

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:		17 de enero de 2022		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción.	8	8	100%	<p>De las 8 actividades programadas en el presente cuatrimestre, fueron cumplidas al 100%, así:</p> <p>1.- La Política Institucional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción de la UAE CRA fue remitida a los funcionarios y contratistas de la entidad el mediante correo electrónico de fecha 24 de junio de 2021 así como también se publicó en el banner de la intranet para conocimiento de los funcionarios y contratistas de la entidad.</p> <p>2.- La política de Administración de Riesgos de la UAE CRA fue socializada a los funcionarios y contratistas de la entidad mediante correo electrónico de fecha 24 de junio de 2021, así como en la intranet de la UAE CRA, por medio de un video promocional para conocimiento de los funcionarios y contratistas de la entidad.</p> <p>3.- La metodología para la construcción del PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2021, fue socializada en la página web de la entidad del 28 de diciembre de 2020 al 13 de enero de 2021.</p> <p>4.- El mapa de riesgos de corrupción fue actualizado durante la vigencia 2021.</p> <p>5.- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2021 fueron publicados en la página web de la entidad el día 27 de enero de 2021.</p> <p>6.- La Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción al 3 de enero de 2022, se encuentra diligenciada por cada una de las dependencias.</p> <p>7.- La Unidad de Control Interno requirió ajuste al mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2021, en lo que respecta al Riesgo N°4: "Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros a cambio del acceso a</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

				<p>información de la entidad."; las cuales se presentaron y aprobaron en el CIGD N° 7 del 28 de septiembre de 2021.</p> <p>8.- La Unidad de Control Interno de la UAE CRA hizo seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción del primer cuatrimestre de 2021 el día 12 de mayo de 2021, al segundo cuatrimestre se realizó seguimiento el día 9 de septiembre de 2021 y al tercer cuatrimestre se hizo el seguimiento el día 17 de enero de 2022.</p>
<p>Componente 2: Planeación de la Estrategia de la Racionalización</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>100%</p>	<p>En la vigencia 2021, se programaron dos actividades, las cuales fueron atendidas al 100%, así:</p> <p>1.- En la vigencia 2020, se implementó el software que genera el recibo virtual para el pago de las contribuciones. Con dicha mejora y en atención a lo indicado por la entidad en el SUIT y conforme a lo diligenciado en la matriz del PAAC 2021 por la Subdirección Administrativa y Financiera, precisaron lo siguiente:</p> <p><i>“Acción 1 SUIT: ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?</i></p> <p><i>-El día 30 de septiembre de 2021, se publicó en la página web y en el canal de YouTube de la entidad, el video tutorial de SOFIA informando el procedimiento para el pago de la contribución especial por el botón de Pagos Seguros en Línea (PSE) o con recibo impreso para el pago en Bancolombia”.</i></p> <p><i>“Acción 2 SUIT: ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?</i></p> <p><i>- SI, Con corte a 31 de diciembre de 2021, se recibieron 40 pagos a través de la plataforma, los cuales fueron efectuados por los prestadores a través del botón de Pagos Seguros en Línea (PSE) habilitado en la plataforma SOFIA”.</i></p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p><i>“Acción 3 SUIT: ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?”</i></p> <p>- “Los beneficios se miden a través del funcionamiento de la plataforma y la consulta directa de los prestadores a sus estados financieros. Igualmente se realiza soporte técnico ante las inquietudes de los usuarios, el cual se responde a través de la línea telefónica de la Entidad.”</p> <p>2.- La entidad actualizó los formatos integrados de los trámites y OPAS teniendo en cuenta la expedición de la Resolución 943 del 29 de abril de 2021 “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”.</p>
<p>Componente 3: Rendición de cuentas.</p>	<p align="center">18</p>	<p align="center">18</p>	<p align="center">100%</p>	<p>De las 18 actividades programadas para la vigencia 2021, se cumplieron al 100%, así:</p> <p>1.- Se elaboraron dos videos como instrumentos de divulgación de medidas regulatorias, detallados así:</p> <p>-El director ejecutivo de la UAE CRA, invita a los usuarios a conocer el proyecto de regionalización de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, a fin de poder definir criterios regulatorios para la unificación de los costos económicos de referencia.</p> <p>-El director ejecutivo de la UAE CRA, indicándoles a los usuarios qué son los esquemas diferenciales de prestación en zona urbana, dónde se pueden implementar, qué tipos de esquemas existen y a quiénes se pueden beneficiar.</p> <p>2.- La UAE CRA durante el tercer cuatrimestre de 2021, publicó en la página web y en las redes sociales información relevante en lenguaje claro, y a su vez, esta información fue difundida a través de sus redes sociales, detalladas así:</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

