

PERIODO
1 DE ENERO
31 DE DICIEMBRE

2023

INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS

 Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



www.cra.gov.co

Presidente de la República de Colombia
Gustavo Francisco Petro Urrego

Miembros de la Comisión

Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio
Catalina Velasco Campuzano

Viceministro de Agua y Saneamiento Básico
Aníbal José Pérez García.

Ministro de Salud y Protección Social
Guillermo Alfonso Jaramillo Martínez

Ministra de Ambiente y Desarrollo Sostenible
María Susana Muhamad González

Director del Departamento Nacional de Planeación
Jorge Iván González

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios
Dagoberto Quiroga Collazos

Expertos Comisionados

Ruth Maritza Quevedo Fique – Directora Ejecutiva.
Jorge Enrique Cardoso Rodríguez - Experto Comisionado.
Leonardo Enrique Navarro Jiménez - Experto Comisionado.
Nelly Mogollón Montañez - Experta Comisionada.

Unidad Administrativa Especial UAE-CRA

Myriam Suárez Barreto - Subdirectora de Regulación
Jorge Tulio Cubillos Alzate - Subdirector Administrativo y Financiero
Tulia Fabiola Niño Martínez - Jefe Oficina Asesora Jurídica
Efraím García Fernández - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TICs

Tabla De Contenido

Introducción	7
Marco estratégico	8
1. Gestión Misional y De Gobierno.....	10
1.1. Agenda Regulatoria Indicativa -ARI.	10
1.1.1. <i>Agenda Regulatoria 2023</i>	10
1.1.2. <i>Resultados Proyectos Regulatorios ARI-2023</i>	17
1.1.3. <i>Sesiones de Comisión y Comités de Expertos</i>	25
1.1.3.1. Sesiones De Comisión.....	25
1.1.3.2. Comités De Expertos	26
1.2. Actuaciones De Carácter Particular	26
1.2.1. <i>Actuaciones Administrativas</i>	26
1.2.2. <i>Emisión Del Concepto De Legalidad</i>	28
1.2.3. <i>Jurisdicción Coactiva</i>	29
1.2.4. <i>Defensa Judicial</i>	29
1.2.5. <i>Comités De Conciliación</i>	30
2. Cooperación Internacional	33
3. Transparencia, Participación Y Servicio Al Ciudadano.....	37
3.1. Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano (PAAC) 2023.	37
3.2. Estrategia De Participación Ciudadana Y Rendición De Cuentas	37
3.2.1. <i>Componente De Información</i>	38
3.2.2. <i>Componente De Diálogo</i>	39
3.2.2.1. Estrategia de impulso a la participación y presencia regional.	49
3.2.2.2. Implementación De Los Programas De Transparencia Y Ética Pública.	51
3.2.3. <i>Componente De Responsabilidad</i>	52
3.3. Servicio Al Ciudadano.....	52
3.3.1. <i>Relación Estado-Ciudadano</i>	54
4. Gestión Del Talento Humano	55
4.1. Plan De Capacitación 2023.....	55
4.2. Plan De Bienestar 2023	57
4.3. Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023	59
4.4. Concurso De Méritos	60
4.5. Planta De Personal	60
5. Eficiencia Administrativa	61
5.1. Modelo Integrado De Planeación Y Gestión – MIPG Y Sistema De Gestión De Calidad	61
5.2. Optimización De Recursos Administrativos.....	63
5.3. Gestión Contractual	64
5.4. Estado De Informes A Rendir.....	66
5.5. Comités De Contratación	67
5.6. Gestión Documental	68
6. Gestión De Tecnologías De La Información.....	68
6.1 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PETI) .	68
6.2 Proyectos principales del PETI abordados en la vigencia	69
6.2.1. <i>Dominio de Estrategia y Gobierno</i>	69
6.2.2. <i>Dominio De Información Y Sistemas De Información</i>	70
6.2.2.1. Optimizar y automatizar el sistema de información ORFEO.....	70

6.2.1.2. Optimizar y automatizar los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación de la entidad.	70
6.2.3. <i>Dominio De Servicios Tecnológicos</i>	71
6.2.4. <i>Dominio De Seguridad De La Información</i>	72
7. Gestión Presupuestal.....	77
7.1. Aprobación Presupuestal 2023.....	77
7.1.1. Presupuesto De Funcionamiento 2023	78
7.1.2. <i>Presupuesto Deuda Pública 2023</i>	79
7.1.3. <i>Presupuesto De Inversión 2023</i>	80
7.1.4. <i>Ejecución Presupuestal 2023</i>	80
7.1.5. <i>Vigencias Futuras</i>	81
7.2. Gestión Financiera Y Contable	82
7.2.1. <i>Normas Internacionales De Contabilidad Del Sector Público (NICSP)</i>	82
7.3. Estados Financieros	82
7.4 Gestión De Contribuciones	87
7.4.1. <i>Recaudo 2023</i>	87
7.4.2. <i>Gestión De Cobro – 2023</i>	88
8. Sistema De Control Interno	90
8.1. Enfoque Hacia La Prevención	93
9. Conclusiones	96

Índice de tablas

Tabla 1. Modificaciones a la ARI.....	11
Tabla 2. Cronograma proyectos Agenda Regulatoria Indicativa v7 2023	16
Tabla 3. Actuaciones Administrativas de carácter particular vigentes	27
Tabla 4. Actuaciones Administrativas de carácter particular finalizadas.....	27
Tabla 5. Procesos de cobro coactivo 2023	29
Tabla 6. Procesos Judiciales Vigilados entre enero y diciembre de 2023	30
Tabla 7. Comités de conciliación ordinarios (1° Enero - 31 de Diciembre 2023)	31
Tabla 8. Comités de Conciliación Extraordinarios- 1° Enero – 31 diciembre 2023	33
Tabla 9. Acuerdos y escenarios de cooperación gestionados entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023	34
Tabla 10. Memorandos de entendimiento renovados entre el 01 enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023	35
Tabla 11. Cooperaciones en exploración gestionadas entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023	36
Tabla 12. Comisiones de Servicios al Exterior gestionadas entre el 13 diciembre de 2022 y el 31 de diciembre de 2023.....	36
Tabla 13. Actividades componente de información 1 de enero a 31 de diciembre de 2023 - Entrevistas.....	38
Tabla 14. Actividades componente de información 1 de enero a 31 de diciembre de 2023 - Campañas digitales	39
Tabla 15. Actividades componente de diálogo 1 de enero a 31 de diciembre de 2023 - Consultas públicas.....	39
Tabla 16. Socializaciones presenciales y virtuales 1 de enero a 31 de diciembre de 2023	40
Tabla 17. Festival Juntémonos para tejer lo público	42
Tabla 18. Eventos sectoriales del 1 de enero a 31 de diciembre de 2023.....	42
Tabla 19. Visitas en el marco de los estudios para estructuración marcos tarifarios	48

