 15 solicitudes relacionadas con las actividades de la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (UAE-CRA), 9 de estas actuaciones administrativas finalizaron, permitiendo que la CRA contribuyera a la adecuada prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

La siguiente tabla presenta las actuaciones vigentes a diciembre 31 de 2020, por área temática:

Tabla 2. Actuaciones Administrativas de carácter particular

TEMÁTICA	NÚMERO ACTUACIONES
SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE COSTOS ECONÓMICOS DE REFERENCIA PARA EL COMPONENTE DE DISPOSICIÓN FINAL CDF DEL RELLENO SANITARIO MAGIC GARDEN – SAN ANDRÉS	1
SOLICITUD DE IMPOSICIÓN DE CONDICIONES FACTURACIÓN CONJUNTA ENTRE TX SEINCO S.A.S. E.S.P. Y ACUAVALLE S.A. E.S.P.	1
SOLICITUD DE IMPOSICIÓN DE FACTURACIÓN CONJUNTA ENTRE ASEOVIP S.A.S. E.S.P. Y EMSERPA EICE E.S.P.	1
AGUAS DEL PARAMO DE SONSON SAS ESP.	1
MODIFICACION DE FÓRMULAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS DE MALAMBO	1
SOLICITUD DE MODIFICACIÓN PARTICULAR DE FORMULA TARIFARIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO – ESSMAR	1
Total	6

Fuente: CRA Oficina Asesora Jurídica - CRA

El siguiente cuadro presenta las actuaciones administrativas finalizadas a 31 de diciembre de 2020, discriminadas por área temática:

Tabla 3. Actuaciones Administrativas finalizadas

TEMÁTICA	No. DE ACTUACIONES	ESTADO
Solicitud de Acuerdo de Barrido y Limpieza Ciudad Limpia del Huila S.A. E.S.P. – EMPITALITO E.S.P.	1	Terminada
Solicitud de Modificación de Fórmula Tarifaria Aguas del Trapiche S.A.S. E.S.P.	1	Terminada
Solicitud de Modificación de Fórmula Tarifaria Empresa de Servicios Públicos de Guadalupe S.A. E.S.P.	1	Terminada
Solicitud revocatoria directa Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018 – Municipio de Salamina.	1	Terminada
Solicitud de Acuerdo de Barrido y Limpieza Rediba S.A. E.S.P. – Biota S.A.S. E.S.P.	1	Terminada
Solicitud de Acuerdo de Barrido y Limpieza Ecolimpia S.A.S. E.S.P. – Yumbo Limpio S.A. E.S.P.	1	Terminada
Solicitud declaratoria de Mercado Regional de Empresas Públicas de Medellín EPM E.S.P.	1	Terminada
Solicitud declaratoria de Mercado Regional de Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P.	1	Terminada
Solicitud de Modificación de Fórmula Tarifaria de Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio EAAV E.S.P.	1	Terminada
Total	9	Terminadas

Fuente: CRA Oficina Asesora Jurídica - CRA

Esta gestión, refleja que la CRA atiende las necesidades regulatorias particulares acorde con los requerimientos de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a nivel nacional conforme a los

términos normativos establecidos.

1.2.2. EMISIÓN DEL CONCEPTO DE LEGALIDAD

Es el trámite a través del cual la CRA, con base en la facultad otorgada por el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, emite concepto de legalidad sobre las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo sometan a su consideración. De esta forma, la Oficina Asesora Jurídica de la CRA impide la inclusión de cláusulas abusivas que promuevan monopolios o posición dominante en los contratos con los ciudadanos y los limiten a la libertad de escogencia de prestador o a la imposición de cargas adicionales.

Durante el periodo de análisis se atendieron un total de 720 solicitudes de emisión de concepto de legalidad sobre los contratos de condiciones uniformes, de los cuales se otorgaron 273 conceptos de legalidad y a 447 se les realizaron observaciones.

1.2.3. JURISDICCIÓN COACTIVA

De conformidad con la Ley 1066 de 2006, la prerrogativa de adelantar procesos de cobro coactivo por la UAE-CRA, tiene como finalidad recuperar los dineros que no han sido pagados a la entidad, derivados de títulos ejecutivos contentivos de obligaciones claras, expresas y exigibles, tales como los valores liquidados por concepto de contribuciones especiales. Esta actividad se adelanta con observancia de principios, garantías y procedimientos establecidos en la ley, específicamente el Estatuto Tributario y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, la Oficina Asesora Jurídica recibió de la Subdirección Administrativa y Financiera 39 expedientes con la finalidad de dar inicio a los procesos de cobro coactivo. Se impulsaron 222 procesos de cobro coactivo los cuales se señalan en la Tabla 4:

Tabla 4. Actuaciones de Cobro Coactivo

Estado de los procesos	Número
Terminados y archivados por pago total de la obligación	41
Suspendidos por acuerdo de pago	1
Procesos devueltos a la SAF	2
Procesos activos	178
Total	222

Fuente: CRA Oficina Asesora Jurídica

En este orden de ideas, debe destacarse que la CRA tiene implementado un plan de contingencia para recuperar los recursos que se han dejado de pagar por quienes están obligados, ejerciendo un control eficaz y eficiente.

1.2.4. DEFENSA JUDICIAL

Entre enero y diciembre de 2020, la CRA realizó vigilancia a 124 procesos judiciales, que en su mayoría fueron acciones de tutela (46,73%) y de nulidad y restablecimiento del derecho (15,58%). De estos procesos judiciales, la CRA obtuvo 65 fallos favorables y atendió 52 nuevas demandas.

Tabla 5. Procesos Judiciales Vigilados enero y diciembre de 2020

Clase de proceso	Cantidad	(%) Participación
Tutelas	59	47,6%
Acción Popular	11	8,9%
Nulidad y Restablecimiento	19	15,3%
Penal	2	1,6%
Acción de Grupo	4	3,2%
Nulidad Simple	7	5,6%
Reparación Directa	1	0,8%
Inmediato de legalidad	12	9,7%
Constitucional	8	6,5%
Insistencia	1	0,8%

Fuente: Oficina Asesora Jurídica - CRA

La Unidad Administrativa Especial UAE - CRA tiene un nivel de litigiosidad bajo y una condena, no ejecutoriada, lo que permite afirmar que la seguridad jurídica de los actos y actuaciones es alta. Al 31 de diciembre de 2020, se encontraban 87 procesos activos.

1.2.5. COMITÉS DE CONCILIACIÓN

Entre enero y diciembre de 2020 se celebraron 24 sesiones ordinarias de Comités de Conciliación, cuyos temas tratados se relacionan a continuación:

Tabla 6. Comités de Conciliación 2020.

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2020	
Fecha	Tema tratado
14 de enero 2020	Aprobación política de prevención del daño antijurídico 2020-2021.
31 de enero 2020	Informe de procesos judiciales de enero de 2020.
24 de febrero de 2020	- Informe responsabilidades y obligaciones plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2020-2021. - Informe de gestión del comité de conciliación segundo semestre 2019.
28 de febrero de 2020	Informe de procesos judiciales del mes de febrero de 2020.
9 de marzo de 2020	Decisión de NO CONCILIAR, NI PROPONER FORMULA DE ARREGLO ALGUNA en la audiencia inicial dentro del proceso de nulidad y restablecimiento del derecho incoado por SERVICIOS GENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.
30 de marzo de 2020	Informe novedades en el mes de marzo de 2020, en la vigilancia judicial de procesos de la UAE-CRA.

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2020

14 de abril de 2020	<p>Acogen la recomendación de la apoderada, de NO CONCILIAR, NI PROPONER FORMULA DE ARREGLO ALGUNA, dentro de la audiencia inicial del proceso de nulidad y restablecimiento del derecho de Serviduitama.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de seguimiento a eKOGUI segundo semestre 2019 y el informe de política de prevención del daño antijurídico y prevención 2019.
30 de abril de 2020	Informe de las novedades del mes de abril de 2020 en vigilancia de procesos judiciales.
22 de mayo de 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión no conciliar en la audiencia inicial del proceso de nulidad y restablecimiento del derecho, iniciado por la EAAB, referenciado con el No. 2014-00200-00. - Informe de la mesa jurídica organizada por la ANDJE.
29 de mayo de 2020	Informe de las novedades del mes de mayo de 2020, en la vigilancia judicial de procesos judiciales de la UAE-CRA.
23 de junio de 2020	Socialización reglamento comité de conciliación y defensa judicial sin observación o reparo alguno.
26 de junio de 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de las novedades acaecidas en el seguimiento a procesos judiciales junio de 2020.
24 de julio de 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de gestión del comité primer semestre 2020. - Aprobación propuesta suscripción de actas de comité por Presidente y secretario técnico comité de conciliación.
31 de julio de 2020	Informe de las novedades acaecidas en el seguimiento a procesos judiciales julio de 2020.
21 de agosto de 2020	Informe avances en la ejecución de la política de prevención 2020-2021; y de los documentos expedidos por la ANDJE, relacionada con derechos de petición, solicitan que se remita a todos los funcionarios de la entidad vía correo electrónico y desde la Oficina Asesora Jurídica se prepare una socialización para toda la entidad a través de 3cx.
28 de agosto de 2020	Informe de las novedades de procesos judiciales del mes de agosto de 2020.
22 de septiembre de 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión de no conciliar dentro del proceso de nulidad y restablecimiento del derecho incoado por Aguas Regionales EPM S.A. ESP, radicado 1100133370402019-00094-00. - Informe actividades del MIPG relacionadas con el Comité, solicitan formular el plan de acción cuanto antes con sus respectivos indicadores y remitir informe de indicadores de la política de prevención del daño antijurídico, adicional al de Control interno.

COMITÉS DE CONCILIACIÓN ORDINARIOS - PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2020	
29 de septiembre de 2020	Informe de procesos judiciales del mes de septiembre de 2020.
16 de octubre de 2020	Aprueban no conciliar dentro del proceso de nulidad y restablecimiento del derecho incoado por EPM. E.S.P., radicado 25000233700020180035900.
30 de octubre de 2020	Informe procesos judiciales del mes de octubre de 2020.
20 de noviembre de 2020	Aprobación el plan de acción del comité de conciliación vigencia 2021. Informe de ejecución del plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2020-2021
27 de noviembre de 2020	Informe de procesos judiciales del mes de noviembre de 2020.
11 de diciembre de 2020	Aprobación las políticas de defensa de la UAE-CRA. Deciden no conciliar, ni proponer fórmulas de acuerdo con la ficha conciliación judicial Nulidad y restablecimiento del derecho de SOCIEDAD VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P Informe de litigiosidad con tasa de éxito.
18 de diciembre de 2020	Informe procesos judiciales diciembre de 2020. Aprobación criterios para la selección de abogados externos que se encargaran de la defensa judicial de la CRA.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica - CRA

A través de estos comités, se informa de las actuaciones judiciales en las cuales participa y se establecen los lineamientos para la atención de los mismos, se cumplen las funciones establecidas en el Decreto 1069 de 2015.

Durante este periodo, el Comité de Conciliación y Defensa judicial de la UAE-CRA centró sus esfuerzos en la ejecución de políticas de prevención del daño antijurídico, en formular directrices de conciliación y de defensa; minimizando con ello los riesgos de condenas que deben asumir todos los colombianos.

Igualmente, ha diseñado los instrumentos necesarios para agilizar su gestión y ser eficaz en el desarrollo de sus funciones y, en este sentido, se han atendido las directrices y lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica –ANDJE- en el desarrollo de sus funciones.

Fueron aprobadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado –ANDJE- las políticas de prevención del daño antijurídico 2020-2021, las cuales se encuentran en ejecución.

2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Con el objetivo de mantener el reconocimiento de la CRA a nivel internacional, promover los intercambios de conocimiento y cultivar alianzas estratégicas y buenas relaciones, la CRA ha hecho presencia y participado en importantes eventos sectoriales a nivel internacional, entre los cuales se destacan:

- El taller “Fortaleciendo el sector del agua a través de la Alianza por el Gobierno Abierto (OPG)”, que se llevó a cabo del 10 al 11 de febrero de 2020 en la ciudad de Brasilia, Brasil.
- El seminario virtual organizado por el Banco Mundial “El sector de agua potable y saneamiento post COVID-19” que se realizó el 9 de junio de 2020.
- La webinar organizada por International Water Association (IWA) titulada “Regulation for City Wide Inclusive Sanitation” llevada a cabo el 13 de octubre de 2020.
- El taller virtual coorganizado por la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADERASA), The Nature Conservancy (TNC), entre otras, llamado “Intercambio de experiencias y aprendizaje entre entes reguladores de América Latina” realizado el 20 y 27 de octubre.
- La Semana del Conocimiento de la División de Agua y Saneamiento organizada por Banco Interamericano de Desarrollo (BID) el 18 de noviembre.
- El taller de Intercambio de experiencias virtual sobre el impacto de la regulación en la estructuración de proyectos en APPs con la Comisión Nacional del Agua de México (CONAGUA), realizado el 20 de noviembre.

Así mismo, la CRA ha suscrito varios acuerdos de cooperación internacional, entre los cuales se encuentran Memorandos de Entendimiento y sus convenios derivados mencionados a continuación:

- Suscripción de convenio de cooperación con el Instituto Ambiental de Estocolmo (SEI) y renovación de alianza con firma de nuevo Memorando de Entendimiento.

En marco del Memorando de Entendimiento que se suscribió en el año 2018 con el Instituto Ambiental de Estocolmo (SEI), el 23 de septiembre de 2020 se firmó nuevo convenio derivado del Memorando de Entendimiento con el objetivo de continuar la realización de un segundo proyecto piloto para analizar el impacto de las inversiones en infraestructura verde en la disponibilidad de agua y su rentabilidad, en la cuenca del Río Chicamocha.

Posteriormente, con el fin de continuar con la alianza de cooperación, y debido al vencimiento del Memorando de Entendimiento inicial, las partes renovaron sus lazos de trabajo mediante la suscripción de un nuevo Memorando el 14 de diciembre de 2020.

- Renovación de Memorando de Entendimiento y suscripción de convenio con Conservación Internacional (CI).

En marco del Memorando de Entendimiento suscrito octubre de 2019 y renovado en octubre de 2020, se firmó por ambas partes un convenio derivado el 8 de septiembre de 2020 con el objetivo de desarrollar un proyecto piloto en la cuenca alta del Río Bogotá, específicamente en los municipios de Guatavita y Sesquilé, que permita validar las metodologías establecidas para la aplicación de la Resolución 907 del 23 de diciembre de 2019.

- Renovación de Memorando de Entendimiento con The Nature Conservancy (TNC).

El Memorando de Entendimiento suscrito en agosto de 2019, con el objetivo de intercambiar conocimientos, fortalecer capacidades y desarrollar proyectos de interés común, fue renovado el agosto de 2020 por un año adicional. A su vez, en marco de la Coalición Nacional para el Agua, TNC está adelantando un trabajo para incentivar la aplicación de la Resolución 907 de 2019, sobre inversiones ambientales adicionales, mediante la elaboración de una caja de herramienta (toolkit) dirigida a grandes prestadores, para lo que la CRA viene apoyando con su experticia técnica.

- Suscripción de nuevo Memorando de Entendimiento con Fundación Avina

Teniendo en cuenta que el Memorando de Entendimiento firmado con Fundación Avina en febrero de 2019 llegó a su vencimiento y que el mismo estaba enfocado en temas de aseo, el 16 de julio de 2020 se suscribió un nuevo

Memorando con el objetivo de intercambiar conocimientos, fortalecer capacidades técnicas de las partes, desarrollar estudios y análisis que permitan elaborar medidas regulatorias cada vez más pertinentes, innovadoras e inclusivas para el sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia y mejorar las condiciones de los municipios, prestadores del servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo, como también de las organizaciones de recicladores.

- Consultoría con el Banco Interamericano de Desarrollo.

En el primer trimestre de 2020 se inició una consultoría con el BID para analizar la aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para empresas con más de 5.000 suscriptores, y establecer recomendaciones e insumos para la construcción de las bases del marco regulatorio del siguiente periodo, por medio de recursos de COMPASS promovido por la Embajada de Suiza - Cooperación Económica y Desarrollo (SECO). Esta consultoría finalizó y se realizó entrega del informe final en el mes de septiembre de 2020.

- RegWAS LAC.

Desde mediados de 2020 la CRA participa en el Programa para el mejoramiento de las políticas públicas y la regulación de los servicios de agua y saneamiento en América Latina y el Caribe (RegWAS LAC) promovido y financiado por el BID, LIS-Water y ADERASA, el cual tiene el objetivo de mejorar las políticas públicas y el marco regulatorio del sector en Latinoamérica y el Caribe mediante cooperación técnica.