-La UAE CRA invitó a conocer la Resolución CRA 954 de 2021 *"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 2021 y se dictan otras disposiciones"*.

-En el mes de septiembre de 2021, en la ciudad de Pasto, los Expertos Comisionados de la UAE CRA, llevan a cabo el Taller de Aplicación de la Metodología Tarifaria de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores.

- En el mes de septiembre de 2021, se publica en la página web de la entidad el proyecto de Resolución *"Por la cual se adiciona el parágrafo 3 al artículo 2.1.1.1.6.5 contenido en el Título 1, Parte 1 del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021 y un nuevo artículo en este mismo Título"*, Reestructuración de progresividad, con el fin de que envíen comentarios hasta el 11 de octubre de 2021.

-En el mes de octubre de 2021, se publicaron en la página web de la entidad, los índices para el cálculo de los factores de actualización de tarifas - Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

-En el mes de octubre de 2021, se publicó un video que introduce al módulo de Sofia para el pago de las contribuciones.

-En el mes de octubre de 2021, se publicó en la página web de la entidad, la Resolución CRA 955 de 2021 *"Por la cual se modifica el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, los artículos 8 y 9 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificados por los artículos 2 y 3 de la Resolución CRA 921 de 2020, el artículo 10 de la Resolución CRA 911 de 2020 y el artículo 12 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 5 de la Resolución CRA 936 de 2020"*.

En los meses de noviembre y diciembre de 2021, se publicaron en la página web de la entidad, notificación de respuesta a peticiones elevadas por la ciudadanía.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

3.- Se publicaron en la página web y en las redes sociales de la entidad, los siguientes comunicados y boletines descritos así:

- El jueves 24 de junio a las 10:00 de la mañana, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, entidad adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio lanzará el *“Taller virtual de Regulación CRA”* que promueve la correcta aplicación de los Marcos Regulatorios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y facilita la comprensión de la regulación vigente.

-La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, lanza el *“Taller Virtual de Regulación CRA”* sobre los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

-Bajo la campaña, #EstamosMásCerca, la Comisión pone a disposición de todos sus grupos de interés y la ciudadanía en general, una herramienta interactiva desarrollada en lenguaje claro, que tendrá como objetivo principal, transferir el conocimiento para la correcta aplicación de los Marcos Regulatorios de los servicios mencionados, generalidades del sector y regulación vigente.

-Comunicado de prensa, donde se informa la elección del nuevo director ejecutivo de la UAE CRA, doctor Leonardo Navarro Jiménez.

-“Durante el 2021, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, iniciará el segundo ciclo de Socializaciones virtuales de los Marcos Tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo, para pequeños y grandes prestadores. Cabe recordar que, el primer ciclo inició el año pasado y se realizó en el marco de la Estrategia de Participación y Presencia Regional. En esa primera etapa, la Comisión realizó de manera

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

virtual 18 jornadas de Socialización con una participación de más de 1.800 asistentes de todo el país”.