Tabla 20. Diálogo genuino y abierto con acueductos comunitarios.....	49
Tabla 21. Yincanas con corte a 31 de diciembre de 2023.....	50
Tabla 22. Yincaseo con corte a 31 de diciembre de 2023.....	51
Tabla 23. Consolidado De PQRSD Recibidas Por Canal De Atención.....	53
Tabla 24. Plan Institucional de Capacitación 2023.....	56
Tabla 25. Cursos - Contrato N° 117 de 2023.....	56
Tabla 26. Presupuesto Plan de Bienestar 2023.....	57
Tabla 27. Plan de Bienestar 2023.....	57
Tabla 28. Planta de personal a 31 de diciembre de 2023.....	60
Tabla 29. Procesos disciplinarios vigencia 2023.....	61
Tabla 30. Consumo de elementos de papelería de 1 de enero a 31 de diciembre de 2023.....	64
Tabla 31. Contratos celebrados 1 a 31 de diciembre de 2023.....	65
Tabla 32. Apropiación Vigente.....	77
Tabla 33. Ejecución Total 2023.....	78
Tabla 34. Ejecución Presupuestal 2023.....	79
Tabla 35. Ejecución Presupuesto de Inversión 2023.....	81
Tabla 36. Reservas Presupuestales.....	82
Tabla 37. Cuentas por pagar.....	82
Tabla 38. Estado de Situación Financiera 2023.....	83
Tabla 39. Estado de Resultados 2023 (30 de noviembre).....	83
Tabla 40. Recaudo 2023.....	87
Tabla 41. Recaudo por bancos 2023.....	87
Tabla 42. Resoluciones expediciones contribuciones.....	88
Tabla 43. Disponible CUN y entidades financieras a 31 de diciembre de 2023.....	89
Tabla 44. Auditorías de gestión y seguimientos vigencia 2023.....	90

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Planeación Estratégica y ODS.....	8
Ilustración 2. Misión y Visión de la CRA.....	8
Ilustración 3. Objetivos Estratégicos.....	9
Ilustración 4. Avance particular Estudios soporte nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado de grandes prestadores a 31 de diciembre de 2023.....	18
Ilustración 5. Estudios soporte nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado de pequeños prestadores.....	19
Ilustración 6. Diálogos Genuinos y Abiertos a nivel nacional.....	20
Ilustración 7. Estudios soporte nuevo marco tarifario de aseo de grandes prestadores.....	23
Ilustración 8. Resultados clima laboral 2022-2023.....	58
Ilustración 9. Mapa de procesos.....	63
Ilustración 10. Reporte Obras civiles inconclusas o sin uso ante la Contraloría General de la República.....	66
Ilustración 11. Reporte Gestión Contractual ante la Contraloría General de la República.....	67
Ilustración 12. Avance PETI 2020-2024.....	69
Ilustración 13. Pieza de comunicación 1 - UCI.....	93
Ilustración 14. Pieza de comunicación 2 - UCI.....	93

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Canales De Atención.....	53
-------------------------------------	----

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 2023.

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 con lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) modificada por la Ley 2195 de 2022 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. Así mismo, lo contenido en el artículo 2.3.6.3.4.13. del Decreto 1077 de 2015, en relación con los informes de gestión y de resultados de la Comisión.

De acuerdo con lo anterior, el presente informe 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

La Planeación Estratégica de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, plasmada en el Plan Estratégico Quinquenal PEQ 2020 - 2024, parte de los lineamientos de política pública señalados en el Plan Nacional de Desarrollo-PND vigente, en los objetivos definidos en el Plan Estratégico Sectorial - PES, en las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y en general de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que impactan el quehacer de la entidad; en particular los siguientes ODS:

Ilustración 1. Planeación Estratégica y ODS



Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs

A partir de lo anterior, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico se ha enfocado en darle cumplimiento a su marco estratégico:

Ilustración 2. Misión y Visión de la CRA



Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs

Para el logro de la misión y la visión, la Comisión definió los siguientes objetivos:

Ilustración 3. Objetivos Estratégicos

- 1** 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.
- 2** 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.
- 3** 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.

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs

A partir de estos objetivos, se orientan las actividades y las gestiones institucionales. En particular, la hoja de ruta para dar cumplimiento a las metas propuestas en el PEQ 2020 – 2024 se definió a través de los siguientes proyectos estratégicos misionales:

- 1. Fortalecer los instrumentos regulatorios, de forma que permitan mayor eficiencia en la aplicación de los marcos tarifarios vigentes.*
- 2. Estructurar instrumentos que mejoren la gestión y evaluación de prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.*
- 3. Desarrollar marcos tarifarios que respondan a los retos del mercado y de las políticas nacionales e internacionales.*
- 4. Implementar instrumentos complementarios que apoyen el fortalecimiento y aplicación de la regulación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.*
- 5. Realizar estudio del impacto del marco regulatorio en su conjunto, sobre la sostenibilidad, viabilidad y dinámica del sector.*
- 6. Establecer condiciones regulatorias particulares acorde con los requerimientos de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a nivel nacional, cuando se cumplan los requisitos regulatorios.*
- 7. Implementar la estrategia de cooperación internacional que permita generar alianzas estratégicas para apoyar el diseño de instrumentos y la divulgación de la gestión regulatoria de la CRA.*

Con base en este ordenamiento estratégico, a continuación, se presentan los logros y avances de la gestión institucional, alcanzados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA durante el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