- Participación en la segunda fase del Proyecto Regional CReW+

Durante el segundo semestre de 2020, la CRA inició su participación en el Proyecto Regional CReW+, el cual se enfoca en la gestión del agua y el manejo de las aguas residuales usando soluciones innovadoras y promoviendo mecanismos de financiamiento en la Región del Caribe, que fue fundado por el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (GEF) y es implementado por el BID.

En marco de CReW+ la CRA busca desarrollar un proyecto piloto con el fin de proponer incentivos y mecanismos regulatorios para la inclusión de los costos relacionados con acciones de economía circular e infraestructura verde en la tarifa del servicio público domiciliario de alcantarillado, para el cual la agencia ejecutora será la cooperación alemana la GIZ.

3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

3.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, compilado en el Decreto 1081 de 2015, y luego de un proceso de Participación Ciudadana, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, publicó en su sitio web la versión uno (1) del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020. Durante la vigencia, la entidad realizó (3) tres seguimientos al Plan, los cuales pueden ser consultados en: <https://www.cra.gov.co/seccion/informes-uae-cra-control-interno-2020.html>

3.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el propósito de fortalecer la relación bidireccional entre la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA y su público objetivo, la CRA diseñó y ejecutó diferentes espacios de diálogo e información con el fin de acercar a los ciudadanos al quehacer de la CRA. Lo anterior, 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 componentes del proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana planteados por el DAFP y el DNP.

3.2.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN

Son las acciones generadas por la CRA para informar públicamente sobre sus decisiones, y explicar su gestión y resultados. A continuación, se listan algunas de esas acciones.

Tabla 7. Actividades del componente de información.

Actividad desarrollada
Actualización constante de la página Web en cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015 “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública” así como sus redes sociales (Facebook, twitter, youtube y LinkedIn) con información clara, relevante, veraz y oportuna.
Atención por parte del Director Ejecutivo de la CRA, a las inquietudes a los siguientes medios de comunicación El Tiempo, El Colombiano, Revista Semana, El Universal, El Espectador, Revista del Congreso, CM& El Boletín del Consumidor, El Valor de la Verdad en Canal Uno, Todelar Pasto.
Campañas virtuales para explicar las medidas y recomendaciones adoptadas por la CRA para la prevención del Covid19.
Creación de Micrositio con la información sobre las medidas regulatorias tomadas con ocasión del Covid19 en la página web de la entidad.
Actualización de los datos abiertos de la CRA, los cuales pueden ser consultados en: https://www.datos.gov.co/browse?q=comision%20de%20regulacion%20de%20agua%20&sortBy=relevance
Diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA de la Procuraduría General de la Nación, en la que la entidad obtuvo 100/100 puntos en su autodiagnóstico.

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

3.2.2 COMPONENTE DE DIÁLOGO:

Son las acciones o espacios de diálogo (presenciales y/o virtuales) generados por la CRA en donde confluyen distintos grupos de interés, para dar cuenta sobre el quehacer de la entidad, y resolver inquietudes de los mismos. Son espacios de retroalimentación y trabajo en doble vía.

Al respecto, la CRA adelantó las siguientes acciones:

Jornadas de Participación Ciudadana

Durante la vigencia del presente informe, la CRA realizó 16 jornadas de participación ciudadana en diferentes ciudades del país. Las últimas 10 se llevaron a cabo de manera virtual debido al aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica a causa del COVID19.

A continuación, se relacionan dichas jornadas que permitieron exponer a todos los interesados los proyectos regulatorios en curso, para recibir sus sugerencias, comentarios e inquietudes, de tal modo que el proceso de toma de decisiones regulatorias fue enriquecido.

Tabla 8. Jornadas de Participación Ciudadana 2020.

Modalidad/ Ciudad	Fecha	Proyecto Regulatorio	Número de Participantes
Bogotá	Enero 17 de 2020	Res CRA 904 de 2019	24
Cali	Enero 22 de 2020	Res CRA 904 de 2019	19
Bucaramanga	Enero 25 de 2020	Res CRA 904 de 2019	24
Bogotá	Marzo 06 de 2020	Res. 909 de 2020	38
Cali	Marzo 06 de 2020	Res. 909 de 2020	25
Medellín	Marzo 10 de 2020	Res. 909 de 2020	28
Virtual	Abril 20 de 2020	Res. 913 de 2020	56
Virtual	Abril 22 de 2020	Res. 913 de 2020	55
Virtual	Mayo 08 de 2020	Res. 913 de 2020	40
Virtual	Mayo 13 de 2020	Res. 913 de 2020	47
Virtual	Mayo 15 de 2020	Res. 913 de 2020	24
Virtual	Julio 17 de 2020	Res.924 y Res. 925 de 2020	57
Virtual	Julio 22 de 2020	Res.924 y Res. 925 de 2020	30
Virtual	Julio 24 de 2020	Res.924 y Res. 925 de 2020	97
Virtual	Octubre 14 de 2020	Res. 932 de 2020	102
Virtual	Octubre 16 de 2020	Res. 932 de 2020	52
Total			718

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Tics - CRA

Eventos de rendición de Cuentas

Conscientes de la importancia de dar a conocer la gestión de la CRA, externa e internamente, se realizaron las siguientes Jornadas para dar cuenta de la gestión de la entidad:

Tabla 9. Eventos de rendición de cuentas enero a diciembre de 2020.

Ciudad / Modalidad	Fecha	Temática	Enlace de emisión
Virtual	Abril 27 de 2020	Publicación del Artículo: "CRA toma medidas para garantizar el abastecimiento de agua durante la emergencia".	https://bit.ly/3l54zaB
Virtual	Septiembre 18 de 2020	Jornada de Rendición de Cuentas Interna	https://bit.ly/3k07v7e

Ciudad / Modalidad	Fecha	Temática	Enlace de emisión
Virtual	Diciembre 18 de 2020	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	https://www.youtube.com/watch?v=FsBhmWcdUFU&t=1294s

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

Ciclos de Socialización

En el marco de una Estrategia de Presencia y Participación Regional que tiene como objetivo promover la comprensión, aplicación y seguimiento a la implementación de la regulación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a través de la transferencia de conocimiento en un lenguaje sencillo; la CRA inició un ciclo de socializaciones para brindar asistencia técnica a prestadores de los servicios públicos del país mejorando el acercamiento con todos los grupos de interés resolviendo las dudas e inquietudes en cuanto a la correcta aplicación de las fórmulas tarifarias de las Resoluciones CRA y las modificatorias, promoviendo así la correcta aplicación de la regulación.

Tabla 10. Jornadas de Divulgación enero a diciembre de 2020.

Ciudad / Modalidad	Fecha	Temática	Asistencia
Bogotá	18 de febrero de 2020	Taller Cálculo del Indicador Único Sectorial	42
Virtual	23 de abril de 2020	Taller Reunión ONU – Hábitat Países Andinos – CRA Colombia	10
Virtual	25 de septiembre de 2020	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores con menos de 5.000 suscriptores	240
Virtual	30 de setiembre de 2020	Marco Tarifario de Aseo para municipios con menos de 5.000 suscriptores	200
Virtual	01 de octubre de 2020	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores con menos de 5.000 suscriptores	90
Virtual	08 de octubre de 2020	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para grandes prestadores	118
Virtual	15 de octubre de 2020	Marco Tarifario de Aseo para municipios con más de 5.000 suscriptores	77
Virtual	16 de octubre de 2020	IUS	157
Virtual	20 de octubre de 2020	Aprovechamiento	92
Virtual	23 de octubre de 2020	Primer Plan de Gestión y Resultados -Res CRA 906 de 2019	130
Virtual	27 de octubre de 2020	Inversiones ambientales	88
Virtual	03 de noviembre de 2020	Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores.	127
Virtual	05 de noviembre de 2020	Marco Tarifario de Aseo para pequeños prestadores con menos de 5.000 suscriptores	101

Ciudad / Modalidad	Fecha	Temática	Asistencia
Virtual	13 de noviembre de 2020	Taller cálculo Indicador Único Sectorial	109
Virtual	17 de noviembre de 2020	Taller Inversiones Ambientales	51
Virtual	19 de noviembre de 2020	Aprovechamiento	78
Virtual	24 de noviembre de 2020	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para grandes prestadores	109
Virtual	26 de noviembre de 2020	Marco Tarifario de Aseo para Grandes Prestadores con más de 5.000 suscriptores	73
Total			1.892

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

Eventos Sectoriales

Durante la vigencia del presente informe, la CRA participó, entre otros, de los siguientes eventos sectoriales, teniendo en cuenta que son espacios importantes para la difusión del conocimiento, para ampliar el conocimiento técnico y promover el desarrollo regulatorio:

Tabla 11. Eventos Sectoriales enero a diciembre de 2020.

Temática	Ciudad/Modalidad	Fecha
Taller: "Fortaleciendo el sector del agua a través de la Alianza por el "GobAbierto" en Brasilia	Brasilia	Febrero 20 de 2020
XIV Encuentro Regional de Acueductos Comunitarios	Buga	Marzo 07 de 2020
Seminario ACODAL – Herramientas legales, estrategias, estructuración de proyectos y formulación de programas para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos	Medellín	Marzo 12 y 13 de 2020
Taller Reunión ONU – HABITAT Países Andinos y CRA Colombia	Virtual	Abril 23 de 2020
Facebook Live – Conversatorio de la Revista El Congreso Siglo XXI sobre las últimas medidas y acciones de Agua Vs. COVID 19	Virtual	Mayo 28 de 2020
Seminario Virtual El Sector de Agua Potable y Saneamiento Post COVID 19. Evento organizado por Práctica Global de Agua para Latinoamérica y el Caribe del Banco Mundial.	Virtual	Junio 09 de 2020
Foro Virtual "Los Derechos Humanos al Agua y al Saneamiento no son solo palabras- Mecanismos para asegurar su asequibilidad. Evento organizado por el BID	Virtual	Julio 28 de 2020
Expo Agua 2020 – ACODAL	Virtual	Septiembre 02 al 06 de 2020
Panel Mercado Regional de Servicios Públicos: acueducto, alcantarillado- tratamiento de aguas residuales y residuos sólidos. Evento organizado por Pro-Bogotá Región	Virtual	Septiembre 17 de 2020
Foro Internacional Valorización Energética de Residuos Sólidos en Rellenos Sanitarios: hacia la Reactivación Económica Sostenible	Virtual	Septiembre 23 de 2020

Temática	Ciudad/Modalidad	Fecha
1er. Congreso Virtual de Servicios Públicos, TIC y TV Cerrando Brechas Cambiando Vidas. Evento organizado por Andesco	Virtual	Octubre 6 al 09 de 2020
Audiencia Pública: Tarifas y Subsidios en la Gestión de los Servicios Públicos en Época de Pandemia- Evento organizado por la Procuraduría General de la Nación	Virtual	Octubre 14 de 2020
Participación en Exposresiduos. Taller: “Construyamos Juntos el Nuevo Marco Tarifario de #Aseo”	Virtual	Noviembre 26 de 2020
Panel: Nuevo Modelo Tarifario e Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos (ITA) en #SeminarioPGIRS	Virtual	Noviembre 27 de 2020
1er Congreso Virtual Nacional de Agua Potable y Saneamiento Básico de Cundinamarca organizado por EPC en un diálogo con MVCT, CAR Cundinamarca y Superservicios.	Virtual	Diciembre 11 de 2020
“Diálogos sobre políticas públicas y regulaciones para una gestión sostenible de plásticos en #ALC”. Evento de Fundación AVINA. Reflexión sobre regulaciones para avanzar hacia una Economía Circular	Virtual	Diciembre 14 de 2020
Webinars: “Efectos y desafíos 2020 - 2021- Cambio climático y recursos hídricos”, evento organizado por la Asociación Colombiana para el Agua GWP Colombia.	Virtual	Diciembre 21 de 2020

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Tics – CRA

3.2.3 COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD

El componente de Responsabilidad está encaminado al planteamiento y desarrollo de mecanismos de corrección o mejora de las acciones definidas y ejecutadas por la entidad, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo, que además, evalúa la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control; sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.

Tabla 12. Actividades del componente de responsabilidad.

Temática	Seguimiento
Realizar seguimiento a las actividades de los planes y programas instituidos por la Comisión en el Plan de Acción Institucional - PAI.	La Oficina Asesora de Planeación y Tics realiza el seguimiento al PAI de manera mensual. Por su parte la Unidad de Control Interno realiza cuatrimestralmente le seguimiento al PAAC.
Seguimiento a las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2020	La Oficina Asesora de Planeación y Tics realiza el seguimiento al PAAC y la Unidad de Control Interno realiza seguimiento al PAAC cada cuatro meses.
Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por la CRA	La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, realizó el Informe de Percepción. El cual puede ser consulado en: https://bit.ly/3mQIFIK

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Tics – CRA

3.3 SERVICIO AL CIUDADANO

El proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano tiene como propósito generar estrategias para el mejoramiento de la relación entre el ciudadano y las entidades públicas a través de la prestación de un buen servicio y el fortalecimiento en los canales de atención, evaluando así, la satisfacción de las partes interesadas.

Por lo anterior, la CRA ha venido implementando mecanismos que buscan garantizar una atención con calidad y oportunidad a los usuarios y entidades que requieran de nuestro servicio. Con corte a 31 de diciembre de 2020 se atendieron 12.239 ciudadanos, de los cuales 6.337 corresponden a la recepción y radicación de PQRSD y 5.902 requirieron la realización de un trámite o la prestación de un servicio por parte de la Entidad.

Durante la vigencia, el área de Servicio al Ciudadano de conformidad con los objetivos planteados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) llevó a cabo las siguientes acciones:

3.3.1 RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO

Para el mejoramiento en la relación Estado - Ciudadano, la CRA participó en las ferias de servicio al Ciudadano planificadas por el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) y realizó campañas de divulgación dentro de la Entidad, con el fin de dar a conocer a los servidores, la importancia que tiene prestar un servicio de calidad y oportuno.

De igual forma, durante este periodo se efectuó la actualización de la carta de trato digno, la cual fue publicada en la página web de la entidad, con el fin de que tanto los usuarios como los servidores conozcan los derechos y deberes que tiene el ciudadano. Adicionalmente se realizó la actualización del procedimiento de PQRSD y el protocolo de servicio al ciudadano.

Teniendo en cuenta que para la Entidad resulta fundamental contar con tecnologías que refuercen la atención al ciudadano, se adquirió un sistema de comunicaciones unificadas que ofrecen soluciones a incidentes, ajustes y cambios necesarios para el adecuado funcionamiento de las distintas herramientas, con el propósito de integrar la telefonía con otros servicios tales como: videoconferencia, grabación de llamadas y reportes, que respaldan la gestión del área de servicio al ciudadano, mejorando la interacción y medición del servicio prestado por la entidad.

Con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación del servicio, durante la vigencia se llevaron a cabo cuatro jornadas de capacitación, donde las temáticas fueron la sensibilización sobre componentes de servicio al ciudadano, la socialización de la actualización del protocolo de servicio al ciudadano, donde se contó con la participación total de 40 servidores de la entidad, la capacitación sobre uso de la aplicación de la encuesta diseñada en la vigencia para el canal telefónico. Adicionalmente se gestionó la participación de los servidores en el curso de lenguaje claro liderado por el DNP.

4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4.1. PRESUPUESTO CAPACITACIÓN 2020

Teniendo en cuenta la importancia del recurso humano para la Entidad, la CRA ha velado por el cumplimiento de todos los planes y proyectos que propenden por el fortalecimiento de competencias del personal.

Así las cosas, el Plan Institucional de Capacitación, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en mayo de 2020, y con ocasión de la declaratoria de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, y de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus COVID-19, ha realizado las siguientes actividades a costo cero así:

Tabla 13. Plan Institucional de Capacitación.

EJE TEMÁTICO	DIMENSIÓN DE COMPETENCIAS	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO	SER, SABER Y HACER	Inducción
		Atención al ciudadano y mecanismos de participación ciudadana
		Seminario Taller MIPG (7 Dimensiones y 17 políticas).
		Capacitación supervisores de contratos
		Manejo de público - oratoria
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	SER, SABER Y HACER	Comunicación Asertiva
		Acceso y consulta de información al Sistema Único de Información - SUI
		Actualización en normas regulatorias expedidas por la CRA en el periodo 2014 en adelante
PROBIDAD Y ÉTICA DE LO PÚBLICO	SER, SABER Y HACER	Programa de Gestión Documental, Tablas de Retención Documental y Custodia de documentos electrónicos
		Valores del Servicio Público
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	SER, SABER Y HACER	Resolución de conflictos
		Conceptos Básicos sobre el manejo y Funcionamiento de herramientas tecnológicas utilizadas en la Entidad.