4.- El director ejecutivo de la UAE CRA durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2021, concedió las siguientes entrevistas a diferentes medios de comunicación, detalladas así:

-El día 26 de octubre de 2021, el director ejecutivo realizó una entrevista en el diario digital “la Razón.co” sobre el tema del taller de aplicación de marco tarifario de servicios públicos.

- El día 27 de octubre de 2021, el director ejecutivo realizó una entrevista en el Heraldo.com sobre el tema de verificación de coberturas y marcos tarifarios de servicios públicos en Montería.

-El día 23 de noviembre de 2021, el director ejecutivo presentó entrevista en la ciudad de Medellín en el canal Hora 13 noticias, sobre el tema de Esquemas Diferenciales.

-El día 4 de noviembre de 2021, el director ejecutivo presentó una entrevista en la cadena radial “Caracol Radio” sobre un nuevo estudio de marco tarifario.

5.- El 27 de febrero de 2021, fue publicada en la página web de la entidad, la Estrategia de Participación Ciudadana de la CRA 2021.

6.- El día 15 de diciembre de 2021, se llevó a cabo la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la entidad, el cual fue transmitido a través de youtube y la página web de la entidad.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

7.- La UAE CRA, realizó 5 talleres sobre la regulación expedida por la entidad, detallados así:

-Los días 23 y 30 de septiembre de 2021, la entidad realizó dos talleres prácticos sobre la aplicación de la metodología tarifara de pequeños prestadores.

-Durante el mes de octubre la entidad realizó la socialización sobre el Marco tarifario de pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado, con énfasis en esquemas diferenciales rurales, resolución 825 de 2018.

-Socialización en Corte y suspensión del servicio de acueducto Resolución 955 de 2021.

-En el mes de noviembre de 2021, la entidad realizó un taller *“Estrategias que contribuyen a la calidad del aire: el rol del mantenimiento, barrido urbano y la cobertura vegetal”*.

8.- La entidad llevó a cabo las siguientes capacitaciones sobre tema de regulación en general a la ciudadanía, descritas así:

-Durante el mes de enero de 2021, la UAE CRA realizo dos (2) jornadas de participación ciudadana del Proyecto de resolución *“Por la cual se establecen las condiciones para la modificación del POIR en aplicación de la Res CRA 688 de 2014 y del Plan de inversiones en aplicación de Res CRA 825 de2017, por causas atribuibles al COVID19”*.

- En el mes de marzo de 2021, la UAE CRA realizó una Jornada de Participación Ciudadana sobre el Factor de Productividad.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

- Durante el mes de agosto de 2021, la UAE CRA realizó 2 jornadas de Consulta Pública sobre Proyecto de Resolución Levantamiento de medias Covid 19.

-Durante el mes de octubre de 2021, la UAE CRA realizó la jornada de Consultas Públicas sobre el *“Proyecto de Resolución por el cual se Por el cual se adiciona el párrafo 3 al artículo 2.1.1.1.6.5 contenido en el título 1 parte 1 del libro 2 de la resolución CRA 943 de 2021 y un nuevo artículo en ese mismo título.”*

-Durante el mes de noviembre de 2021, la entidad realizó la Consulta Pública de la propuesta de Agenda Regulatoria Indicativa 2021.

9.- La UAE CRA participó en los siguientes eventos sectoriales, organizados por el Gobierno Nacional, a fin de poder socializar el quehacer de la entidad:

-Durante el mes de enero de 2021, la UAE CRA participó en el Foro Virtual: *“El Futuro del Agua Mundial y Colombia”*.

- Durante el mes de febrero de 2021, la UAE CRA participó en el Evento de lanzamiento: *“Modelos Innovadores de Conservación en Páramos y Bosques”*.

-Durante el mes de marzo de 2021, la UAE CRA participó en el Seminario Internacional de Comunicaciones para empresas de servicios públicos: *“Gobierno Electrónico y Gobernanza”*.