1. Gestión Misional y De Gobierno

1.1. Agenda Regulatoria Indicativa -ARI.

1.1.1. Agenda Regulatoria 2023

Conforme lo dispuesto en el artículo 2.3.6.3.3.11 del Decreto 1077 de 2015, “las Comisiones de Regulación tendrán la obligación de definir un plan estratégico para períodos mínimos de cinco (5) años y una agenda regulatoria anual de carácter indicativo. En la agenda regulatoria anual se precisarán los temas o los asuntos con sus respectivos cronogramas, que serán avocados por la Comisión durante dicho lapso, con sujeción a lo dispuesto por la ley, sin perjuicio que la Comisión pueda avocar el conocimiento y trámite de asuntos no contemplados en la agenda.”¹. Para el año 2023, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, aprobó la primera versión de su Agenda Regulatoria Indicativa en Sesión de Comisión Ordinaria No. 295 del 21 de diciembre de 2022, conforme a lo previsto en el artículo 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015.²

En ejercicio de las funciones de regulación, asignadas, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- ha establecido criterios, metodologías y fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, cuya evolución se ha dado a través de tres etapas regulatorias. Cabe destacar que la CRA se encuentra en la formulación de la cuarta etapa regulatoria, cuyas bases se establecieron en los siguientes documentos:

1. **Servicios públicos de acueducto y alcantarillado grandes prestadores:** “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”.
2. **Servicios públicos de acueducto y alcantarillado pequeños prestadores:** “Bases del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores”.
3. **Servicio público de aseo grandes prestadores:** “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”.

En el período de análisis, la Agenda Regulatoria Indicativa 2023 (ARI 2023) conllevó seis modificaciones aprobadas en las siguientes Sesiones de Comisión: Ordinaria No. 296 de 24 de enero de 2023, Ordinaria 299 de 25 de abril de 2023, Extraordinaria 3 de 27 de junio de 2023, Ordinaria No. 304 del 26 de septiembre de 2023, Extraordinaria No. 6 del 8 de noviembre de 2023 y Ordinaria No. 307 del 20 de diciembre de 2023, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015.

El determinante externo más relevante que se consideró para modificar la Agenda Regulatoria Indicativa-ARI 2023, fue la sanción y puesta en vigencia de la Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, mediante la cual se expidió el nuevo plan de desarrollo para el periodo

¹ Decreto 1077 de 2015, artículo 2.3.6.3.3.11

² Decreto 1077 de 2015, artículo 2.3.6.3.2.7

2022-2026, “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, que representa la hoja de ruta de los objetivos del gobierno nacional y, por consiguiente, un derrotero fundamental de la Agenda Regulatoria Indicativa 2023. En este sentido, se destacan las cinco grandes transformaciones que propone el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026: a) Ordenamiento del territorio alrededor del agua, b) Seguridad humana y justicia social c) Derecho humano a la alimentación. d) Transformación productiva, internacionalización y acción climática y e) Convergencia Regional.

Las modificaciones a la Agenda Regulatoria Indicativa 2023 realizadas durante su vigencia, fueron debidamente sustentadas técnica y jurídicamente con base en los análisis previos, realizados por los equipos de trabajo, y aprobadas por el Comité de Expertos y la Sesión Comisión, luego de un proceso de análisis, discusión y concertación.

Tabla 1. Modificaciones a la ARI 2023

Versión	Sesión de Comisión que aprueba la versión	Tipo de Modificación	Proyecto	Justificación
Versión 2	Ordinaria No. 296 del 24 de enero de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Desviaciones significativas frente a consumos de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado	Incluir el proyecto como parte de los estudios soporte del próximo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores, de acuerdo con los análisis técnicos y jurídicos realizados.
Versión 3	Ordinaria 299 del 25 de abril de 2023.	Modificación Cronograma	Opción tarifaria de Pago Anticipado	Incorporar información complementaria en torno a los posibles mecanismos y soluciones que se puedan incluir en el marco regulatorio en relación con los distintos componentes del Derecho Humano al Agua y al Saneamiento - DHAS en Colombia
Versión 3	Ordinaria 299 del 25 de abril de 2023.	Modificación Cronograma	Condiciones generales para la conexión de las redes de recolección a las plantas de tratamiento de aguas residuales	Incorporar disposiciones en relación con la actualización de la política de gestión integral del recurso hídrico y el ordenamiento alrededor del agua de que trata el documento de Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, con el fin de articular las señales regulatorias con los objetivos de la política pública.
Versión 3	Ordinaria 299 del 25 de abril de 2023.	Modificación del título y alcance del proyecto	Analizar señales regulatorias en lo relacionado con estándares, indicadores de reporte y cronogramas para la segunda fase de implementación del Indicador Único Sectorial - IUS	Ampliar en un año el plazo de la primera fase del Indicador Único Sectorial – IUS con el fin de recolectar información adicional a la obtenida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD para fijar los estándares de los indicadores que hacen parte de la segunda fase, y analizar la información del cálculo del IUS del año 2022.

Versión	Sesión de Comisión que aprueba la versión	Tipo de Modificación	Proyecto	Justificación
Versión 3	Ordinaria 299 del 25 de abril de 2023.	Inclusión proyecto regulatorio	Indexadores de costos económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado	Analizar el índice de precios y costos, dentro de los disponibles por el DANE, con base en el cual se actualizarán las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, de manera que se mitigue el impacto económico para los suscriptores de estos servicios.
Versión 3	Ordinaria 299 del 25 de abril de 2023.	Modificación Cronograma	Asociaciones Público-Privadas en el servicio público de aseo	Incorporar en la reglamentación las disposiciones con relación a las alianzas público-populares, del Programa Basura Cero y la política de aprovechamiento que refiere el documento de Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".
Versión 3	Ordinaria 299 del 25 de abril de 2023.	Modificación Cronograma	Metodología para clasificar las personas prestadoras del servicio público de aseo de acuerdo con un nivel de riesgo	Incorporación de resultados de consultorías de cooperación internacional en el análisis técnico de la batería de indicadores de gestión y resultados.
Versión 3	Ordinaria 299 del 25 de abril de 2023.	Inclusión proyecto regulatorio	Indexadores de costos económicos de referencia del servicio público de aseo	Analizar el índice de precios y costos, dentro de los disponibles por el DANE, con base en el cual se actualizarán las tarifas del servicio público de aseo, de manera que se mitigue el impacto económico para los suscriptores de estos servicios.
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Opción tarifaria de Pago Anticipado	Incorporar los resultados de los análisis realizados a la fecha, como parte del proyecto regulatorio "Estudios soporte del próximo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores" en el componente "social y de accesibilidad de los servicios", dado se determinó que la opción tarifaria de pago anticipado se asociaba con los elementos de accesibilidad física y económica del DHAS.
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Condiciones generales para la conexión de las redes de recolección a las plantas de tratamiento de aguas residuales	Incorporar los resultados de los análisis realizados a la fecha, como parte del proyecto regulatorio "Estudios soporte del próximo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores" en el componente "Definición de elementos articuladores del marco tarifario", dado que se consideró que el problema a resolver era de carácter estructural y su solución no estaba al alcance del regulador por cuanto se requiere de la articulación e intervención de otros actores y de