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

El Plan de Bienestar se ejecutó en actividades durante la vigencia 2020 de la siguiente manera:

Tabla 14. Plan de Bienestar 2020.

RUBRO	PRESUPUESTO	EJECUTADO	%
Funcionamiento - Servicios de Bienestar	\$45.000.000	\$45.000.000	100%
Inversión - Proyecto Mejoramiento Institucional	\$11.000.000	\$11.000.000	100%
TOTAL	\$56.000.000	\$56.000.000	100%

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

De igual manera se han desarrollado actividades virtuales de integración para el Bienestar del personal a 31 de diciembre de 2020 del presente como son:

- Día de la mujer y del hombre
- Celebración de cumpleaños
- Día de la secretaria
- Día del conductor
- Clase de cardio
- Taller feng shui
- Taller de cocina saludable
- Taller prepensionados
- Clase de artes marciales
- Clase de Aeróbicos
- Entrenamiento funcional
- Taller de cocina saludable
- Bingo de Amor y amistad
- Taller prepensionados en emprendimiento y organización cooperativa.
- Actividad prepensionados - Estrategias para enfrentar cambios
- vacaciones recreativas hijos de los funcionarios.
- Actividad cierre de gestión.
- Reconocimiento por tiempo de servicios (quinquenios)

Como parte del Bienestar de los funcionarios, se aprobaron los apoyos educativos para los funcionarios de Carrera Administrativa y Libre Nombramiento y Remoción mediante Resolución UAE-CRA 874 de 2019. Adicional a esto, se realizó intervención del clima laboral y de la Cultura de la Innovación como resultado de la medición realizada en el 2019 bajo la metodología GREAT PLACE TO WORK aplicada por la firma PEOPLE VOICE SAS.

Por otra parte, y con relación al Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, se ejecutaron las actividades programadas en conjunto con la asesoría y el apoyo de la ARL Colmena; se implementó el Protocolo de bioseguridad, se realizó actualización de la matriz de riesgos con el fin de incluir el riesgo por la pandemia desatada por el Covid 19. Durante el periodo de emergencia sanitaria declarada en el País la entidad desarrolló distintas actividades que permitieron fomentar y concientizar a los funcionarios sobre los hábitos saludables que deben tener para una vida sana, promoviendo la salud y el Bienestar de todos los trabajadores de la Entidad.

Las actividades realizadas en desarrollo del plan de acción en Seguridad y Salud en el trabajo 2020 son las siguientes:

- Planificar cronograma de Trabajo 2020
- Asignar o contratar a un responsable para el diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que cuente con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo vigente y el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas.
- Planificar el Programa de Capacitación incluyendo temas de seguridad y salud en el trabajo para el año 2020.
- Verificación los requerimientos legales y actualizar la Matriz Legal en caso de requerirse.
- Actualización de la matriz de peligros y riesgos, valoración del riesgo, con la participación del personal en la identificación de peligros.
- Estudio de iluminación
- Exámenes médicos de ingreso
- Programa de vigilancia epidemiológica
- Revisión de la Política sst por parte del COPASST
- Procedimiento de accidentes e incidentes de trabajo
- Capacitación a la brigada de emergencia
- Capacitación al COPASST
- Inspecciones
- capacitación adecuación de puestos de trabajo en casa
- Realización de pausas activas
- Capacitación Comité de convivencia en manejo de conflictos y liderazgo.
- Taller en autocuidado basados en aspectos comportamentales
- Capacitación a la brigada de emergencia en atención a emergencias y control de heridas y hemorragias.
- Medición de ruido en el Data center
- Socialización protocolo de limpieza y desinfección operarias aseo y cafetería.
- Charla sobre afrontamiento y temor al contagio, actitud positiva para afrontar la crisis.
- Charla sobre reporte sintomatología COVID.
- Taller cuidado emocional y apoyo social.
- Taller higiene postural en el hogar y manejo de cargas.
- Socialización plan de evacuación y emergencias para los Brigadistas.
- Taller en convivencia familiar
- Taller en adaptación laboral
- Taller indicaciones para el simulacro nacional de autoprotección 2020.
- Realización de pausas activas.
- exámenes médicos ocupacionales periódicos
- Auditoria y evaluación al Sistema de gestión en Seguridad y Salud en el trabajo.

4.2. CONCURSO DE MÉRITOS

En la fase de planeación del concurso de méritos adelantada con la Comisión Nacional del Servicio Civil, se reportó en el Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la oportunidad, SIMO, la información correspondiente al propósito principal, funciones y requisitos mínimos de cada una de las 50 vacantes definitivas con las que cuenta la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

4.3. PLANTA DE PERSONAL

La planta de personal de la CRA está conformada por 84 funcionarios así:

Tabla 15. Planta de personal.

CONCEPTO	TOTAL NÚMERO DE CARGOS DE LA PLANTA	NÚMERO DE CARGOS PROVISTOS	NÚMERO DE CARGOS VACANTES
Cargos de Libre Nombramiento y Remoción	17	17	0
Cargos de Carrera Administrativa	63	54	9
Cargos de periodo Fijo	4	4	0

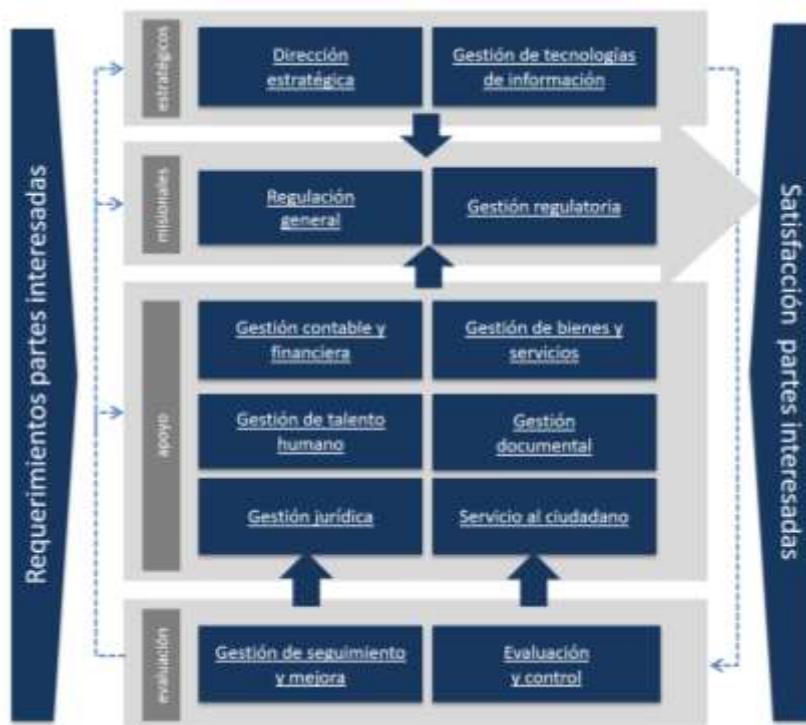
Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

5.1. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA desarrolla sus actividades en un enfoque de operación por procesos, en el marco de referencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como se puede observar en la imagen 1. De esta manera, el Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) de la CRA cumple con los principios de la Norma ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la Norma ISO 27001:2013 para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el Decreto 1072 de 2015 para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) y los lineamientos del Manual Técnico de 2014 para el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Imagen 1. Mapa de procesos



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

En el mes de mayo de 2020 el Departamento Administrativo de la Función Pública informó a las entidades públicas de los órdenes nacional y territorial, la publicación de los resultados de gestión y desempeño institucional de la vigencia 2019, de acuerdo con la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, FURAG, en la cual la entidad obtuvo un resultado destacado de 89.1 en el Índice de Desempeño Institucional. Particularmente, sobresalen los puntajes obtenidos en las dimensiones de Talento Humano; Control Interno; Direccionamiento Estratégico y Planeación y Gestión para Resultados con Valores. Adicionalmente sobresale la política de Gobierno Digital con 96.4 puntos, estando esta entre las 10 mejores a nivel nacional.

Con base en lo anterior, la alta dirección en su compromiso por mantener y mejorar sus sistemas de gestión lideró la formulación de planes de mejoramiento para fortalecer las dimensiones de MIPG que tuvieron una baja calificación en el FURAG, todo esto, con el propósito de mejorar los resultados para la vigencia 2020.

En este contexto, se formuló el Plan Estratégico de Gestión de Conocimiento y la Innovación - PEGCInn, en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en el cual se enfocaron recursos, teniendo en cuenta que fortaleciendo la dimensión de gestión del conocimiento e innovación se impacta positivamente transversalmente a todas las dimensiones, y de esta manera, se pueden mejorar los servicios ofrecidos por la CRA, debido a que se fortalecen las herramientas de gestión para alcanzar una mayor difusión del conocimiento y una comunicación más efectiva con los grupos de interés, logrando así, cumplir su misión y visión.

Así las cosas, la CRA se enfocó en fortalecer su gestión, potenciando sus capacidades de innovación sostenible, abierta, transformadora y colaborativa² a través del uso de instrumentos técnicos y tecnológicos que permiten,

² **Innovación abierta:** Trabajar la innovación abierta permite a las organizaciones ahorrar tiempos y costos, fortalecer la transferencia de conocimiento y ayuda a dinamizar los sistemas de innovación a nivel regional (Ruta N). El Ministerio de Tecnología de Información y las Comunicaciones considera este tipo de innovación en sus políticas, específicamente como ejercicios de colaboración con el ciudadano,

por un lado, satisfacer de una mejor manera las necesidades de los diferentes grupos de interés, en cumplimiento de su misión; y de otro lado, proporcionando bases técnicas, científicas y tecnológicas para ser 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.

Bajo este enfoque, se diseñó un plan de gestión del conocimiento dentro del cual se encuentra la Estrategia de Participación y Presencia Regional, la cual tiene como fin promover la comprensión, aplicación y seguimiento a la implementación de los marcos regulatorios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a través de la gestión de conocimiento, la innovación, y lenguaje claro, atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional.

La Estrategia de Presencia Regional se desarrolla a través de tres componentes así:

- I. Transferencia de conocimiento para facilitar el uso y apropiación del conocimiento regulatorio generado por la entidad a los grupos de valor. De esta manera, se promoverá una mejor comprensión y una mayor aplicación de la regulación del sector de agua potable y saneamiento básico expedida por la CRA, a través de herramientas tecnológicas que permitan organizar, sistematizar, y compartir fácilmente el conocimiento y conforme a los diferentes contextos de las regiones del país,
- II. Establecimiento de mecanismos de difusión del conocimiento con el objetivo de desarrollar una visión estratégica de comunicación, orientada a informar el público de diferentes regiones del país, a abrir canales de comunicación no tradicionales para la entidad y a posicionar a la CRA frente a los grupos de valor. Se utilizarán diferentes medios de comunicación que garanticen que la información llegue, en especial a aquellos con baja capacidad institucional, y
- III. Fortalecimiento de las capacidades del personal de la Comisión en metodologías de transferencia efectiva del conocimiento y herramientas de lenguaje claro.

En desarrollo de esta estrategia, la entidad en el año 2020, realizó la contratación e implementación de la plataforma MOODLE como uno de los mecanismos de apoyo en la materialización de transferencia de conocimiento en lenguaje claro, y más específicamente del Taller virtual de Regulación. Este taller se estructuró y desarrolló con el fin de proporcionar conceptos y fundamentos básicos de la regulación del sector, así como conocimientos prácticos sobre la aplicación de los marcos tarifarios y temas específicos de la regulación, de forma que el público objetivo tenga un entendimiento más claro sobre cómo aporta la regulación a la sostenibilidad de las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y a la protección de los derechos de los usuarios. Para terminar la vigencia 2020, se coordinó la primera prueba piloto del Taller virtual con un grupo de participantes pertenecientes a las diferentes entidades que conforman la Comisión, en busca de contar con retroalimentación en relación con las temáticas abordadas, facilidad de uso del sistema y la interacción con los objetos virtuales de aprendizaje diseñados para las sesiones del Taller.

De otra parte, dentro de la Estrategia de Participación y presencia Regional, también se tuvo en cuenta la necesidad de difusión de las medidas regulatorias expedidas con ocasión a la pandemia mundial declarada por el brote de coronavirus COVID 19, de la cual se derivó la declaración de la emergencia sanitaria y la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por el Gobierno nacional.

entidades, la industria TI y emprendedores.

Innovación sostenible: se refiere a un desarrollo y crecimiento que sea perdurable en el ámbito ecológico, económico y social (Ruta N).

Innovación colaborativa: también llamada co-innovación, se basa en la participación de socios del negocio que colaboran para construir la innovación, lo cual genera mayor impacto y se traducen en mejores resultados, un mayor alcance y un adecuado proceso de ejecución de los proyectos planteados (basado en Corlella, 2014).

La innovación transformativa propone poner un mayor énfasis en la transformación de sistemas, es decir, cambios en las prácticas, infraestructuras, competencias, culturas y tecnologías que conforman los sistemas sociotécnicos que sostienen nuestra forma de vivir.

La primera fase del trabajo, estuvo enfocada en la articulación y apoyo a la diseminación de las campañas y medidas del Gobierno Nacional (presidencia, Min. Salud y Min. Vivienda) bajo el slogan Prevención y Acción. Durante estos meses de aislamiento preventivo obligatorio, la CRA publicó en sus canales oficiales de comunicación, página web y redes sociales, todas las medidas y acciones decretadas por el Gobierno Nacional.

La segunda fase de trabajo, consistió en la creación de una campaña bajo el slogan “Agua, Equidad y Vida” para transmitir y diseminar las medidas regulatorias expedidas por la CRA, a través de medios masivos de comunicación (radio, prensa y tv) así como la realización de jornadas de Socializaciones virtuales para explicar y resolver las preguntas frecuentes sobre las Resoluciones CRA a la ciudadanía en general.

Agua, Equidad y Vida, se transmitió a través de redes sociales y de 60 auspicios radiales transmitidos del 23 al 30 de diciembre del 2020 a través de la Red de emisoras de Radio Nacional de Colombia en franja A. Así mismo, tanto la campaña como el primer Ciclo de Socializaciones manejaron temas como: suspensión de incrementos tarifarios, reinstalación y reconexión del servicio de acueducto, prohibición de suspensión y corte durante la emergencia, incremento de frecuencia de lavado de áreas públicas, incremento de frecuencia de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables, pagos diferidos de facturas, periodo de gracia, aplazamiento de la entrada en vigencia del factor de productividad, simplificación de trámites de información a usuarios para aplicación de tarifas, entre otros.

Finalmente, se destaca que del Plan de gestión del conocimiento se avanzó en el proyecto "Páginas amarillas", el cual busca que la entidad disponga de un inventario del conocimiento explícito, actualizado, de fácil acceso y articulado con la política de gestión documental. Asimismo, busca la identificación, clasificación y actualización del conocimiento tácito de para la planeación del conocimiento requerido por la entidad.

5.2. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 tiene entre sus objetivos, la transformación digital transversal a todos los sectores económicos y sociales, con el fin de promover las estrategias de Gobierno Digital por parte de las entidades públicas, masificando el uso de nuevas tecnologías, modernizando los procesos con canales más abiertos a los trámites regulatorios y ajustar la estructura administrativa para que los usuarios y las empresas cuenten con información en tiempo real que les permita tomar mejores decisiones. Por su parte, el Decreto 2106 de 2019 busca simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, incrementando la eficiencia administrativa a través de herramientas que las TIC ofrece para lograr una mayor y mejor interacción con los ciudadanos.

En cumplimiento de lo anterior, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA adquirió el servicio de correo electrónico certificado con el fin de mejorar los tiempos de entrega de comunicaciones a los ciudadanos y reducir los costos de envío teniendo en cuenta que desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2020 la CRA recibió 8.966 comunicaciones de manera electrónica y 3.277 de manera física para un total de 12.243. De esta manera, se avanza en el camino de la transformación digital para facilitar al ciudadano disminuir los trámites en físico, así como el consumo de papelería y la mayoría de la documentación será en medio electrónico.