-Durante el mes de mayo de 2021, la UAE CRA participó en el Panel: *“El futuro del Gobierno Corporativo en empresas de acueducto y alcantarillado en Colombia”*.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

-En el mes de septiembre de 2021, la UAE CRA participó en el Panel: “Desafíos para los servicios públicos. *“Intervención del Estado en el sector de los servicios públicos a través de la regulación como instrumento idóneo para corregir las fallas del mercado”.*

- En el mes de noviembre de 2021, la UAE CRA participó en el “XII Congreso Brasileño de regulación y 6° expo abar en su panel *“desafíos regulatorios post covid 19”.*

10.- Durante la vigencia 2021, la entidad prestó un servicio de comunicación online a través de una interacción en tiempo real mediante chat, con el fin de atender las solicitudes de la ciudadanía en relación con los temas de regulación y contribuciones.

11.- La entidad realizó participaciones ciudadanas presenciales o virtuales, de los proyectos de resolución de medidas regulatorias, detalladas así:

- Durante el mes de abril de 2021, la UAE CRA realizó las siguientes jornadas de Consulta Pública y/o participación ciudadana *“modificación al artículo 40 de la Res. CRA 720 de 2015 y art. 162 de la Res. CRA 853 de 2018”.*

- Durante el mes de junio de 2021, la UAE CRA realizó jornada de Consulta Pública sobre el proyecto de resolución: *“Por la cual se establecen las condiciones de no inclusión en la tarifa del costo de energía por concepto de la operación de los sistemas de A, A y A objeto de financiación con los recursos del Sistema General de Participaciones SGP-APSB”.*

- Durante el mes de agosto de 2021, la UAE CRA realizó dos Jornadas de Consulta Pública, sobre el *“proyecto de levantamiento de medidas Covid-19.”*

-Durante el mes de octubre de 2021, la UAE CRA realizó la Consulta Pública Reestructuración Progresividad: *“Por la cual se adiciona el parágrafo 3 al artículo*

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

2.1.1.1.6.5 contenido en el Título 1, Parte 1 del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021 y un nuevo artículo en este mismo Título”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.

12.- La entidad durante el año 2021, publicó las siguientes piezas de convocatorias a los eventos de diálogo.

-“Vuelven las jornadas de socializaciones de los marcos regulatorios de acueducto, alcantarillado y aseo para pequeños y grandes prestadores”.

-“Consulta pública con grupos de valor interesados en temas relacionados con prestación del servicio público de aseo”.

-“Socialización de provisión de inversiones en el marco tarifario de acueducto, alcantarillado para grandes prestadores.”

-“Jornada virtual de socialización esquemas diferenciales para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas urbanas”.

-Lanzamiento del taller virtual de acueducto, alcantarillado y aseo”.

-“Socialización del plan de gestión de resultados e indicador único sectorial, Resolución 906 de 2019.”

-Participación ciudadana del proyecto de resolución que modifica la resolución CRA 906 de 2019-Indicador único sectorial IUS.”

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

-Socialización de la metodología tarifaria aplicable a la actividad de aprovechamiento para municipios en el ámbito de aplicación de la resolución CRA 720 de 2015."

13.- La UAE CRA asistió a las siguientes ferias de servicio al ciudadano, descritas así:

-Participación de ferias Acércate, realizada en la ciudad de Santander de Quilichao, Cauca, del 21 al 26 de junio de 2021; en Dibulla (Guajira).

-Participación de ferias Acércate, realizada en San Jacinto (Bolívar), cuyos temas tratados fueron los esquemas diferenciales urbanos contenidos en las resoluciones CRA 948 Y 949 de 2021.

14.- El día 26 de febrero de 2021, se publicó en la página web de la entidad, el informe de resultados obtenidos en la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2020.

15.- El día 25 de noviembre de 2021, se publicó en la página web de la entidad, la encuesta virtual sobre los temas de interés general a considerar en las jornadas de rendición de cuentas.