Versión	Sesión de Comisión que aprueba la versión	Tipo de Modificación	Proyecto	Justificación
				desarrollos reglamentarios sectoriales y ambientales.
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Modificación Cronograma	Ampliación de un (1) año de la duración de la primera fase de implementación del Indicador Único Sectorial – IUS, según lo establecido en el Artículo 1.6.5.2.2.7. de la Resolución CRA 943 de 2021	Ampliar los análisis de la información remitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios respecto al cumplimiento de los indicadores del IUS.
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Indexadores de costos económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado	Articular los resultados de los distintos índices de precios y costos disponibles en conjunto con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) con el análisis de los distintos componentes de costo que estaban siendo revisados en cada uno de los estudios de soporte del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para grandes prestadores.
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Modificación Cronograma	Estudios soporte del próximo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores	Incorporar y enlazar en el desarrollo de los estudios, los objetivos establecidos en la Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo PND 2022- 2026 "COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA".
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Asociaciones Público-Privadas en el servicio público de aseo	Contar con los respectivos desarrollos normativos de la política pública del gobierno, ya que se considera que el problema de integración, coordinación e interrelación de los factores con el propósito del cumplimiento de los objetivos del plan nacional de desarrollo pueden estar por fuera del alcance del regulador
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Modificación del artículo 40 de la Resolución CRA 720 de 2015 en lo referente con la estimación del cálculo de las toneladas efectivamente aprovechadas por suscriptor	No contar con las herramientas necesarias para solventar los conflictos derivados de los aplazamientos como medida de control y vigilancia de la SSPD. Los análisis realizados indicaron que las soluciones estaban asociadas con el procedimiento de aplazamiento de la publicación de la información en el SUI, como parte de las funciones de la SSPD y además vinculados con el esquema de facturación y pago que se incorporó en el Decreto 596 de 2016.

Versión	Sesión de Comisión que aprueba la versión	Tipo de Modificación	Proyecto	Justificación
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Modificación Cronograma	Factor de productividad a ser aplicado en el cálculo de las tarifas en el periodo de facturación siguiente a marzo de 2023.	Analizar la incorporación de los resultados del estudio del convenio interadministrativo CRA-DANE de la PTF, los cuales fueron publicados el 16 de junio de 2023.
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Metodología para clasificar las personas prestadoras del servicio público de aseo de acuerdo con un nivel de riesgo.	Incorporación de resultados de consultorías de cooperación internacional en el análisis técnico de la batería de indicadores de gestión y resultados, que demandaba ampliar los tiempos para llevar a cabo la presentación de observaciones y posteriores ajustes a la propuesta regulatoria, fuera de la vigencia 2023.
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Modificación Cronograma	Estudios soporte del próximo marco tarifario para el servicio público de aseo aplicable en municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores	Incorporar información de consultorías contratadas y en proceso de contratación a través de la modalidad de cooperación internacional. Adicionalmente, se requería incorporar y enlazar, como parte del desarrollo de los estudios, los objetivos establecidos conforme la Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo PND 2022- 2026 "COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA".
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Marco tarifario para el servicio público de aseo aplicable en municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores.	Armonizar la ARI 2023 con la decisión de modificar el cronograma de finalización de los estudios soporte del nuevo marco tarifario de grandes prestadores para el servicio público de aseo para el segundo semestre de 2023.
Versión 4	Extraordinaria 3 del 27 de junio de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Indexadores de costos económicos de referencia del servicio público de aseo.	Articular los resultados de los distintos índices de precios y costos disponibles en conjunto con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) con el análisis de los distintos componentes de costo que estaban siendo revisados en cada uno de los estudios de soporte del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para grandes prestadores.

Versión	Sesión de Comisión que aprueba la versión	Tipo de Modificación	Proyecto	Justificación
Versión 5	Ordinaria No. 304 del 26 de septiembre de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores.	Armonizar la ARI 2023 con la decisión de modificar el cronograma de finalización de los estudios soporte para el segundo semestre de 2023, conforme aprobación de la Sesión de Comisión Extraordinaria No.3 de 27 de junio de 2023.
Versión 5	Ordinaria No. 304 del 26 de septiembre de 2023.	Modificación del título y alcance del proyecto	Ampliación de un (1) año de la duración de la primera fase de implementación del Indicador Único Sectorial – IUS, según lo establecido en el Artículo 1.6.5.2.2.7. de la Resolución CRA 943 de 2021.	Ampliar el plazo de la primera fase de implementación del IUS para continuar avanzando en la consolidación de la de información de esta fase y del trabajo interinstitucional con la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios con este propósito.
Versión 5	Ordinaria No. 304 del 26 de septiembre de 2023.	Modificación Cronograma	Estudios soporte del próximo marco tarifario para el servicio público de aseo aplicable en municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores	Ampliar y consolidar los estudios con base en resultados de las consultorías contratadas a través de la modalidad de cooperación internacional, las cuales se encontraban en proceso de ejecución. Incorporar y enlazar, como parte del desarrollo de los estudios, los objetivos establecidos conforme la Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo PND 2022-2026 "COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA"
Versión 6	Extraordinaria No. 6 del 8 de noviembre de 2023.	Inclusión proyecto regulatorio	Modificación del Libro 2, Parte 7, Título 5 de la Resolución CRA 943 de 2021, que contiene la Resolución CRA 887 de 2019 y se dictan otras disposiciones	Modificar la Resolución CRA No. 887 de 2019, compilada en Libro 2, Parte 7, Título 5 de la Resolución CRA 943 de 2021, en cumplimiento de la normatividad vigente y las condiciones definidas por el IDEAM.
Versión 7	Ordinaria No. 307 del 20 de diciembre de 2023.	Modificación Cronograma	Estudios soporte del próximo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores	Ampliar el análisis de algunos elementos regulatorios tales como la revisión de incentivos regulatorios y el análisis de alternativas regulatorias al respecto de la BCRO (Base de Capital Regulado inicial) y el POIR (Plan de Obras e Inversiones Regulado), entre otros.