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

Tabla 16. Consumo de elementos de papelería de 1 de enero al 31 de diciembre de 2020

ITEM	CANTIDAD
Resmas	98
Carpeta para archivo	735
Tóner	4
Sobre bond correspondencia	3500
Sobre de manila	50
Cajas archivo ref. X-200	0
Cajas archivo ref. X-300	153

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Durante la vigencia 2020, la entidad realizó seguimiento y control de las solicitudes de elementos de papelería de las dependencias con el propósito de fomentar una cultura del cuidado del medio ambiente y la excelencia en la administración de los recursos que el Estado brinda a la entidad para el desarrollo de sus funciones.

5.3. GESTIÓN CONTRACTUAL

En la vigencia 2020, periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre, se suscribieron 182 contratos, los que se desarrollaron mediante procesos de selección, discriminados así:

- Procesos de Mínima Cuantía – Treinta y uno (31)
- Procesos de Selección Abreviada - Dieciocho (18)
- Concurso de Méritos -Cinco (5) divididos en tres (3) Consultorías, un (1) Contrato de Seguros y una (1) prestación de servicios.
- Licitación Pública – Una (1)
- Contratación Directa -Ciento veintiséis (126)
- Convenio de Cooperación – Uno (1)

A continuación, se detalla la relación de contratos celebrados:

Tabla 17. Contratos celebrados.

TIPOS DE CONTRATOS	TOTAL	VALOR
Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	115	\$ 5.899.647.015,00
Prestación de servicios	45	\$ 2.587.430.720,70
Seguros	3	\$ 216.719.677,00
Compraventa	15	\$ 418.835.368,24
Consultoría	3	\$ 960.000.000,00
Otros (convenio de cooperación)	1	\$ 0,00
Adiciones y Prórrogas	4	\$ 84.862.396,00

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

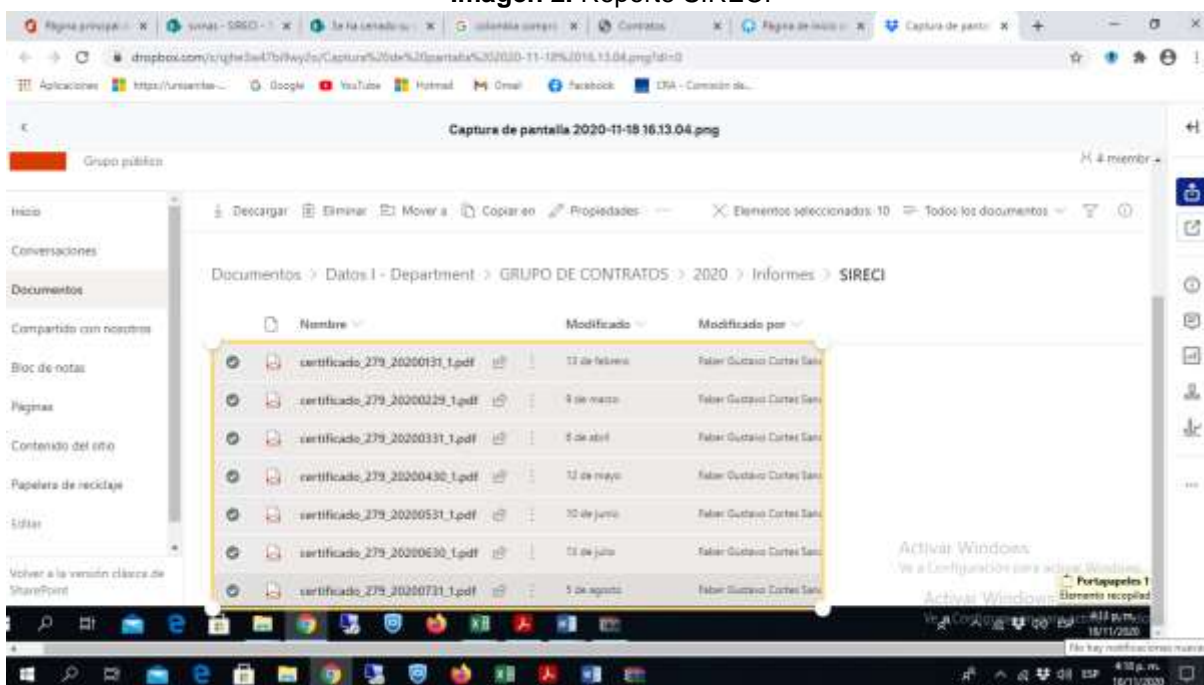
Así mismo, se registraron los procesos y contratos en el Sistema Electrónico de Contratación Pública- SECOP I y II, <https://www.contratos.gov.co>; y en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Se deja constancia que dichos reportes se realizaron de manera oportuna y permanente, tal y como se puede evidenciar en el mismo portal del SECOP y los informes de Control Interno de la CRA, los cuales son mensuales.

5.4. ESTADO DE INFORMES A RENDIR O PUBLICACIONES

Se reportó ante la Contraloría General de la República la gestión contractual de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la modalidad del informe se rinde mensualmente en el sistema SIRECI de la Contraloría General de la República, así:

Los informes se encuentran en la carpeta compartida de CONTRATOS, y dentro de ella una carpeta que se llama SIRECI.

Imagen 2. Reporte SIRECI



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Al 31 de diciembre de 2020 se han rendido 11 informes ante la plataforma SIRECI de la CGR, los cuales se encuentran en carpeta compartida de contratos, incluido el informe rendido correspondiente al mes de diciembre de 2020.

Imagen 3. Informes de SIRECI

ACUSE DE ACEPTACION DE RENDICION

FECHA DE GENERACION: 2020/11/09
 HORA DE GENERACION: 11:05:27
 CONSECUTIVO: 27912020-10-31

RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
 NIT: 83000212
 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: DIEGO FELIPE POLANIA CHACÓN

MODALIDAD: M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
 PERIODICIDAD: MENSUAL
 FECHA DE CORTE: 2020-10-31
 FECHA LIMITE DE TRANSMISIÓN: 2020-11-17

RELACION DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS		
Tipo	Nombre	Fecha
Formulario electrónico	F5.1. CONTRATOS REQUIDOS POR LEY 80/90, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSICIONES REGLAMEN(Registre las citas EN PESOS)	2020/11/09 11:04:16
Formulario electrónico	F5.2. GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las citas EN PESOS)	2020/11/09 11:04:16
Formulario electrónico	F5.3. GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las citas EN PESOS)	2020/11/09 11:04:16
Formulario electrónico	F5.4. GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRAT (Registre las citas EN PESOS)	2020/11/09 11:04:16

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

5.5. COMITÉS DE CONTRATACIÓN

De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de la entidad, Al día 31 del mes de diciembre, se realizaron 44 Comités de Contratación, se presentaron 182 estudios previos para su revisión y aprobación. El Comité de Contratación recomendó la contratación respectiva.

Por su parte, el Plan Anual de Adquisiciones correspondiente a la vigencia 2020 fue publicado tanto en el SECOP como en la página web de la entidad, en el mes de enero de 2020. Y se han publicado sus actualizaciones o modificaciones, se puede ser consultado en el link:

<https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/App/AnnualPurchasingPlanManagement/Index>

5.6. GESTIÓN DOCUMENTAL

En concordancia con el Archivo General de la Nación y el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, y teniendo en cuenta las situaciones suscitadas por el brote COVID19, la entidad aceleró su proceso de transformación digital. Con el fin de optimizar el trabajo en casa, brindar una mejor atención al ciudadano a través de los canales virtuales y asegurando la debida custodia de la documentación generada y recibida por la entidad, se adquirieron gestionaron y organizaron los documentos electrónicos, fortaleciendo este proceso, además, con la adquisición de firmas digitales.

Es por eso que, en el transcurso de este año 2020 se radicaron 12.243 comunicaciones de entrada de las cuales 3.277 se recibieron por medios físicos y 8.966 por canales electrónicos, de igual forma se tramitaron 13.054 comunicaciones de salida, de las cuales 2.258 se enviaron de manera física y 10.796 por medio electrónicos. De esta manera el documento electrónico de archivo ha crecido de manera notoria al interior de la entidad y se puede consultar de manera fácil y eficiente por medio de nuestro Sistema de Información Orfeo, el cual a partir de este año cuenta con firma digital para garantizar la integridad de los documentos.

Se elaboró el Plan de Conservación del Sistema Integrado de Conservación - SIC y se actualizaron el Inventario de Activos de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Se crearon 1.218 expedientes para empresas, contratistas y particulares.

Se realizó la implementación de las Tablas de Retención Documental de la Comisión, las cuales fueron convalidadas y se realizaron capacitaciones a todas las oficinas de la entidad sobre Tablas de Retención Documental – TRD, Programa de Gestión Documental –PGD e Inventario de Activos de información.

Se realizó el rotulado, inventario, punteo y transferencia a la bodega externa de la documentación correspondiente a 93 cajas que se habían recibido por transferencia para el archivo central y se migró la información recibida por medios magnéticos de 52 CD. También se identificó, rotuló e inventarió la documentación contenida en 65 cajas referencia X300 que se ha recibido por medio de transferencia por parte de las diferentes áreas.

De acuerdo con el programa de auditoría y control del Programa de Gestión Documental, se realizó la verificación y seguimiento a la implementación del PGD y de las TRD de la entidad.

Se recibieron, revisaron e ingresaron al archivo central de la entidad, las transferencias documentales de los procesos de Control Interno, Financiera, Jurídica, Talento Humano y Planeación.

Se recibieron en gestión 140 expedientes contractuales de los cuales a partir del contrato 71 los expedientes son digitales y todos los soportes se subieron por parte del área de Gestión documental a Orfeo. De igual forma se subieron al Sistema de Información Orfeo a cada uno de los radicados enviados de manera electrónica, aproximadamente 21 mil archivos entre certificación de envío y confirmación de lectura del correo electrónico certificado.

Se realizó la digitalización de 130.000 páginas correspondientes a los documentos recibidos por medio de transferencia primaria al archivo Central, para poder consultar dicha información en el sistema Orfeo de la entidad.

Se realizó el traslado total de 3550 cajas correspondientes a la documentación del archivo central, que se encontraba en custodia con la empresa LMG CONSULTORES y ahora pasó a la custodia de la empresa ROYAL TECHNOLOGIES.

6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

6.1 PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (PETI).

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020, la Oficina Asesora de Planeación y TIC de la CRA, centró sus esfuerzos en la implementación de los proyectos relacionados en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI y en la actualización de este, para una vigencia de cuatro años (2020-2024). Estos proyectos corresponden principalmente a la definición y seguimiento de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital, la optimización y automatización de los procesos de nómina y contribución especial, a la estabilización, mantenimiento y actualización de los servicios tecnológicos. Estos proyectos se enfocaron a:

- 1) Fortalecer la infraestructura de TI que soporta los procesos de la entidad como los servicios de almacenamiento en la nube, en diferentes modalidades (SaaS, IaaS, DaaS) garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de la entidad.
- 2) Implementación de procesos de Interoperabilidad e intercambio de información mediante XROAD.
- 3) Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información misional y de apoyo como el gestor documental – ORFEO, CCUS y Sinfonía.
- 4) Finalmente, como una línea transversal, la seguridad digital y ciberseguridad, donde se adquirió como parte de las tecnologías emergentes, las herramientas de inteligencia artificial para la identificación de amenazas de red, almacenamiento y correo electrónico.

6.1.1 PROYECTOS PRINCIPALES DEL PETI ABORDADOS EN LA VIGENCIA

6.1.1.1 OPTIMIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

Es preciso resaltar que la automatización de los procesos en las entidades públicas se viene consolidando como una de las metas que se deben lograr en el corto plazo. Así lo ha establecido el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano (MRAE) y la Política de Gobierno Digital. De acuerdo con el propósito 2 de esta Política, es necesario “lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información”, cuyo objetivo es “desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad, a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos” (MinTIC, 2018).

En este contexto y a fin de evolucionar a tecnologías más eficientes que posibiliten el apoyo de los procesos de la entidad, se llevó a cabo la implementación de los módulos de Nómina y Contribución Especial, integrados en un sistema de gestión de recursos empresariales (ERP), en modalidad de Software como servicio (SaaS). De igual manera se integró al sistema de gestión documental ORFEO, el proceso de Actuaciones Administrativas, integrando estos dos procesos en una sola interfaz de usuario.

En cuanto a la estrategia de transformación digital, específicamente en el tema de Interoperabilidad, en un proyecto interdisciplinario en el que participan la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Agencia Nacional Digital, Ministerio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación y la CRA, se adelantó la implementación del protocolo XROAD, aplicando la metodología de implementación de acuerdo a los lineamientos establecidos para los servicios digitales, estableciendo el Lenguaje de Intercambio Común.

6.1.1.2 ESTABILIZACIÓN TECNOLÓGICA

Como parte del proyecto de Estabilización Tecnológica, en la vigencia, se establecieron las bases para la operación y entrega óptima de servicios TI para apoyar el buen desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Entidad.

Este proyecto, permitió consolidar la infraestructura tecnológica, la renovación de licenciamientos, la implementación y la ejecución de los planes de contingencia definidos en el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) ahora Plan de Continuidad y Disponibilidad de las Tecnologías de la Información y Comunicación, relacionados con los componentes críticos de infraestructura de TI, así como la definición de políticas de seguridad de la información.

Como parte del proyecto de estabilización tecnológica se buscó:

- Fortalecer la infraestructura tecnológica, para lo cual se adelantaron procesos de revisión y optimización de los recursos actuales.
- Mejorar la capacidad de almacenamiento y procesamiento. La CRA realizó la adquisición de la plataforma Microsoft 365, la cual ofrece un almacenamiento con capacidad de 1Tbt por cuenta designada.
- Definir la estrategia para la implementación de escritorios virtuales, los cuales soportaran la operación en cuanto a recursos de procesamiento del servicio DAAS que se adquiere para disposición de los funcionarios y contratistas a fin de estabilizar la plataforma de trabajo en casa y teletrabajo.
- Definición y medición de los acuerdos de niveles de servicio de la infraestructura tecnológica de la CRA.
- Mejoramiento de la administración de impresión y renovación tecnológica de impresoras.
- Mejoramiento de la solución de comunicaciones unificadas con reportes especializados para el apoyo al proceso de atención a la ciudadano y renovación de teléfonos VOZ/IP con soporte de IPV6 y establecimiento del plan contingente de video conferencia con TEAMS.

6.1.1.3 IMPLEMENTAR PROGRAMA EN FORMACIÓN EN TI

Los miembros del equipo TIC de la Oficina Asesora de Planeación y TIC se certificaron en la utilización de plataformas de Microsoft Azure como Power BI, planner, team. Se inició capacitación con la asistencia de dos funcionarios al diplomado de la plataforma de interoperabilidad Xroad. De igual forma, como parte de la estrategia de uso y apropiación de TI, se implementó el sistema de gestión de aprendizaje Moodle con el objetivo de elaborar al interior de la entidad, cursos en diferentes modalidades (presencial con apoyo virtual, b-learning o e-learning).

6.1.1.4 SEGURIDAD DIGITAL

Para el año 2020 se realizaron varias acciones orientadas al fortalecimiento la Seguridad Digital y a la seguridad informática al interior de la Entidad, de las cuales se pueden resaltar las siguientes acciones:

- Políticas, procedimientos y guías actualizadas, bajo la perspectiva de la seguridad de la información y el Decreto 1008 del 2018 en su Artículo 2.2.9.1.1.3. dentro del SGSI apoyados en la norma ISO 27001:2013 con su anexo, el cual dio como resultado el seguimiento a la matriz de riesgos institucional.
- Se realizó constante monitoreo de la matriz riesgos de seguridad digital de todos los procesos, para ofrecerles una gestión y control que permitan mantener mitigadas las amenazas que se puedan presentar.
- Se ejecutó el plan de sensibilización de la vigencia 2020, con el fin de lograr que el mayor porcentaje de funcionarios y contratistas de la Entidad conocieran conceptos fundamentales del sistema de gestión de seguridad de la información, y aprendieran a identificar, reportar y prevenir incidentes de seguridad

de la información.