16.- La entidad convocó a la ciudadanía a la rendición de cuentas para el día 15 de diciembre de 2021, a través de piezas publicadas en la página web y redes sociales de la entidad.

17.- El día 26 de febrero de 2021, se publicó en la página web de la entidad, el informe de resultados de la encuesta de percepción de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2020.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

				18.-El día 25 de noviembre de 2021, se publicó en la página web de la entidad, el informe de gestión de la vigencia 2020.
Componente 4: Servicio al Ciudadano	9	9	100%	<p>En la vigencia 2021, se programaron 9 actividades, las cuales fueron cumplidas al 100% de acuerdo a las siguientes especificaciones:</p> <p>1.- Mediante contratos de prestación de servicios N° 39 y 97 de 2021, se contrataron los servicios profesionales de una profesional para apoyar a la entidad, en las actividades que se requieran en el proceso de estructuración e implementación de la política de servicio al ciudadano, así como en la actualización e integración de los procesos que den cuenta de todos los trámites y servicios de la entidad.</p> <p>2.- La Entidad realizó las siguientes iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano en la CRA, las cuales mejoraron la estructura del reporte mensual de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, detalladas así:</p> <p>1.-Clasificación automática PQRSD. 2. Reporte de respuesta de orfeo indicando los días hábiles de respuesta. 3. Se diseñó tablero de registro de atención de chat (Regulación y Contribuciones). 4. Se aprobó por parte de la Oficina Asesora de Planeación, la formulación de los dos indicadores señalados a continuación: a).- De gestión acumulado anual. b).- oportunidad de reporte mensual sobre %) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) contestadas mensualmente de manera oportuna.</p> <p>3.- Se implementaron mejoras en pro al fortalecimiento, mejoramiento de los canales de atención, detalladas así:</p> <p>-En el mes de febrero de 2021, MINTIC capacitó a la entidad sobre accesibilidad web y nuevas disposiciones legales en la cual se convocó a TICS y Comunicaciones.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

-Se diseñó y aplicó encuesta (plataforma forms) para realizar sondeo del funcionamiento de la plataforma y con estos resultados revisar de manera conjunta con Tics estrategia de uso del canal.

-Se actualizó el formato SCI-GUI01 I Guía del manejo del chat institucional V01 y el formato planilla control visitantes.

-Se elaboró y aprobó la Política institucional de servicio al ciudadano y se socializó vía intranet y mailing.

-Se realizó actualización del procedimiento Medición satisfacción cliente externo, este fue remitido para revisión y aprobación de la Oficina Asesora de Planeación el viernes 28 de mayo.

4.- En la página web de la UAE CRA, se publicó información relevante para el ciudadano:

- Tiempos de respuesta a solicitudes de información
- Carta de trato digno
- Medios de atención con los que cuenta la entidad para PQRSD y denuncias por corrupción.
- Horarios de atención.

5.- La entidad durante la vigencia 2021, realizó sensibilizaciones y capacitaciones a los servidores y contratistas para que fortalecieran sus competencias y habilidades en materia del servicio al ciudadano, detalladas así:

-En el mes de enero de 2021, se realizó la jornada de capacitación del componente lenguaje claro con el Departamento Nacional de Planeación.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

-En el mes de septiembre de 2021, se realizó el Seminario en Cultura de servicio al ciudadano con la Universidad Distrital.

-En el mes de septiembre de 2021, se llevó a cabo la primera sesión del seminario en competencias y habilidades para la atención al usuario y al ciudadano realizado por la Universidad Distrital.

-Se realizó la capacitación de protocolo de servicio al ciudadano sobre las políticas de servicio al ciudadano, en compañía del Departamento Administrativo de la Función Pública, donde se trataron generalidades de la política de servicio al ciudadano.

-En el mes de noviembre de 2021, se realizó la última sesión del seminario en competencias y habilidades para la atención al usuario y al ciudadano dictado por la Universidad Distrital.