Versión	Sesión de Comisión que aprueba la versión	Tipo de Modificación	Proyecto	Justificación
Versión 7	Ordinaria No. 307 del 20 de diciembre de 2023.	Exclusión proyecto regulatorio	Modificación del Libro 2, Parte 7, Título 5 de la Resolución CRA 943 de 2021, que contiene la Resolución CRA 887 de 2019 y se dictan otras disposiciones	Ampliar el plazo de la construcción del proyecto de resolución para revisar la incorporación de condiciones de gestión para los prestadores, adicionales a las condiciones de desincentivo al consumo por parte de los usuarios y adicionalmente incorporar en elementos de análisis de impacto con relación a las medidas de la Resolución 887 de 2019 actual.
Versión 7	Ordinaria No. 307 del 20 de diciembre de 2023.	Modificación el cronograma	Actualización de la resolución compilatoria y racionalización de la regulación genera	Ampliar el plazo dado el volumen de análisis que implica este proyecto de racionalización normativa, para dar continuidad para adelantar las discusiones, revisiones y ajustes de parte de las instancias involucradas en su aprobación.

Fuente: CRA, Subdirección de Regulación, 2024

La versión de la Agenda Regulatoria Indicativa 2023, con la cual finalizó la vigencia 2023, corresponde a la versión No. 7, la cual contenía los siguientes proyectos y respectivos cronogramas:

Tabla 2. Cronograma proyectos Agenda Regulatoria Indicativa v7 2023

Convenciones	
Proyecto de Resolución	
Resolución Definitiva	
Estudios para marcos Tarifarios	

Eje	Proyecto	Semestre 1	Semestre 2
Acueducto y Alcantarillado	Estudios soporte del próximo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado aplicable a grandes prestadores	Estudios	Estudios
	Estudios soporte del próximo marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado aplicable a pequeños prestadores	Estudios	Estudios
	Ampliación de la duración de la primera fase de implementación del Indicador Único Sectorial – IUS, según lo establecido en el Artículo 1.6.5.2.2.7. de la Resolución CRA 943 de 2021		P. de Resolución R. Definitiva

Eje	Proyecto		Semestre 1	Semestre 2
Aseo	2	Factor de productividad a ser aplicado en el cálculo de las tarifas en el periodo de facturación siguiente a marzo de 2023	P. de Resolución	R. Definitiva
		Estudios soporte del próximo marco tarifario para el servicio público de aseo aplicable en municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores	Estudios	Estudios
Transversales	2	Actualización de la resolución compilatoria y racionalización de la regulación general		P. de Resolución
		Estudios del impacto del marco regulatorio de acueducto, alcantarillado y aseo	Estudios	Estudios

Fuente: CRA, Subdirección de Regulación, 2023

A continuación, se presentan los resultados de la gestión sobre la Agenda Regulatoria en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

1.1.2. Resultados Proyectos Regulatorios ARI-2023

1.1.2.1. Proyectos Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

1.1.2.1.1. Estudios del Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado de Grandes Prestadores.

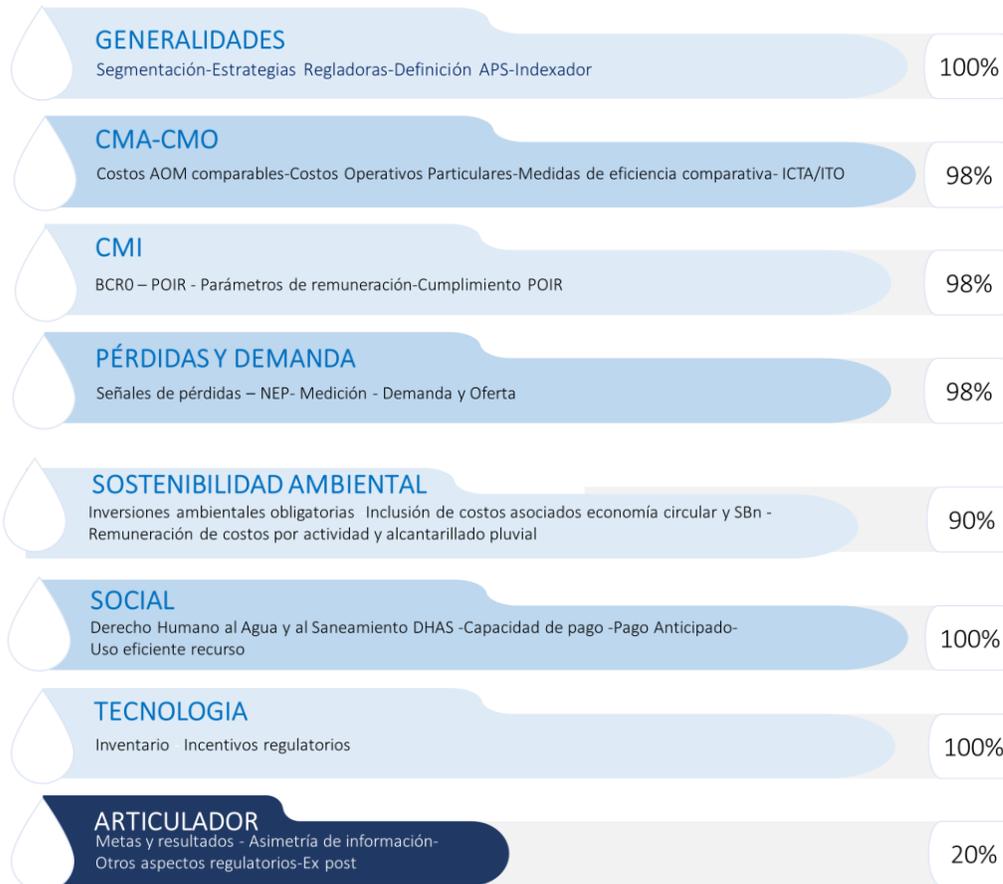
Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, se avanzó en los ocho (8) estudios soporte del nuevo marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para grandes prestadores, conforme lo estipulado en el documento de “Bases para la revisión quinquenal de la fórmula 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”. Los estudios se están adelantando como soporte del próximo marco tarifario son:

- a) Estudio de generalidades del marco tarifario.
- b) Revisión de los Costos Medios Administrativos y Operativos (CMA-CMO)
- c) Revisión del Costo Medio de Inversión (CMI)
- d) Estudio de Pérdidas y Demanda.
- e) Análisis del componente de sostenibilidad ambiental.
- f) Estudio del componente social y de accesibilidad de los servicios.
- g) Señales regulatorias que promuevan la implementación de innovación tecnológica en los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado - grandes prestadores
- h) Definición de elementos articuladores del marco tarifario.

En términos generales, estos estudios en su conjunto a corte del 31 de diciembre de 2023 se encontraban en un estado de avance del 88%. Tres (3) de los ocho (8) estudios fueron finalizados y se encuentran publicados en el sitio web según lo establece el decreto 1077 de 2015: 1) el estudio de generalidades del marco tarifario, 2) El estudio del componente social y de accesibilidad a los servicios y 3) el estudio de señales regulatorias que promuevan la implementación de innovación tecnológica en los servicios públicos

domiciliarios de acueducto y alcantarillado - grandes prestadores. Cuatro (4) estudios se encuentran en la etapa de revisión y ajustes de los documentos finales antes de ser publicados. Para la completa formulación y cierre del del estudio articulador se requiere la finalización de los estudios listados del numeral a) al numeral g). La ilustración 5 da cuenta de los avances particulares y de las temáticas esenciales desarrolladas en cada uno de ellos.

Ilustración 4. Avance estudios soporte nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado de grandes prestadores a 31 de diciembre de 2023



Fuente: CRA, Subdirección de Regulación, 2023

1.1.2.1.2. Estudios Soporte del Próximo Marco Tarifario de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado Aplicable a Pequeños Prestadores.

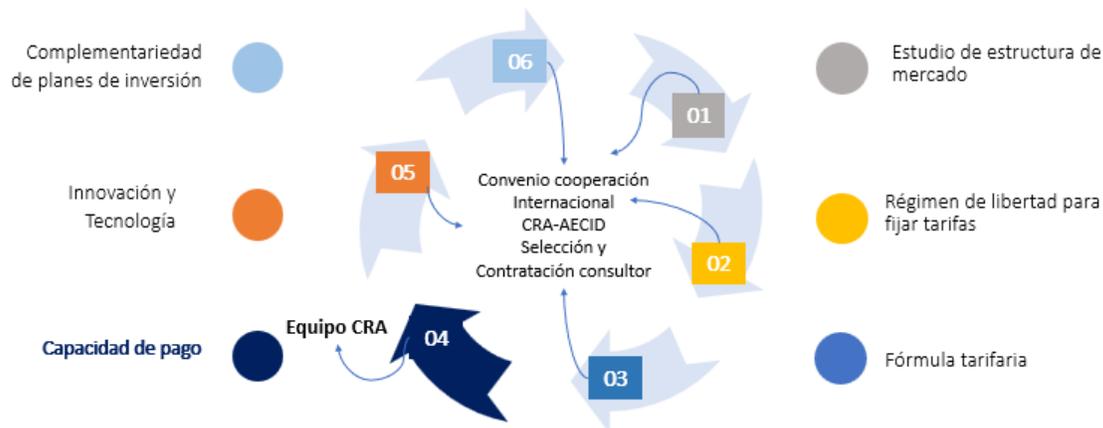
Desde el año 2022 se venía avanzando en el perfeccionamiento de la subvención otorgada por la Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) (España), en el marco del convenio de cooperación entre esta entidad y la CRA, la cual tiene por objeto la financiación en Colombia del programa Col-038-ALC específicamente para la “*Elaboración del nuevo marco tarifario de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, aplicable a todos los pequeños prestadores que atienden hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellos que prestan servicios en el área rural*”.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, se realizó el perfeccionamiento de los requisitos para hacer uso efectivo de los recursos de la subvención, y se adjudicó el contrato de consultoría a la unión temporal ESTRATEGIA-CEFINCO para desarrollar el objeto antes descrito. La consultoría se encargará de ejecutar cinco de los seis estudios soporte del nuevo marco tarifario aplicable a todos los pequeños prestadores que atienden hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellos que prestan servicios en el área rural”. Si bien los estudios son adelantados mediante la consultoría, el equipo técnico interno de la Comisión es responsable de revisar, comentar y aprobar los documentos finales.

Conforme los términos de referencia soporte del contrato, se establecieron nueve productos asociados al desarrollo de los estudios soporte del nuevo marco tarifario de pequeños prestadores, es así como a 31 de diciembre el consultor hizo entrega del primer producto relacionado con la metodología, marco conceptual y plan de trabajo para el desarrollo de los estudios, como también hizo entrega del producto dos (2) relacionado con el estudio de la estructura de mercado. Con la entrega del producto dos, “Estudio de estructura de mercado”, el consultor presentó a consideración de Comisión la caracterización y segmentación del mercado, acompañado del reporte de visitas de campo.

El estudio denominado, “Evaluación de la capacidad de pago de los usuarios o suscriptores”, se está desarrollando internamente por la Comisión.