- Se realizaron test de vulnerabilidades a las diferentes plataformas con herramientas especializadas, con el objetivo de identificar los riesgos asociados a seguridad informática y se generaron estrategias de mitigación de manera controlada siguiendo las buenas prácticas del fabricante.
- Se realizaron ajustes al software copias de seguridad automatizados, con el fin de garantizar la información que se genera en las diferentes dependencias.
- Se garantizó el servicio Firewall perimetral para esta vigencia, siendo una de las principales herramientas para afrontar las situaciones sobrevinientes por el brote coronavirus COVID19, con la creación de una red privada virtual VPN's para todos los funcionarios y contratistas y así garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información con el trabajo remoto que a su vez nos ayudó a contrarrestar ataques cibernéticos, bloquear Virus, Malware, Conexiones C&C.
- La entidad adoptó la ciber-resiliencia como una estrategia de adaptación y continuidad de las operaciones sin afectar el mínimo posible al desempeño general de la entidad, activando nuevas capacidades para la prevención, detección, búsqueda proactiva de amenazas (Threat Hunting), contención, respuesta y la reducción de la superficie de ataque; adaptándonos a las nuevas técnicas y tácticas de los ciberatacantes, con el fin de priorizar y mitigar los riesgos a todos los niveles y gestionar el ciber-riesgo mediante un gobierno de seguridad digital.
- Se ejecutaron set de pruebas del plan de recuperación ante desastre las cuales garantizaron la continuidad de la operación y que la información se encuentre disponible, íntegra y se conserve confidencial.
- Se realizó auditoría al sistema de seguridad de la información, el cual está integrado el sistema de gestión y control de la entidad, siendo una experiencia positiva y garantizando que la entidad tiene adoptado la seguridad de la información como parte integral de todos los procesos, siguiendo las buenas prácticas de la industria.
- La entidad adquirió una solución tecnológica integral con inteligencia artificial, que permite la detección de tráfico de red sospechoso y anticipa y neutraliza las amenazas para el correo electrónico.
- Se adquirieron 12 certificados SSL el cual cifra la comunicación entre el navegador o la computadora del usuario, y un servidor o un sitio web protegiendo los datos confidenciales y todo lo que se intercambia durante cada visita (denominada "sesión"), evitando que sean interceptados por partes no autorizadas.

6.1.1.5 GESTIÓN DE SERVICIOS – MESA DE AYUDA

Como parte del proceso del manejo de incidentes y requerimientos al grupo TI de la Oficina Asesora de Planeación, es importante señalar, que se han atendido un total de 8.887 casos de incidencias reportados al sistema GLPI. De este total, 1.272 casos fueron registrados por los usuarios en el presente año.

De igual forma, durante la vigencia también se retomó el proceso de actualización y puesta en marcha de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los diferentes servicios que se relacionan en el Catálogo de Servicios de TI de la entidad. Esta definición de los ANS busca seguir avanzar en la estrategia de gestión de los servicios tecnológicos, fundamentados en las buenas prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Adicional se tiene previsto realizar actualización del catálogo de servicios.

6.1.1.6 USO Y APROPIACION DE FIRMAS DIGITALES PARA LA ENTIDAD

Con la implementación de las firmas digitales en la CRA, se logró cumplir con los tiempos de respuesta, mitigando la emergencia de la pandemia y convirtiéndose así en un pilar fundamental de la identidad digital, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad conservando la trazabilidad de los documentos digitales generados desde el sistema documental ORFEO.

6.1.1.6.1 INTEGRACION CON EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO

Se logró integrar la herramienta de firma digital con ORFEO, lo que facilitó el uso y se garantizó la correcta trazabilidad del documento, cumpliendo así con la normatividad vigente y con los tiempos de respuesta de las solicitudes escritas recibidas en la CRA.

6.1.1.7 MEJORAS AL BI DE SINFONIA.

Con la adquisición de las herramientas de colaboración en la vigencia, se logró mejorar la experiencia de usuario, con el uso de nuevas herramientas al BI de sinfonía. Incorporando la herramienta software libre a la solución, implementación de ETLs, y mejoras en la visualización por medio de herramientas que permite al funcionario analizar y modelizar la información para ser consultada de manera fácil, atractiva e intuitiva.

Se inició la estandarización de fuentes de origen, y se realizaron acercamientos con las entidades del sector para mejorar los procesos de integración de la información por medio de la implementación de la herramienta XROAD que contendrá el servicio de consumo por parte de la Entidad.

6.1.1.8 MEJORAS GESTIÓN DE ESPACIO

Se logró mejorar la gestión en el espacio de la NAS con las copias de seguridad del motor de base de datos, realizando acciones de revisión y depuración periódica aprovechando al máximo la tenencia de la información necesaria.

6.1.1.9 MEJORAS SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se lograron implementar las siguientes mejoras en el sistema de gestión documental ORFEO:

- Optimización de módulo de radicación de entrada: Se agilizó el proceso de radicación de entrada, haciéndolo más ágil y eficiente.
- Optimización en alertas para tiempos de en las bandejas de ORFEO dependiendo el tipo de usuario (Director, Jefe, Revisor, Proyectista)
- Mitigación seguridad Orfeo: se realizaron actividades preventivas en código fuente del sistema para mejorar la seguridad del sistema.
- Desarrollo de foliado electrónico de expedientes: para garantizar el cumplimiento de la normatividad del AGN3.

6.1.1.10 MEJORAS AUDITORÍA BASE DE DATOS PARA ORFEO

Como plan de mejoramiento continuo se logró implementar auditoria sobre los cambios presentados en la base de datos de la plataforma ORFEO, además de generación de copias de seguridad de contingencia para la restauración en otras máquinas según la necesidad presentada con copias portables, que se depuran para una

gestión óptima del espacio.

6.1.1.11 CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE (SUITE DE O365) Y PAGINA WEB EXTRANET E INTRANET MODALIDAD SASS.

Durante la vigencia de 2020 se garantizó la continuidad de servicios en la nube del correo electrónico y seguridad del mismo la cual ofrece las siguientes bondades.

- Mejoramiento de capacidad de envío y de recepción en documentos adjuntos.
- Apoyo al plan de recuperación ante desastres, con el fin de contar con infraestructura de tecnología de punta y mantener la ejecución de las actividades de la CRA, minimizando el impacto de contingencias que puedan ocurrir a las instalaciones de la Entidad.
- Estándares de seguridad de la información en la nube.
- Bajo costo en renovación de infraestructura y manutención de la misma, con tecnología de punta.
- Correo electrónico con capacidad para almacenar 100 GB de información por Usuario.
- Protección contra amenazas avanzadas de Office 365 (Vínculos Seguros, Datos Adjuntos Seguros, Directivas contra suplantación de identidad (Anti-phising) entre otros.
- Herramienta de comunicación unificada (Microsoft Teams) que combina chat, almacenamiento de archivos, reuniones de video e integración de aplicaciones.
- Herramienta de análisis de información (Power BI).

En el año 2020, se gestionó la página web extranet e Intranet mediante servicio, la cual ha sido indispensable para ofrecer contenido informativo y normativo, logrando una mayor interacción con los usuarios, basados en directrices de usabilidad, accesibilidad y transparencia que ha emitido el gobierno nacional.

6.1.1.12 SERVICIOS DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN INTERNET DEDICADO Y MPLS

Al finalizar el 2020 se amplió el canal dedicado de internet de 128 Mbps a 256 Mbps para mejorar los servicios tecnológicos, garantizando la comunicación y servicios con los ciudadanos y entes nacionales e internacionales desde su dominio (@cra.gov.co).

Adicional a dicha conectividad se adquirió un canal MPLS de 256 Mbps que ofrece la conexión del Datacenter de la CRA al Datacenter externo de manera segura.

6.1.1.13 COMUNICACIONES UNIFICADAS (SOLUCIÓN 3CX) Y MICROSOFT TEAMS

Se adquirió un sistema que Integran servicios de voz, mensajería, audio, video-conferencia que funciona mediante una troncal SIP, adicional a esto la solución de Microsoft Team que también nos permite la comunicación mediante videoconferencias y que a su vez permite compartir archivos y almacenarlos.

6.1.1.14 SOLUCIÓN DE ESCRITORIOS VIRTUALES COMO SERVICIO DAAS

Con este servicio se realizó la virtualización de máquinas de usuarios finales, que ayudan a mantener un control centralizado de las aplicaciones y escritorios, optimizado y maximizando la inversión de la organización en hardware de TI, el cual apoya el modelo de trabajo en casa y teletrabajo.

6.1.1.15 ALOJAMIENTO INFRAESTRUCTURA MODALIDAD DE HOUSING

Con este servicio se llevó gran parte de la infraestructura de la CRA a un Datacenter externo cumplimiento niveles de un Datacenter TIER IV como climatización, alta seguridad de la información, almacenamiento, conectividad, espacio físico en un entorno controlado y alta disponibilidad de energía eléctrica, el cual apoya al plan de recuperación ante desastres.

6.1.2 EJECUCIÓN DE PROYECTOS DEL PETI

A continuación, se detalla el avance realizado en la vigencia 2020 de la ejecución del Catálogo de Proyectos del PETI.

Tabla 18. Ejecución proyectos PETI.

PROYECTO	ALCANCE DEL PROYECTO	2020	ESTADO
PETI sectorial	Participar en la definición e implementación del PETI Sectorial.	96%	En proceso
PETI	Revisar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información de la entidad a la luz de los cambios de la normatividad y necesidades estratégicas de la entidad.	100%	Ejecutado
Seguridad y privacidad de la información	Avanzar con la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información.	100%	Ejecutado
Política de Gobierno Digital	Definir el Plan de Gobierno Digital y mantener vigente la documentación sugerida en el marco de referencia de arquitectura empresarial	100%	Ejecutado
Gobierno y gestión de TI	Diseñar e implementar los procesos de gobierno y gestión de TI	50%	En proceso
Analítica Institucional y Explotación de Datos (BigData)	Implementar buenas prácticas de Big-Data en la explotación de datos de la entidad y administrar y mantener las bases de datos y plataformas de analítica institucional. Fortalecer y mantener el equipo de calidad y analítica de datos de la entidad.	100%	Ejecutado
Optimización y automatización de procesos	Optimizar y automatizar los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación de la entidad.	50%	En proceso
Fortalecimiento de la infraestructura TI de la entidad	Fortalecer la infraestructura, renovar y mantener los componentes tecnológicos.	100%	Ejecutado
Transformación digital – Cloud computing	Implementar y renovar los servicios de infraestructura en la nube (IaaS y DaaS).	100%	Ejecutado
Comunicaciones unificadas	Implementar y mantener los componentes que soportan la red física e inalámbrica de la entidad. Implementar y renovar la suite ofimática colaborativa y sistemas de videoconferencias de la entidad.	70%	En proceso
Sistema de gestión del conocimiento	Implementar y renovar el sistema de gestión de aprendizaje o del conocimiento de la entidad, como apoyo a las estrategias de la política de gestión del conocimiento.	100%	Ejecutado

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

6.2 POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.

De acuerdo con el esquema de Medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) la Oficina Asesora de Planeación y TIC, realizó el autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital en el segundo semestre del año 2020, para determinar el estado de su gestión en relación con la Implementación de esta Política. El diligenciamiento de este instrumento tuvo como propósito identificar fortalezas y debilidades en los tres habilitadores (Arquitectura, Servicios Ciudadanos Digitales y Seguridad Digital), así como definir acciones encaminadas a la mejora continua de la Gestión de TIC de la Comisión para alcanzar los objetivos propuestos en la planeación institucional y tecnológica.

Una vez diligenciado el instrumento, se evidenció tanto el avance general en la implementación de la Política, así como información a detalle de los indicadores de Cumplimiento, Resultados y Transición, determinando que la Entidad actualmente se encuentra en un nivel de avance Medio alto.

Adicional a lo anterior, para determinar la situación en la que se encuentra la CRA respecto a la Política de Gobierno Digital, la medición del Índice de Gobierno Digital, compuesta por el indicador de desempeño institucional constituye un insumo importante para este fin. Por tal razón a continuación, se evidencian los resultados para el sector Vivienda, Ciudad y Territorio y sus distintas entidades del orden nacional, incluida la CRA.

Tabla 19. Índice de Gobierno Digital.

Índice de Gobierno Digital (Desempeño institucional)	Año 2019*
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA	96,4
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	84,4
Fondo Nacional del Ahorro	86

*Resultados FURAG mayo 2020 de la Medición de Desempeño Institucional, vigencia 2019.

Fuente: Índice de Gobierno Digital-Nivel nacional⁴

De lo anterior, se puede concluir un avance importante del índice de Gobierno Digital para la CRA, en la última medición del FURAG. No obstante, aún hay retos orientados a seguir avanzando en la implementación de la Política de Gobierno digital.

6.3 PLAN DE INTEGRACIÓN DE LA CRA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA GOV.CO.

En el desarrollo de la Política de Gobierno Digital y en cumplimiento de la Directiva Presidencial 02 del 02 de abril de 2019, se creó el Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO. el cual tiene como propósito permitir al ciudadano el acceso a la oferta estatal, posibilitando el acceso a la información pública estructurada y no estructurada por medios electrónicos, y la interacción con las entidades del Estado para acceder a trámites, servicios, ejercicios de participación, entre otros y apoyando a las entidades públicas del orden nacional y territorial a transformarse digitalmente y mejorar la relación con los ciudadanos a partir del desarrollo y la administración de soluciones digitales compartidas (MinTIC, 2019).

Teniendo en cuenta lo anterior, se elaboró y presentó al Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación un Plan de Integración al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO en el, 2019, actividades que se desarrollaron y cumplieron de acuerdo a lo establecido por MINTIC y la Agencia Nacional Digital, quienes aprobaron los tramites y OPAS que se tienen autorizados en la función pública, también se publicaron estos trámites y opas en el portal GOV.CO, plataforma donde vienen funcionando. En este aspecto se dio cumplimiento a las estrategias planteadas y compromisos adquiridos por Función pública, Mintic y AND.

6.4 PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital, es un concepto que involucra un proceso de explotación de tecnologías digitales que tiene la capacidad de crear nuevas formas de hacer las cosas en el Estado, generando nuevos modelos de desarrollo, procesos y la creación de servicios de gobierno digital, que a su vez producen valor, principalmente a través de la digitalización que representa la conversión de datos y procesos análogos hacia formatos que

⁴ Tomado de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-14713.html>

pueden ser entendidos y gestionados por máquinas (OECD, 2019 por CONPES 3975). De esta forma, lo digital genera capacidades para la innovación y la digitalización de las entidades públicas a través del uso de tecnologías actuales y emergentes, dentro del que incluye, el uso generalizado de las tecnologías de Inteligencia Artificial. Para avanzar en la transformación digital del Estado, se debe avanzar en dos propósitos concretos: 1. En el Estado, la transformación digital implica procesos de cambio estratégico con visión a largo plazo, con el uso de las tecnologías digitales que no solo involucra el aspecto tecnológico, sino los procesos y la cultura de las entidades públicas, impactando los procesos, servicios, y en general, la interacción con sus usuarios. El propósito central debe estar orientado en potenciar la eficiencia y la eficacia del Estado, y facilitar los procesos a los usuarios al interior de las entidades. 2. En los ciudadanos, la transformación digital del Estado genera cambios estratégicos en la manera como tradicionalmente, la ciudadanía se relaciona y accede a los servicios del Estado para resolver problemas o atender sus necesidades, aspectos que deben ser resueltos y mejorados a través de nuevas tecnologías.

De acuerdo con el contexto anterior, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, formuló su plan de Transformación Digital, con el fin de exponer los elementos necesarios para definir el camino hacia una transformación digital que garantice la generación del valor público, con un horizonte de dos años. En este orden de ideas, fue necesario tener en cuenta distintos instrumentos de planeación estratégica de la Entidad, orientados no solo al aspecto meramente tecnológico, sino al mejoramiento de procesos y funciones misionales, para determinar el estado actual, las necesidades, brechas y limitaciones de la Entidad, así como las guías y la normatividad vigente frente a la gestión de tecnologías y transformación digital que posibiliten orientar de manera viable lo que la Comisión podrá lograr en este horizonte de tiempo.

De acuerdo con la Visión Digital formulada, en el 2022 la CRA habrá avanzado en consolidar un ecosistema de innovación digital que garantiza el valor público, a través de la transformación digital de sus procesos y la implementación de tecnologías emergentes, con esquemas sólidos de seguridad de la información y gestión de las TI.

7.1 APROBACIÓN PRESUPUESTAL 2020

La CRA, como Unidad Administrativa Especial, se rige en materia presupuestal por lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación. El presupuesto de la CRA se clasifica como una Unidad dentro de la Sección correspondiente al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Por disposición del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la contabilidad, el presupuesto y la tesorería se manejan mediante el Sistema Integrado de Información Financiera-SIIF, software que por trabajar en tiempo real y en línea, permite un estricto y permanente control de parte del Gobierno Central.

De acuerdo con la Ley 2008 del 27 de diciembre de 2019 *"Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020"*, el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2020 fue de \$24.454 millones.

El Ministerio de Hacienda y Crédito público expidió el Decreto 1807 del 31 de diciembre de 2020, *"Por el cual se reducen unas apropiaciones en el Presupuesto General de la Nación de la vigencia fiscal de 2020 y se dictan otras disposiciones"*, en el cual se aprueba una reducción por \$870 millones en el presupuesto de inversión.