6.- La carta de trato digno de la UAE CRA fue actualizada en la vigencia 2021.

7.- La entidad elaboró un informe con los resultados obtenidos en las encuestas de la satisfacción de la atención del servicio al ciudadano al 31 de diciembre de 2021.

8.- La entidad publicó en su página web, los trámites y servicios que presta a sus usuarios, detallados así:

TRÁMITES:

-Pago de contribuciones especiales.

-Elaboración de concepto de legalidad

-Modificación de las fórmulas tarifarias.

-Verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>-Mediación de facturación conjunta entre prestadores de los servicios. -Inclusión de cláusulas exorbitantes en los contratos.</p> <p>OPAS -Asesoría técnica -Estimación de los puntajes de eficiencia (P-DEA). -Sistema de información en normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.</p> <p>CONSULTA EL ESTADO DE TU RADICADO</p> <p>9.- La entidad realizó dos Informes semestrales, donde describen la calidad de la atención en los diferentes canales de atención a la ciudadanía, detallados así:</p> <p>-Se elaboraron dos informes correspondientes al primer y segundo semestre de 2021, en donde se describe la calidad de la atención en los diferentes canales de atención.</p>
<p>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.</p>	<p align="center">8</p>	<p align="center">8</p>	<p align="center">100%</p>	<p>De las 8 actividades programadas para la vigencia 2021, fueron cumplidas en un 100%, así:</p> <p>1.- La UAE CRA tiene publicada y actualizada en el portal datos.gov.co, la información relacionada con la regulación de carácter general emitida por la entidad en la vigencia 2021.</p> <p>2.- Dentro de la página web de la entidad, se encuentra publicada la siguiente información:</p> <p>-Medios idóneos para recibir solicitud de información pública. -Canales para la recepción de las solicitudes de información pública. -Cómo realizar el seguimiento a las solicitudes de información pública.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:

17 de enero de 2022

COMPONENTE

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

% DE AVANCE

OBSERVACIONES

-Formulario para la recepción de solicitudes de información pública

3.- En la página de SIGEP II, se encuentran publicadas las declaraciones de bienes y rentas y conflictos de interés de los servidores públicos de la UAE CRA obligados conforme lo dispuesto en la Ley 2013 de 2019.

4.- El inventario de activos de información se actualizó mediante resolución UAE CRA N° 003 del 6 de enero de 2021 y se encuentra debidamente publicado en la página web de la entidad y actualizado mediante acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 10 del 21 de diciembre de 2021.

5.- El esquema de publicación de información se actualizó mediante resolución UAE CRA N° 003 del 6 de enero de 2021, se encuentra publicado en la página web de la entidad y fue actualizado el 13 enero de 2021.

6.-La Información de Trámites de la entidad en el SUIT, fue actualizada en el mes de enero de 2022.

7.- La entidad cuenta con un módulo de PQRSD implementado en la página web de la UAE CRA. Así mismo, se publicó un informe en su página web el cual contiene:

- El número de solicitudes recibidas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

8.- Las hojas de vida de los servidores públicos que fueron nombrados en la entidad durante la vigencia 2021, se encuentran radicadas en el SIGEP II.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE 2021

FECHA DE SEGUIMIENTO:		17 de enero de 2022		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES

Componente 6: Iniciativas adicionales	1	1	100%	<p>Dentro de la vigencia 2021, se programó una actividad, la cual fue cumplida al 100%, detallada así:</p> <p>Se realizó la divulgación interna y externa sobre el canal de denuncia de hechos de corrupción, mediante publicación en la página web, Canal de Twiter, Facebook, Intranet y el día 30 de junio de 2021, se envió a todos los funcionarios y contratistas de la entidad de correo activo de la entidad: soytransparente@cra.gov.co enlazado con el email: denunciacorrupcion@presidencia.gov.co.</p>
-------------------------------------------------	----------	----------	-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

% DE CUMPLIMIENTO: 100% (46/46)