Ilustración 5. Estudios soporte nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado de pequeños prestadores



Fuente: CRA, Subdirección de Regulación, 2024

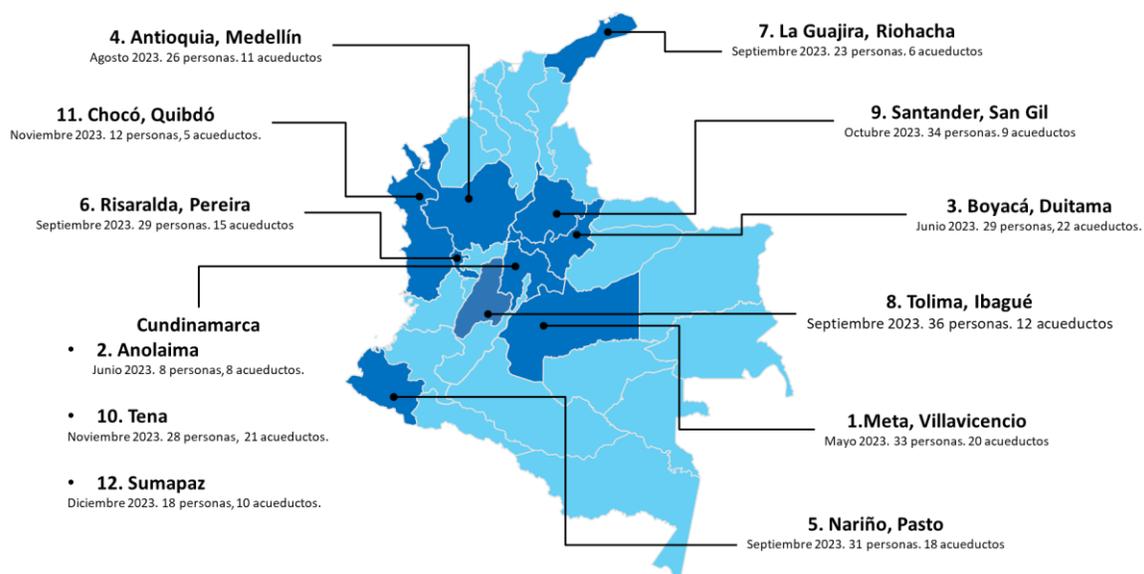
Se estima de gran importancia la vinculación de las partes interesadas en la construcción del nuevo marco tarifario de pequeños prestadores, en este sentido se han establecido cuatro fuentes estratégicas de intercambio como insumo para su construcción: 1) La activa participación de la Comisión en la Mesa Nacional de Acueductos Comunitarios, 2) la participación en el grupo de trabajo de política de gestión comunitaria de agua, 3) Las consultas con grupos de interés distintos a los prestadores y suscriptores, tales como SUNAS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento -Perú), SISS (Superintendencia de Servicios Sanitarios - Chile), institucionales academia, entre otros, y 4) el desarrollo de talleres de diálogo genuino y abierto.

A continuación, se destacan los esfuerzos realizados por la Comisión para lograr generar espacios de diálogo con los actores involucrados en la prestación, así como con la comunidad usuaria de los servicios de acueducto y alcantarillado del segmento de pequeños prestadores y áreas rurales, en busca de un conocimiento actualizado y real de los aspectos que deben tenerse en cuenta en la construcción del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado de pequeños prestadores.

Como avances específicos en el periodo de reporte del presente informe, se destaca la puesta en práctica de la estrategia de acercamiento con las comunidades y prestadores de acueductos comunitarios y rurales, denominada “*Diálogos abiertos y genuinos*”, a través de la cual la Comisión promovió el intercambio de reflexiones, ideas y propuestas, acerca del estado de la prestación y las necesidades e inquietudes para el nuevo marco tarifario de pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado, información que será de gran utilidad en la determinación de incentivos, señales regulatorias y otras definiciones del nuevo marco tarifario.

La siguiente ilustración detalla las regiones en las cuales se han llevado a cabo la estrategia de diálogos abiertos y genuinos, ejecutada durante el periodo del presente informe.

Ilustración 6. Diálogos genuinos y abiertos a nivel nacional



Fuente: CRA, Subdirección de Regulación, 2024

Por su parte, el estudio de capacidad de pago diseñó e implementó la encuesta de “Disposición y capacidad de pago de los hogares atendidos por pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado”, obteniendo información detallada sobre la cual se podrán inferir aspectos claves relativos a la capacidad de pago de los usuarios, además de información que permitirá caracterizar las condiciones de uso de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Con corte a 31 de diciembre se habían desarrollado 750 encuestas en los

siguientes municipios: Ramiriquí (Boyacá) prueba piloto, Turmequé (Boyacá), Marinilla (Antioquia), Copacabana (Antioquia), Pereira (Risaralda) y Dosquebradas (Risaralda).

1.1.2.1.3. Ampliación de la duración de la primera fase de implementación del Indicador Único Sectorial-IUS, según lo establecido en el artículo 1.6.5.2.2.7. de la Resolución CRA 943 de 2021

En desarrollo de este proyecto regulatorio, se consolidó, depuró y analizó la información de los indicadores que fue remitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD y correspondiente a la reportada por los prestadores para el cálculo del IUS de los años 2020 y 2021. Luego de analizada la información de estos dos años, se determinó que no era suficiente para fijar los nuevos estándares, y que era necesario adicionar la información del año 2022, la cual es publicada en el mes de junio de 2023, así como también la incorporación de información de fuentes adicionales.

Para el desarrollo de este proyecto como lo refiere expresamente la Resolución CRA 991 de 2023 en los considerandos:

“Que en consideración a que la información para el cálculo del Indicador Único Sectorial - IUS del año 2020 no tiene el mismo nivel de detalle que la información reportada para los años 2021 y 2022, no se cuenta con información homogénea para los tres años de evaluación que permitan fijar los estándares de medición y las reglas de normalización de los indicadores de la Fase I, por tal razón es necesario contar con al menos dos años más de información que tenga las mismas características de reporte de los formularios y formatos utilizados para la evaluación del Indicador Único Sectorial — US de los años 2021 y 2022; Que es necesario adoptar medidas regulatorias que permitan ampliar la duración de las fases de implementación del Indicador Único Sectorial - IUS, con el fin de contar con información histórica suficiente que permita fijar estándares y reglas de normalización para calificar los catorce (14) indicadores a partir de la Fase II;”

Con corte del presente informe, se logró la expedición de la resolución definitiva CRA 991 del 21 de diciembre de 2023 y publicada en diario oficial No. 52.216.

1.1.2.2. Servicio público de aseo

1.1.2.2.1. Factor de productividad a ser aplicado en el cálculo de las tarifas en el periodo de facturación siguiente a marzo de 2023.