De acuerdo con lo anterior, el presupuesto de la entidad pasó de \$24.454 millones a \$23.583 millones, donde \$13.748 millones corresponden al presupuesto de funcionamiento, es decir el 58,3% y \$9.835 millones al presupuesto de inversión, es decir el 41,7% del total del presupuesto, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 20. Presupuesto 2020.

PRESUPUESTO TOTAL		
DESCRIPCIÓN	APROPIACION	%
FUNCIONAMIENTO	\$ 13.748.267.000	58,3%
INVERSIÓN	\$ 9.835.543.075	41,7%
TOTAL	\$ 23.583.810.075	100%

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2020

7.1.1 PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO 2020

Los principales componentes del gasto de funcionamiento de la entidad están divididos en los siguientes rubros:

Gastos de personal: Son los gastos que realizó la entidad como contraprestación de los servicios de la relación laboral o la contratación de personal para labores específicas o la prestación de servicios profesionales. Comprende la remuneración por concepto de sueldos y demás factores salariales legalmente establecidos, de los servidores públicos.

Adquisición de Bienes y Servicios: Son los gastos relacionados con la adquisición de bienes y servicios necesarios para que la entidad cumpla con las funciones legalmente asignadas y con el pago de los impuestos y multas a que estén sometidos.

Transferencias: Son recursos que se transfieren a otra entidad con fundamento en un mandato legal. En el caso de la CRA, estas transferencias se realizan al Fondo Empresarial, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003.

Gastos por Tributos; multas, Sanciones e Interese de Mora: Los desembolsos por el rubro en mención corresponde al pago de la Cuota de Fiscalización y Auditoría por parte de la CGR, adicionalmente se efectúa el pago del Impuesto Predial y el cobro por Valorización de los bienes inmuebles de propiedad de las CRA.

7.1.2 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2020

El presupuesto de inversión de la CRA fue distribuido en tres (3) proyectos de inversión, registrados en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional, BPIN, cuyos recursos son orientados al cumplimiento de la misión de la entidad y al fortalecimiento institucional.

PROYECTOS DE INVERSIÓN

a. Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional

Objetivo general: Generar las condiciones técnicas, económicas y jurídicas que promuevan las características de un mercado competitivo, en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.

b. Fortalecimiento de los servicios tic y de comunicaciones en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA a nivel nacional

Objetivo general: Fortalecer las capacidades tecnológicas y de comunicaciones de la entidad para atender de manera integral las necesidades de los ciudadanos y usuarios.

c. Fortalecimiento de las capacidades administrativas y de apoyo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA - en el territorio nacional

Objetivo general: Facilitar el cumplimiento de los estándares de gestión en los procesos de apoyo en la CRA.

7.1.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2020

La ejecución presupuestal de las entidades que hacen parte del PGN, se establece con el valor de las obligaciones registradas en el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación, administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es decir, cuando la entidad ha recibido a satisfacción los bienes y servicios previamente contratados, se genera una obligación de pago.

Con corte a 31 de diciembre de 2020, la entidad alcanzó una ejecución total del 95,2% en compromisos, es decir \$22.461 millones y en obligaciones el 90,3% correspondiente a \$21.293 millones, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 21. Ejecución Total 2020

DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE		COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%
Funcionamiento	\$13.748.267.000	58,3%	\$13.284.859.411	96,6%	\$13.284.018.081	96,5%
Inversión	\$9.835.543.075	41,7%	\$9.176.262.565	93,3%	\$8.009.244.822	81,4%
Total	\$23.583.810.075	100%	\$22.461.121.976	95,2%	\$21.293.262.903	90,3%

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2020

Ejecución de Presupuesto de funcionamiento de 2020

El presupuesto de funcionamiento representa el 58,3% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$13.748 millones. Con corte a 31 de diciembre de 2020 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 96,6% en compromisos y el 96,5% en obligaciones.

Los gastos de personal concentran el 72,3% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$9.937 millones de los cuales a diciembre 31 de 2020 se ejecutó el 99,8% correspondiente al pago de las obligaciones laborales adquiridas por la entidad y los respectivos pagos patronales y aportes parafiscales derivados de la misma.

En lo referente al rubro de Adquisición de Bienes y Servicios que cuenta con un presupuesto de \$807 millones, se comprometieron \$727 millones, es decir el 90,1%, y se encuentra orientado a atender las necesidades relacionadas con el funcionamiento de la entidad, como son: el pago de servicios públicos, servicios de aseo y cafetería, transporte, viáticos, capacitación y bienestar social.

El rubro de transferencias corrientes presenta una ejecución del 87,7% que corresponde al pago de incapacidades de los funcionarios por un valor de \$28,9 millones, al igual, que la transferencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por \$2.518 millones, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 132 de la Ley 812 de 2003.

En cuanto al rubro de gastos por tributos; multas, sanciones e intereses de mora: presenta una ejecución del 97,9% representado en el pago del Impuesto Predial de los bienes inmuebles de propiedad de las CRA y cuota de auditaje. La ejecución presupuestal de funcionamiento de la entidad alcanzó un 96,9% (compromisos) de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 22. Ejecución Presupuestal 2020

RUBROS	APROPIACIÓN	COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
		SIIF		SIIF	
Gastos de personal	\$ 9.937.200.000	\$ 9.913.931.269	99,8%	\$ 9.913.931.269	99,8%
Gastos generales	\$ 807.455.423	\$ 727.379.686	90,1%	\$ 726.538.356	90,0%
Transferencias	\$ 2.905.307.000	\$ 2.547.289.879	87,7%	\$ 2.547.289.879	87,2%
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	\$ 98.304.577	\$ 96.258.577	97,9%	\$ 96.258.577	97,9%
TOTAL	\$ 13.748.267.000	\$ 13.284.859.411	96,6%	\$ 13.284.018.081	96,5%

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de octubre de 2020

Ejecución de Presupuesto de inversión de 2020

El presupuesto de inversión representó el 41,7% del presupuesto total de la entidad correspondiente a \$9.835 millones. Con corte a 31 de diciembre de 2020 el rubro de inversión registra una ejecución presupuestal del 93,3% en compromisos y el 81,4% en obligaciones.

El proyecto de Marco Regulatorio presentó una ejecución del 97,8% en compromisos, es decir \$4.926 millones con el cual fue orientado a desarrollar todas las gestiones necesarias para mantener y fortalecer la adecuada actividad regulatoria atribuida a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, a partir de la cual, se promueven las características de un mercado competitivo en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.

En cuanto al proyecto de Fortalecimiento institucional presentó una ejecución del 99.1% en compromisos, los cuales fueron ejecutados con el fin de mejorar en el proceso de gestión documental, actualizar e implementar el servicio de atención al ciudadano, fortalecer el proceso de liquidación y recaudo de las contribuciones especiales, adecuar y mantener la sede de la entidad en busca una mejora en el clima laboral y fortalecer el servicio de seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

Por último, el proyecto de TIC'S y Comunicaciones tuvo una ejecución del 78,3% en compromisos, es decir \$1.899 millones, los cuales fueron orientados a fortalecer las capacidades tecnológicas y de comunicaciones de la entidad para atender de manera integral las necesidades de los ciudadanos y usuarios.

Tabla 23. Ejecución Presupuesto de Inversión 2020

INVERSIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE		COMPROMISOS		OBLIGACIONES	
Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional	\$ 5.036.443.049	51,2%	\$ 4.926.289.987	97,8%	\$ 4.446.289.987	88,3%
Fortalecimiento de las capacidades administrativas y de apoyo de la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico – CRA - en el territorio nacional	\$ 2.373.000.892	24,1%	\$ 2.350.602.657	99,1%	\$ 1.672.821.748	70,5%
Fortalecimiento de los servicios tic y de comunicaciones en la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional	\$ 2.426.099.134	24,7%	\$ 1.899.376.921	78,3%	\$ 1.890.133.087	77,9%
TOTAL	\$ 9.835.543.075	100%	\$ 9.176.269.565	93,3%	\$ 8.009.244.822	81,4%

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2020

7.1.4 VIGENCIAS FUTURAS

Durante la vigencia 2020 se recopilaron las necesidades de contratación de la CRA, que deben ser atendidas con cupo de vigencias futuras del presupuesto de Funcionamiento e Inversión y otros conceptos adicionales que deben preverse.

Mediante oficio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público con radicado 2-2020-051613 del 14 de octubre de 2020, el Director General del Presupuesto Público Nacional emitió concepto favorable sobre el total de las vigencias futuras solicitadas y su autorización de cupo de vigencia, las cuales serán utilizadas en la vigencia 2020.

El resumen de la solicitud de la autorización de cupo de vigencias futuras remitida para concepto técnico del MVCT fue por un valor de 379.9 millones a saber:

Tabla 24. Vigencias futuras de funcionamiento.

CÓDIGO	RUBRO	VALOR CONTRATO	VIGENCIA 2020	VIGENCIA 2021	VIGENCIA FUTURA
CCP A-02-02-02-008-04	ARCHIVO CENTRAL.	24.756.095	7.093.845	17.662.250	17.662.250
CCP A-02-02-02-008-04	INTERNET	184.727.190	25.399.989	159.327.201	159.327.201
CCP A-02-02-02-006-08	SERVICIOS POSTALES Y DE MENSAJERÍA.	54.798.593	8.874.266	45.924.327	45.924.327
CCP A-02-02-02-008-05	SERVICIO DE LIMPIEZA.	137.596.937	2.106.895	115.490.042	115.490.042
CCP A-02-02-01-003-03	COMBUSTIBLES	20.466.420	3.314.400	17.152.020	17.152.020
CCP A-02-02-02-008-09	IMPRENTA NACIONAL	28.139.323	9.925.000	18.214.323	18.214.323
CCP A-02-02-02-006-09	TIQUETES AÉREOS	20.000.000	3.000.000	17.000.000	17.000.000
TOTALES		\$470.484.558	\$79.714.396	\$390.770.163	\$390.770.163

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2020

En cuanto a las vigencias futuras solicitadas en inversión, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante oficio con radicado 2-2020-053275 del 21 de octubre de 2020, el Director General del Presupuesto Público Nacional emitió concepto favorable sobre el total de las vigencias futuras solicitadas y su autorización de cupo de vigencia, las cuales serán utilizadas en la vigencia 2021.

Tabla 25. Vigencias futuras de inversión.

CÓDIGO	RUBRO	VALOR CONTRATO	VIGENCIA 2020	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2022	VIGENCIA FUTURA
C-4099-1400-3-0-4099001-02	Servicio de Firewall con alta Disponibilidad	106.386.000	24.276.000	82.110.000		82.110.000
C-4099-1400-3-0-4099001-02	Adquisición del servicio de Escritorios Virtuales en la Nube	225.000.000	128.333.333	96.666.667		96.666.667
C-4099-1400-3-0-4099001-02	Primera fase de servicio de la nube	183.336.288	44.275.758	87.827.703	51.232.827	139.060.530
C-4099-1400-3-0-4099001-02	Enlace de conectividad entre puntos - MPLS	52.607.205	8.093.416	44.513.789		44.513.789
TOTAL		567.329.493	204.978.507	311.118.159	51.232.827	362.350.986

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2020

7.1.5 RESERVAS PRESUPUESTALES

Teniendo en cuenta que la ejecución de algunos contratos tanto en funcionamiento como en inversión, no presentaron ejecución satisfactoria durante la vigencia 2020, la entidad como recurso presupuestal optó por constituir las reservas presupuestales a fin de que los mismos culminen al 100% la ejecución de los mismos. A saber:

Tabla 26. Reservas Presupuestales

REGISTRO PRESUPUESTAL	RUBRO	VALOR	BENEFICIARIO
40320	C-4099-1400-3-0-4099001-02	14,28	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
40920	C-4003-1400-3-0-4003041-02	240.000.000,00	ECONOMÍA URBANA SAS
41120	C-4003-1400-3-0-4003041-02	240.000.000,00	UNIÓN TEMPORAL MAG - ECONOMÍA URBANA
42820	C-4099-1400-3-0-4099001-02	2.841.762,84	COMUNICACIÓN CELULAR S A COMCEL S A
45820	C-4099-1400-2-0-4099011-02	557.197.117,00	ZION CONSTRUCCIONES SAS
45920	C-4099-1400-2-0-4099011-02	22.574.226,00	DIEZ PLUS INGENIERÍA SAS
46920	C-4099-1400-3-0-4099001-02	4.866.957,20	IFX NETWORKS COLOMBIA S A S
50120	C-4099-1400-3-0-4099001-02	1.535.100,00	IFX NETWORKS COLOMBIA S A S
50020	A-02-02-02-008-004	841.330,00	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ
53620	C-4099-1400-2-0-4099011-02	70.685.340,00	ZION CONSTRUCCIONES SAS
53720	C-4099-1400-2-0-4099011-02	22.574.226,00	DIEZ PLUS INGENIERÍA SAS
13420	C-4099-1400-2-0-4099011-02	4.750.000,00	CORREA MOSCOSO MICHEL YEZID
VALOR TOTAL		1.167.866.073,32	

Fuente: Ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2020

7.2 GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

7.2.1 NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD DEL SECTOR PÚBLICO (NISCP)

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico fue clasificada por la Contaduría General de la Nación en el No. 1623 como una entidad de gobierno sujeta al ámbito de aplicación de la Resolución 533 de 2015.

7.3 ESTADOS FINANCIEROS

Cambio de Representante Legal

Mediante la Resolución CRA 886 del 6 de agosto de 2019 se designó como Director Ejecutivo a partir del 6 de agosto de 2019 al Experto Comisionado Diego Felipe Polania Chacón, tomando posesión el 8 agosto de 2019 mediante Acta No. 045 ante el Despacho del Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio.

En Sesión de Comisión llevada a cabo el 5 de agosto de 2020, fue ratificado como Director Ejecutivo de la CRA.

Nota importante: Se presentan las cifras de los estados financieros con corte a noviembre 30 de 2020. A la fecha de este informe los estados financieros con corte a diciembre 31 de 2020 se encuentran en elaboración.

Tabla 27. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR
	(Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año <u>2020</u> Comprendida entre el día: 01 de enero y el 30 de noviembre	
Activo Total	\$ 23,434.36
▪ Corriente	\$ 15,968.99
▪ No corriente	\$ 7,465.38
Pasivo Total	\$ 3,313.69
▪ Corriente	\$ 1,313.56
▪ No corriente	\$ 2,000.13
Patrimonio	\$ 20,120.67

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Tabla 28. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR
	(Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año <u>2020</u> Comprendida entre el día: 01 de enero y el 30 de noviembre	
Terrenos	0
Edificaciones	\$ 6,065.90
Construcciones en curso	\$ 0.00
Maquinaria y Equipo	\$ 0.00
Equipo de Transporte	\$ 86.75
Equipos de Comunicación y Computación	\$ 279.77
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	\$ 126.21
Bienes Muebles en Bodega	\$ 0.00
Redes, Líneas y Cables	\$ 0.00
Otros Conceptos (PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO NO EXPLOTADOS)	\$ 0.00

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Tabla 29. Estados financieros.

CONCEPTO	VALOR
	(Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal: Año 2020 Comprendida entre el día: 01 de enero y el 30 de noviembre	
INGRESOS (SIN CONTRAPRESTACIÓN)	\$ 23,613.76
INGRESOS FISCALES	\$ 21,855.32
NO TRIBUTARIOS	\$ 21,860.18
DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS (DB)	-\$ 4.86
OTROS INGRESOS	\$ 1,758.44
FINANCIEROS	\$ 382.78
INGRESOS DIVERSOS	\$ 1,347.32
REVERSIÓN DE LAS PÉRDIDAS POR DETERIORO DE VALOR	\$ 28.34
GASTOS	\$ 15,663.22
DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	\$ 14,696.62
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 5,598.15
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	\$ 1,399.82
APORTES SOBRE LA NÓMINA	\$ 293.33
PRESTACIONES SOCIALES	\$ 1,938.65
GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	\$ 29.76
GENERALES	\$ 5,340.64
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	\$ 96.26
DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	\$ 932.18
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	\$ 379.70
AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	\$ 159.62
PROVISIÓN LITIGIOS Y DEMANDAS	\$ 392.86
OTROS GASTOS	\$ 34.42
FINANCIEROS	\$ 25.49
GASTOS DIVERSOS	\$ 0.00
DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS INGRESOS FISCALES	\$ 8.93
UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 7,950.54

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

ASPECTOS GENERALES FINANCIEROS

1. Los Estados Contables de la CRA revelan razonablemente la situación financiera de la entidad, en el entendido que las cifras muestran el valor de cada una de las operaciones financieras y los hechos económicos que han permitido desarrollar las funciones de cometido estatal de la entidad.
2. Las transacciones económicas adelantadas por la entidad se registran en el Sistema Integrado de Información-SIIF Nación conforme a la normativa señalada en el Régimen de Contabilidad Pública-marco Normativo para entidades de Gobierno, expedido por la Contaduría General de la Nación.
3. Los libros de contabilidad están dispuestos para consulta en el aplicativo SIIF en la ruta “Entidad-Consolidación contable-CON/Reportes” y se encuentran generados a noviembre 30 de 2020.
4. Los comprobantes contables con sus respectivos soportes se encuentran dispuestos para su consulta.

5. Se realizaron las acciones necesarias con el fin de integrar la información financiera entre las áreas de presupuesto, contribuciones, inventarios de almacén y tesorería, conciliando los saldos al final de cada mes.
6. La entidad no cuenta con pasivo pensional, por tanto, no realiza cálculos actuariales.
7. Durante el 2020, en las subcuentas de orden acreedoras, se registró la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica respecto de los procesos judiciales y conciliaciones extrajudiciales, cuya medición fue realizada por los apoderados judiciales con base en la Circular No. 09 de 2016 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y la Resolución UAE CRA No. 765 de 2017. En estas mismas subcuentas se encuentra registrada la información de las resoluciones expedidas por el cobro de la contribución pero que al cierre de cada mes no se encuentran ejecutoriadas. Allí también se pueden encontrar los valores registrados por intereses de mora que **“podrían”** ser percibidos por la mora en el pago de las contribuciones por parte de los regulados. Otra cifra importante incluida en estas subcuentas corresponde a los excedentes financieros del año 2019 por \$2.516 millones aprox. los cuales se tienen proyectado girar en el 2021, una vez queden incorporados al presupuesto de la entidad de dicha vigencia.
8. La CRA inició sus operaciones en el Sistema de Cuenta Única Nacional en noviembre de 2015 y desde entonces realiza el traslado de los recursos para su administración a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Con los recursos disponibles en el Sistema de Cuenta Única Nacional la entidad atiende los giros correspondientes a los pagos de obligaciones adquiridas.
9. Se realizó la transmisión a través del “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” de la información contable Pública de Convergencia respecto a los saldos y movimientos; operaciones recíprocas y variaciones trimestrales significativas del primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2020 conforme a las fechas de corte y presentación establecidas por la Contaduría General de la Nación.
10. Reporte oportuno del Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) “Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)” con corte a noviembre 30 de 2020.
11. Presentación mensual de manera oportuna en las fechas establecidas por la DIAN de las declaraciones tributarias correspondientes a la retención en la fuente practicadas a título de renta hasta diciembre 31 de 2020. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas en ORFEO para su consulta.
12. Presentación bimestral oportuna en las fechas establecidas por la Secretaria de Hacienda Distrital de las declaraciones tributarias correspondientes a las retenciones practicadas a título de ICA hasta el sexto bimestre de 2020. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas ORFEO para su consulta.
13. Las conciliaciones bancarias se encuentran elaboradas hasta noviembre 30 de 2020.
14. Se publicaron en la página web y en la cartelera de la entidad los estados financieros mensuales hasta noviembre 30 de 2020, dando cumplimiento a la Resolución 182 de 2017 expedida por la Contaduría General de la Nación.
15. En la página WEB de la entidad y hasta septiembre 30 de 2020 se encuentra publicado el informe de operaciones recíprocas para consulta de los interesados, a los cuales se les informo de dicha divulgación mediante correo electrónico.
16. En lo corrido del 2020 se han atendido los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados.
17. A la fecha de este informe la Entidad está realizando las actividades pertinentes para el cierre contable de la vigencia 2020.

7.4 GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES

7.4.1 RECAUDO 2020

Para el año 2020, el valor del presupuesto a financiar fue de \$24.453 millones, de los cuales por concepto de contribuciones especiales corresponde recaudar \$21.555. Desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020 por bancos se recaudó la suma de \$ 21.612 millones, como se observa a continuación:

Tabla 30. Recaudo 2020.

PROYECCIÓN / RECAUDADO	VALOR	PORCENTAJE
PROYECCION DE INGRESOS 2020 (1)	21.555	100%
INGRESOS RECIBIDOS X CONTRIBUCIONES 2020 (2)	21.612	100%
CONTRIBUCIONES POR RECAUDAR VIGENCIA 2020 = (1)-(2)	-57	0%

Fuente: Extractos Bancarios

El recaudo por bancos, dentro del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 se detalla de la siguiente manera.

Tabla 31. Recaudo bancos.

BANCO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Davivienda	747,446,056	2,273,416,129	12,714,500	14,659,878
Bancolombia	1,044,205,692	2,718,066,628	1,428,085,850	131,128,734
TOTAL	1,791,651,748	4,991,482,757	1,440,800,350	145,788,612
BANCO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Davivienda	82,942,000	137,367,718	82,300,292	148,980,139
Bancolombia	347,671,979	283,105,513	246,876,582	141,977,865
TOTAL	430,613,979	420,473,231	329,176,874	290,958,004
BANCO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Davivienda	110,623,032	405,297,860	3,089,537,828	154,885,041
Bancolombia	371,599,240	4,683,111,945	2,370,649,906	586,301,825
TOTAL	482,222,272	5,088,409,805	5,460,187,734	741,186,866

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

Resoluciones Expedidas 2020

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 se expidieron 619 resoluciones de carácter particular por valor de \$22.649 millones, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 32. Resoluciones expediciones contribuciones.

MES	No. RESOLUCIONES EXPEDIDAS	VALOR LIQUIDADO
Enero	9	\$37.140.000
Febrero	50	\$156.610.000

MES	No. RESOLUCIONES EXPEDIDAS	VALOR LIQUIDADO
Marzo	20	\$156.953.000
Abril	9	\$23.540.000
Mayo	54	\$282.759.000
Junio	33	\$101.475.000
Julio	62	\$480.413.000
Agosto	9	\$9.205.000
Septiembre	83	\$16.610.030.401
Octubre	147	\$3.000.624.561
Noviembre	56	\$1.369.243.371
Diciembre	87	\$421.503.156

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – CRA

7.5 GESTIÓN DE COBRO – 2020

✓ Cobro Persuasivo:

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020, el área de Contribuciones Especiales a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo expidió 221 oficios de cobro persuasivo, al igual que se registraron 190 llamadas a prestadores que se encontraban en mora con la Comisión.

✓ Cobro Coactivo:

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020 el área de Contribuciones Especiales remitió a la Oficina Asesora Jurídica – OAJ, 33 expedientes de cobro coactivo.

• TARIFA 2020

Para el cálculo de la tarifa de la contribución especial vigencia 2020 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, dio aplicación a lo establecido en el Artículo 85 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley de 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo 2019- 2022) y al Decreto 1150 del 2020 “Por el cual se reglamentan el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, tomando como base la información financiera reportada y certificada por los prestadoras de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Sistema Único de Información – SUI, a 31 de diciembre de 2019.

Dando como resultado, la expedición de la Resolución CRA No. 930 del 10 de septiembre de 2020 “Por la cual se fija la tarifa de la contribución especial de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994 para la vigencia 2020 y se dictan otras disposiciones” estableciendo una tarifa de contribución para la vigencia 2020, del Cero Punto Veinticuatro Treinta y Dos por Ciento (0.2432%), sobre los gastos y costos totales depurados, y el factor ingresos del prestador.

Disponible CUN y Entidades Financieras - Saldos a 31 de diciembre de 2020

Representa los recursos de liquidez inmediata en las cuentas bancarias de la entidad y recursos administrados

por el Tesoro Nacional (Cuenta Única Nacional), la información se encuentra debidamente registrada en los estados financieros de la entidad y soportada según extractos bancarios certificados por las Entidades Financieras, lo mismo que la información reportada por el Ministerio de Hacienda:

Tabla 33. Disponible CUN y Entidades Financieras - Saldos a 31 de diciembre de 2020

ENTIDAD	SALDO (CIFRAS PESOS \$)
Saldo CUN-Disponible Giro	\$7,434,041,345.66
Bancolombia	\$ 612,374,183.10
Davivienda	\$ 339,978,887.76
TOTAL	\$8,386,394,416.52

Fuente: Extractos Bancarios y reporte CUN Ministerio de Hacienda

Es de señalar que el saldo consolidado CUN, está conformado por traslados periódicos de ingresos por concepto de contribuciones de empresas contribuyentes de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la ley 142 de 1994.

Los recursos para pago excedentes de la vigencia 2018 ascendieron a \$2,518,306,847 y fueron girados al Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos según orden de pago N°23106820 del día 11 de febrero de 2020. Los excedentes de la vigencia 2019, se calcularon por \$2.553.777.928 y se incluyeron en el anteproyecto de presupuesto 2021, para su respectivo giro, es de anotar que los recursos para este fin se encuentran en la Cuenta Única Nacional.

a. Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC

Es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la Cuenta Única Nacional y el monto máximo mensual de pagos de los establecimientos públicos del orden nacional en lo que se refiere a sus propios ingresos, con el fin de cumplir sus compromisos.

En consecuencia, los pagos se hacen teniendo en cuenta el PAC y se sujetan a los montos aprobados en éste. El PAC corresponde a las apropiaciones de cada vigencia fiscal, tendrá como límite máximo el valor del presupuesto de este periodo, se detalla a continuación el reporte de saldos PAC:

Concepto.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Asignado	% Cupo PAC /Asigna
Posición: 4-1 ANS - GASTOS DE PERSONAL NACION SSF															
Cupo PAC Vigencia	682.502.889,00	674.266.175,00	776.173.064,00	716.906.657,00	807.616.840,00	775.543.011,00	961.416.843,00	696.166.736,00	622.750.619,00	763.226.934,00	1.344.136.769,00	611.748.354,00	9.853.458.891,00	10.500.400,00	93,84%
Cupo PAC Descontados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Girado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Pagado	682.502.889,00	684.953.482,00	776.173.064,00	716.650.634,00	807.616.840,00	776.333.187,00	963.344.890,00	696.696.932,00	630.400.696,00	763.226.934,00	1.344.136.769,00	611.792.354,00	9.875.829.331,00		
Cupo PAC Reintegrado	0,00	10.687.307,00	0,00	743.977,00	0,00	788.836,00	1.926.047,00	530.196,00	7.650.077,00	0,00	0,00	44.000,00	22.370.440,00		
Cupo PAC Descontado por MIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Pagado por ver si	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Descontado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Posición: 4-2 ANS - GASTOS GENERALES NACION SSF															
Cupo PAC Vigencia	10.479.442,00	32.414.500,00	93.594.001,50	46.736.088,00	28.968.194,21	67.064.562,00	27.403.526,21	41.372.881,94	32.741.97,22	236.163.924,92	26.105.276,22	90.438.038,19	742.441.572,31	969.760.000,00	76,56%
Cupo PAC Descontados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Girado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Pagado	30.832.762,00	32.414.500,00	93.594.001,50	46.736.088,00	28.968.194,21	67.064.562,00	27.403.526,21	41.372.881,94	32.741.97,22	236.163.924,92	26.105.276,22	90.438.038,19	753.794.862,31		
Cupo PAC Reintegrado	11.363.320,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.363.320,00		
Cupo PAC Descontado por MIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Pagado por ver si	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Descontado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Posición: 4-3 ANS - TRANSFERENCIAS CORRIENTES NACION SSF															
Cupo PAC Vigencia	0,00	2.518.307.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	47.304.577,00	0,00	0,00	2.565.611.577,00	2.738.611.577,00	93,68%
Cupo PAC Descontados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Girado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Pagado	0,00	2.518.307.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	47.304.577,00	0,00	0,00	2.565.611.577,00		
Cupo PAC Reintegrado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Descontado por MIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Pagado por ver si	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Descontado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Posición: 6-8 CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF															
Cupo PAC Vigencia	0,00	303.685.817,00	388.671.536,00	509.736.197,00	491.561.260,00	622.448.030,00	478.409.731,40	551.329.900,00	484.871.015,00	466.388.001,44	611.290.499,22	2.857.289.592,81	7.966.983.581,91	9.622.010.052,00	81,10%
Cupo PAC Descontados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Girado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Pagado	0,00	303.685.817,00	388.671.536,00	509.736.197,00	491.561.260,00	622.448.030,00	478.409.731,40	551.329.900,00	484.871.015,00	466.388.001,44	612.500.499,22	2.857.289.592,81	7.966.983.581,91		
Cupo PAC Reintegrado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.300.000,00	0,00	1.300.000,00		
Cupo PAC Descontado por MIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Pagado por ver si	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cupo PAC Descontado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2020 y en desarrollo de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017, la Unidad de Control Interno en concordancia con el Programa Anual de Auditoría y el Plan Anual de Auditorías de Gestión de la vigencia 2020, aprobados en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno No. 1 del 29 de enero del año 2020, evaluó el Sistema de Control Interno Institucional de la UAE-CRA comunicando los resultados obtenidos a la Dirección Ejecutiva y a las dependencias auditadas, mediante informes de auditorías de gestión y seguimientos que fueron previamente discutidos con cada una de las dependencias que intervinieron en el proceso de evaluación y seguimiento, y fueron publicados en la página web de la entidad.

Las actividades adelantadas en la citada vigencia fueron las siguientes:

Tabla 34. Auditorías y seguimientos.

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
2020		
Informe definitivo a la auditoría a la emisión de las actuaciones administrativas de carácter particular 2º semestre de 2018 y primer semestre de 2019.	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción tercer cuatrimestre 2019	1	100%
Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público octubre-diciembre de 2019.	1	100%

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2020	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
Certificación sobre la actividad litigiosa de la UAE CRA segundo semestre 2019.	1	1	100%
Informe de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario segundo semestre de 2019.	1	1	100%
Informe definitivo de Auditoría a las actuaciones administrativas de carácter particular segundo semestre 2019.	1	1	100%
Informe Definitivo de Seguimiento Riesgos de Gestión y Seguridad Digital a 31 de diciembre de 2019.	1	1	100%
Informe de seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías de gestión a 31 de diciembre de 2019.	1	1	100%
Informe Definitivo de Seguimiento Agenda Regulatoria Indicativa a 31 de diciembre de 2019.	1	1	100%
Informe Definitivo Seguimiento Ejecuciones presupuestales a 31 de diciembre de 2019.	1	1	100%
Informe del Sistema Control Interno UAE CRA del 01 noviembre al 31 de diciembre del 2019.	1	1	100%
Informe de evaluación de Control Interno Contable vigencia 2019.	1	1	100%
Informe de Evaluación de gestión por dependencias vigencia 2019.	1	1	100%
Informe de derechos de autor vigencia 2019.	1	1	100%
Informe Definitivo del seguimiento al cumplimiento de las Políticas de Seguridad del SIIF Nación en la UAE-CRA vigencia 2019.	1	1	100%
Informe Definitivo de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público enero - marzo del 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público abril - junio del 2020.	1	1	100%

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2020	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
Informe Definitivo Seguimiento Ejecución presupuestal de ingresos al 30 de abril del 2020.	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción primer cuatrimestre de 2020	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción segundo cuatrimestre de 2020.	1	1	100%
Informe de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario primer semestre 2020.	1	1	100%
Certificación sobre actividad litigiosa de la UAE CRA- primer semestre 2020	1	1	100%
Informe Definitivo Seguimiento Agenda Regulatoria Indicativa a 30 de junio del 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo Seguimiento Riesgos de gestión seguridad digital y SST de la UAE-CRA a 30 de junio del 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo Seguimiento Ejecución presupuestal a 30 de junio de 2020.	1	1	100%
Informe semestral del Sistema Control Interno UAE CRA a 30 de junio 2020.	1	1	100%
Seguimiento al Plan de Acción de las políticas del daño antijurídico con corte 30 de junio de 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo de Auditoría a la Liquidación de Nómina, pagos relacionados y normativas de gestión humana 2019-2020.	1	1	100%
Informe Definitivo de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público tercer trimestre del 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo de la Evaluación del Cumplimiento y avance del PETI 2018-2019	1	1	100%
Avance Definitivo de la Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario tercer trimestre 2020.	1	1	100%

AUDITORÍAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTOS 2020	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	EJECUCIÓN
Informe Definitivo del Seguimiento a la Circular Externa N°100 10 del 21 de mayo de 2020.	1	1	100%
Informe Definitivo del Seguimiento a las Políticas de Seguridad de SIIF Nación vigencia 2020	1	1	100%
Total General	33	33	100%

Fuente: Oficina de Control Interno

Respecto al sistema de control interno institucional, esta unidad lo evaluó atendiendo la herramienta proporcionada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, obteniéndose una calificación general del 86%, en la que se evidenció que, a 30 de junio de 2020, la entidad cuenta con los cinco componentes de Control Interno que operan de forma integral.

Igualmente se evidenció que los controles, políticas y procedimientos implementados en la entidad, han permitido mantener y mejorar el sistema de control interno en cada uno de sus procesos y componentes, a través de la operación del esquema de líneas de defensa y de la línea estratégica institucional.

Finalmente es importante señalar, que el esquema de líneas de defensa en la entidad ha permitido que en la toma de decisiones se cuente con la información aportada por la primera y segunda línea de defensa, frente al cumplimiento de los controles previstos en el sistema de control interno, así como con la información aportada por la tercera línea de defensa (Unidad de Control Interno), a través del ejercicio de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017.

8.1 ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN

La Unidad de Control Interno en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías 2020 y en desarrollo del rol “Enfoque hacia la prevención”, implementó campañas de difusión de la dimensión de Control Interno que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), de los roles que desempeñan estas Unidades establecidos en el Decreto 648 de 2017, así como de las instancias que articulan y desarrollan el Sistema Nacional de Control Interno, mediante carteleras ubicadas en las instalaciones de la entidad.

Las siguientes son piezas publicadas en la intranet de la UAE CRA desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, así:

Imagen 5. Piezas publicadas

The infographic consists of 16 numbered cards, each with a specific icon and text describing a legal ground for an administrative action against a public servant. The cards are arranged in a 4x4 grid. Each card includes a reference to Article 11 of Law 1437 of 2011.

- 1**: Tener intención particular y directo en la regulación, gestión, control o dirección del asunto, o haberlo su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.
- 2**: Haber conocido del asunto, en oportunidad anterior, el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral precedente.
- 3**: Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes arriba indicados, curador o tutor de persona interesada en el asunto.
- 4**: Ser alguno de los interesados en la actuación administrativa: representante, apoderado, dependiente, mandatario o administrador de los negocios del servidor público, civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.
- 5**: Exista litigio o controversia ante autoridades administrativas o jurisdiccionales entre el servidor, su cónyuge, compañero permanente, o alguno de sus parientes indicados en el numeral 1, y cualquiera de los interesados en la actuación, su representante o apoderado.
- 6**: Haber formulado alguno de los interesados en la actuación, su representante o apoderado, denuncia o querrela contra el servidor, su cónyuge, compañero permanente o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, antes de iniciarse la actuación administrativa, a después, siempre que la denuncia se refiera a hechos ajenos a la actuación y que el denunciado se halle inculcado a la investigación penal.
- 7**: Haber formulado el servidor, su cónyuge, compañero permanente o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, denuncia penal contra una de las personas interesadas en la actuación administrativa o su representante o apoderado, a estar aquellas legitimados para intervenir como parte civil en el respectivo proceso penal.
- 8**: Exista enemistad grave por hechos ajenos a la actuación administrativa, o amistad entablable entre el servidor y alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa, su representante o apoderado.
- 9**: Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes en segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o primero civil, acreedor o deudor de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa, su representante o apoderado, salvo cuando se trate de persona de derecho público, establecimiento de crédito o sociedad anónima.
- 10**: Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral anterior, socio de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa o su representante o apoderado en sociedad de personas.
- 11**: Haber dado el servidor consejo o concepto por fuera de la actuación administrativa sobre las cuestiones materia de la misma, o haber intervenido en esta como apoderado, Agente del Ministerio Público, perito o testigo. Sin embargo, no tendrán el carácter de concepto las referencias o implicaciones que el servidor público haga sobre el contenido de una decisión tomada por la administración.
- 12**: Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral 7, heredero o legatario de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa.
- 13**: Tener el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes en segundo grado de consanguinidad o primero civil, decisión administrativa pendiente en que se controversia la misma cuestión jurídica que el debe resolver.
- 14**: Haber hecho parte de listas de candidatos a cargos o conjuntos de elección popular instaladas o integradas también por el interesado en el periodo electoral coincidente con la actuación administrativa o en alguno de los dos periodos anteriores.
- 15**: Haber sido recomendado por el interesado en la actuación para llegar al cargo que ocupa el servidor público o haber sido señalado por este como referencia con el mismo fin.
- 16**: Dentro del año anterior, haber tenido interés, directo o haber actuado como representante, asesor, presidente, gerente, director, miembro de Junta Directiva o socio de género, sindicato, sociedad, asociación o grupo social y económico interesado en el asunto objeto de definición.

Fuente: Oficina de Control Interno

9. ONCLUSIONES

A través de este documento, la CRA presentó la gestión adelantada para cumplir con las metas y objetivos inscritos en sus planes institucionales que se alinean con los ODS, MIPG y PND 2018-2022.

Se destacan los siguientes logros:

- La CRA adoptó medidas transitorias y permanentes tendientes a garantizar a los usuarios y/o suscriptores la disponibilidad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con ocasión de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por causa del coronavirus COVID-19 y la consecuente emergencia económica social y ecológica declarada por el Gobierno Nacional, entre las cuales se señalan las siguientes:
 - i. Se determinó la obligación a las personas prestadoras del servicio público de acueducto para que reinstalen y reconecten a los suscriptores y/o usuarios que se encontraban en condición de suspensión o corte.

- ii. Se expidió la medida regulatoria de suspensión de incrementos tarifarios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- iii. En relación con el servicio público de aseo, se dispuso el incremento de frecuencia de lavado y desinfección de áreas públicas a una vez por semana; además se estableció que después de tres (3) meses de finalizado el periodo de emergencia sanitaria, y por los siguientes seis (6) meses, el costo de lavado y desinfección de áreas públicas incurrido durante la emergencia sanitaria, podrá ser incorporado en el Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor (CLUS), sin perjuicio de que la persona prestadora pueda gestionar aportes de los entes territoriales.

No obstante, se derogó la obligación de realizar el lavado y desinfección de áreas públicas, teniendo en cuenta que el 15 de mayo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) publicó el documento *"Cleaning and disinfection of environmental surfaces in the context of COVID-19"*, en el cual se desincentiva el uso de desinfectantes en superficies al aire libre. En ese sentido, se determina que la remuneración se realizará únicamente para las labores de lavado y desinfección realizada entre el 18 de marzo y el 18 de junio de 2020.

- iv. Se reguló la opción de pago diferido para los suscriptores y/o usuarios residenciales y no residenciales en todo el territorio nacional, dando la posibilidad que las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo puedan diferir el pago de estos servicios a un plazo de 36 meses para los usuarios residenciales de los estratos 1 y 2; y para suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 3 y 4, un período de pago de veinticuatro (24) meses.
- v. Se amplió el plazo previsto en el párrafo del artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014 a 31 de diciembre de 2020, para la constitución y traslado al encargo fiduciario de los recursos de la provisión por no ejecución de las inversiones del Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.
- vi. La CRA amplió el plazo máximo para la aplicación del marco tarifario del servicio público de aseo para pequeños municipios hasta el 1 de julio de 2021. Lo anterior, considerando que debido a la emergencia económica, social y de salubridad que está enfrentando el país, incrementos en las tarifas podrían generar impactos negativos en los habitantes y que se hace necesario dar un tiempo prudencial luego de la finalización del estado de emergencia para que la economía se recupere.
- vii. Además, para aliviar la situación de las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, la CRA modificó por un año el porcentaje mínimo de los recursos del recaudo del servicio público de aseo correspondiente a la provisión de inversiones de la actividad de aprovechamiento establecido por la Resoluciones CRA 788 de 2017 y CRA 853 de 2018. De esta manera, las organizaciones podrán destinar la totalidad de los recursos provenientes de la tarifa para remunerar la labor de los recicladores de oficio, así como garantizar el desarrollo de la actividad. No obstante, las organizaciones podían tener la posibilidad de realizar la provisión, podrán destinar los recursos para dicho propósito.
- viii. Se flexibilizó la realización de las visitas técnicas para determinar las desviaciones significativas que se deben realizar en ocasión a las disminuciones del consumo registrado en suscriptores que por las medidas de aislamiento no realizaron consumo del servicio de acueducto. Así mismo, dicha visita técnica no se presentaría en caso de que el suscriptor no acepte que la misma se realice.
- ix. Se modificó la fecha de inicio de la inclusión de los costos medios generados por inversiones ambientales adicionales para la protección de cuencas y fuentes de agua establecidos en las metodologías tarifarias de acueducto con el fin disminuir la vulnerabilidad de los sistemas de acueducto, asociada al desabastecimiento.
- x. Se flexibilizó de forma transitoria el número de semanas para la realización de los aforos extraordinarios y la frecuencia para la realización de los pesajes a grandes generadores del servicio público de aseo establecido en el artículo 4.4.1.10 de la Resolución CRA 151 de 2001, y se flexibilizó de forma transitoria los términos y plazos para la realización de los aforos extraordinarios, previstos en los artículos 6, 7 y 9 de la Resolución CRA 236 de 2002.

Esto implicó que la priorización de la expedición de las medidas en atención a la emergencia sanitaria

obligara a la modificación de la Agenda Regulatoria Indicativa.

- Se elaboraron las bases para la construcción de la cuarta etapa regulatoria, mediante los documentos “Bases para la revisión quinquenal de la fórmula tarifaria aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan a más de 5.000 suscriptores en el área urbana” y “Bases de los estudios para la revisión de las fórmulas tarifarias para el servicio público de aseo aplicable a municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores en área urbana”. Estos documentos muestran la intención del regulador para el próximo marco tarifario y se encuentran publicados en la página web de la entidad desde el primer semestre del 2020.
- En cuanto a la regulación de carácter general expedida con corte al 31 de diciembre de 2020, se realizaron avances importantes en los siguientes aspectos:
 - i. Definición del factor de productividad⁵ de la vigencia 2020, con el cual se corrigen las fórmulas tarifarias de los servicios públicos de aseo, según lo dispuesto en la Resolución CRA 720 de 2015, por efecto del aumento esperado en productividad.
 - ii. Modificación de los instrumentos para la aplicación del control de la gestión y resultados de las personas prestadoras⁶ de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los cuales permiten que: i) el control de la gestión y resultados de los regulados sea evaluado de manera dinámica y comparable en el tiempo; ii) Obtener trazabilidad y uniformidad en la medición y calificación de las personas prestadoras; iii) Generar una mejora efectiva en los procesos de planeación y gestión de las personas prestadoras; y iv) Facilitar el análisis de resultados de la política pública, y focalizar recursos públicos en el sector.
 - iii. Modificación de la expresión matemática y los criterios para el cálculo previsto en el artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014 en relación con la provisión por no ejecución de las inversiones planeadas en el POIR⁷ y el valor disponible en el encargo fiduciario.
- Gracias a la nueva visión que la CRA está implementando frente a los temas de cooperación internacional, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Estrategia Nacional de Cooperación Internacional (ENCI), la entidad ha logrado un mayor reconocimiento internacional como referente técnico regulatorio de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por lo cual fue invitada en diferentes eventos internacionales donde se promueven intercambios de conocimientos. También, en búsqueda de diversificar la cooperación gestionada, se trabajó en fortalecer la cooperación técnica de la entidad, suscribiendo memorandos de entendimiento y gestionando relaciones cooperativas con nuevos actores del escenario internacional.
- Durante el transcurso del año, la CRA estructuró la Estrategia de Presencia y Participación Regional, la cual hace parte del Plan de Gestión del conocimiento y la innovación que se aprobó en la vigencia 2020. Se destaca la primera fase de ejecución de la Estrategia que tiene como objetivo promover la comprensión, aplicación y seguimiento a la implementación de los marcos regulatorios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a través de la gestión de conocimiento, la innovación, y lenguaje claro, según los lineamientos del Gobierno Nacional. De esta manera se realizaron los Ciclos de Socializaciones con una asistencia total de 1.892 personas, se estructuró y desarrolló en la plataforma MOODLE el primer Taller virtual de regulación enfocado a los usuarios externos.
- La página web, las redes sociales y las plataformas virtuales de reunión de la entidad se han posicionado como canales de comunicación efectiva, eficaz y veraz, en donde confluyen los distintos grupos de interés de la entidad, en búsqueda de información de primera mano sobre la expedición de medidas regulatorias sobre servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del país.
- Se avanzó en la consolidación de un ecosistema de innovación digital, alineado con el Marco de

⁵ Resolución CRA 927 de 2020 “Por la cual se modifica el párrafo 4º del artículo 38 de la Resolución CRA 720 de 2015, modificado por el artículo 1º de la Resolución CRA 912 de 2020 y por el artículo 1 de la Resolución CRA 916 de 2020”.

⁶ Resolución CRA 926 de 2020 “Por la cual se realizan aclaraciones y se corrigen errores de la Resolución CRA 906 de 2019”.

⁷ Resolución CRA 938 de 2020 “Modifica los artículos 109 y 110, adiciona el artículo 109A a la Resolución CRA 688 de 2014 y se deroga la Resolución CRA 920 de 2020”.

Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) y las Políticas de Gobierno y Seguridad Digital, que sirven de apoyo para la toma de decisiones regulatorias y posibilitan una mejor relación con la ciudadanía y otros grupos de interés. Partiendo de una planeación estratégica de las tecnologías y de la transformación digital, la Entidad logró importantes avances en el 2020, año en el que dada la coyuntura de la emergencia sanitaria por el COVID-19, centró su estrategia tecnológica en la implementación y consolidación de proyectos basados en la automatización de procesos, interoperabilidad e intercambio de información, computación en la nube, servicios ciudadanos digitales y en garantizar la seguridad digital y privacidad de la información al interior de la Entidad.

Bajo este contexto, los principales retos para la CRA son:

- Expedir la regulación general para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a tratar en la vigencia 2021, teniendo en cuenta los estudios identificados en las bases para la construcción de los próximos marcos tarifarios, que dada su importancia y magnitud requerirán para su ejecución de una importante gestión regulatoria que permita a la CRA trazar las líneas para la elaboración de la cuarta etapa regulatoria. Así mismo, la Agenda Regulatoria Indicativa - ARI 2021 incluirá los proyectos pospuestos de la vigencia 2020 y los proyectos estratégicos identificados en el plan estratégico quinquenal (PEQ), con el fin de continuar con el aporte de la regulación a los objetivos sectoriales, y de esta manera, se contribuya finalmente a la consecución de las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y a su vez al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Seguir fortaleciendo la Transferencia del Conocimiento a través de la puesta en marcha de un Taller Virtual, con diferentes niveles de profundidad, para la adecuada aplicación de la Regulación CRA facilitando el uso y apropiación del conocimiento regulatorio generado por la entidad a sus grupos de valor, mediante una plataforma de aprendizaje virtual.
- Generar espacios de diálogo, como Webinars, con los grupos de interés que pueden generar valor al análisis técnico para la formulación de medidas regulatorias que permitan el cumplimiento de la misión de la CRA.
- Continuar trabajando en la búsqueda de mecanismos de difusión y comunicación en lenguaje claro, orientados a informar a la ciudadanía de todas las medidas regulatorias, así como fortalecer la comunicación interna para propiciar un fortalecimiento de la cultura de compartir.
- Consolidar alianzas estratégicas que permitan enriquecer el ejercicio regulatorio desde el punto de vista técnico y normativo, así como fortalecer la gestión administrativa; con énfasis en la sostenibilidad económica, social y ambiental.
- Continuar la estrategia para mejorar el ambiente laboral de la entidad con el fin de definir elementos de valor que serán una fuente de cohesión y motivación, fortaleciendo una relación de confianza entre líderes y colaboradores, bajo una percepción de que el trabajo se conduce de forma competente, incentivando, considerando y respondiendo con interés a las sugerencias e ideas que surjan.
- Fortalecer el proceso de atención al ciudadano dadas las nuevas directrices normativas para mejorar la calidad y accesibilidad de la oferta institucional que conlleve a mejorar la confianza y satisfacción de los ciudadanos.
- Consolidar las condiciones óptimas de seguridad y salud en el trabajo a través de la finalización de la adecuación de la sede de la entidad y el seguimiento al trabajo en casa y teletrabajo conforme a la normatividad vigente.
- Lograr un mayor empoderamiento y cultura digital en la Entidad, para un mayor uso y aprovechamiento de las tecnologías actuales y las emergentes, así como continuar avanzando en la automatización de los procesos misionales y en la implementación de los servicios ciudadanos digitales.