Durante el periodo transcurrido del presente informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, el proyecto “Factor de productividad a ser aplicado en el cálculo de las tarifas en el periodo de facturación siguiente a marzo de 2023”, logró tramitar en Sesión de Comisión la aprobación del proyecto de resolución, surtió el proceso de participación ciudadana, se elaboró la matriz de participación y su respectivo documento de trabajo. Para el desarrollo de este proyecto como lo refiere expresamente la Resolución CRA 985 de 2023 en los considerandos:

“...esta Comisión inició la actuación para determinar el Factor de Productividad del servicio público de aseo para los períodos de facturación siguientes a marzo

de 2023 y a través del documento técnico “DOCUMENTO DE TRABAJO” se realizaron los análisis de la información disponible, principalmente la PTF publicada por el DANE en la actividad “electricidad, gas y agua” y la PTF expuesta como resultado de la ejecución del convenio interadministrativo CRA-DANE 01-2022, que acorde a la metodología y alcance estimó una PTF del 0,92% para las actividades de “Evacuación y tratamiento de aguas residuales; recolección, tratamiento y disposición de desechos; actividades de saneamiento ambiental y otros servicios de gestión de desecho”, de manera experimental.

Que la comisión en el “DOCUMENTO DE TRABAJO” de la presente resolución revisa en detalle la información disponible y el resultado del análisis técnico considera que para la determinación del PTF se debe dar continuidad al PTF publicado por el DANE para la actividad “electricidad, gas y agua”, tal como allí se indica.

Que conforme al documento técnico “DOCUMENTO DE TRABAJO” de la presente resolución se consideró necesario emplear la Productividad Total de los Factores (PTF) calculada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) bajo el enfoque de valor agregado, para la vigencia 2022 en la actividad “electricidad, gas y agua”, equivalente a 2,44%, teniendo en cuenta que es la más robusta en términos de consistencia y calidad de la información”

La versión definitiva del proyecto regulatorio fue aprobada en Sesión de Comisión No. 303, realizada entre el 28 y el 30 de agosto de 2023, materializada en la Resolución CRA 985 de 2023 y publicada en el diario oficial No 52.505 del 1 de septiembre de 2023.

Posterior a la expedición de la Resolución CRA 985 de 2023, se recibieron algunas comunicaciones de personas prestadoras mediante las cuales, solicitaban evaluar la modificación al artículo segundo de la citada resolución, pues encontraban que Áreas de Prestación de Servicio (APS) y Sitios de Disposición Final (NUSD) de su operación, habían sido excluidos del anexo que determinaba quienes podrían aplicar un β del 50%, conforme el numeral 6.3.2.8 de la Resolución CRA 943 de 2021.

Para gestionar las comunicaciones mencionadas, y considerando que la decisión referente a las APS o NUSD que deberán aplicar un β del 50%, relacionados en el numeral 6.3.2.8 de la Resolución CRA 943 de 2021, depende de la información entregada por la SSPD, la Comisión adelantó los trámites correspondientes de aclaraciones ante la SSPD.

Una vez recibidas y analizadas las aclaraciones de parte de la SSPD, se determinó la necesidad de adicionar Áreas de Prestación de Servicio (APS) y Sitios de Disposición Final (NUSD) a la lista de prestadores incluida en el artículo segundo de la Resolución CRA 985 de 2023, entendiendo que, por causas no imputables al prestador y tampoco a la Comisión, no fue posible identificar el debido cumplimiento de requisitos normativos para hacer parte del mencionado anexo.

Previo a la verificación del cumplimiento de los requisitos por parte de los prestadores que solicitaron modificación del artículo segundo de la Resolución 985, la Comisión preparó el documento de trabajo y el proyecto de resolución de carácter general, a través del cual se modifica el listado de las Áreas de Prestación de Servicio (APS) y Sitios de Disposición

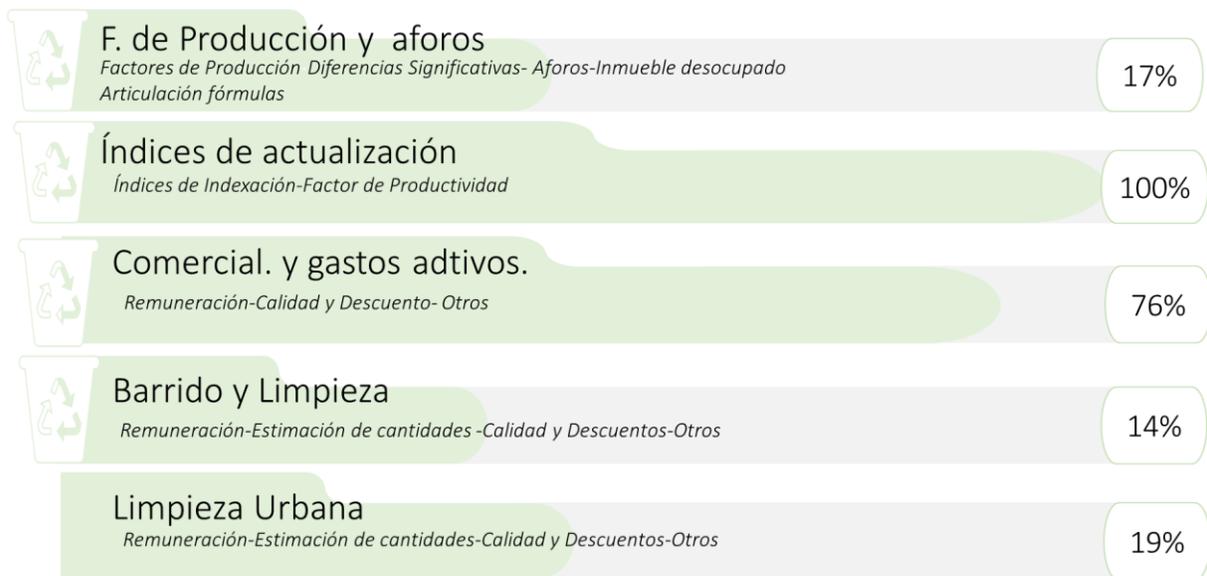
Final (NUSD), del cual se espera cursar el debido trámite de aprobación y expedición en la siguiente vigencia.

1.1.2.2. Estudios soporte del próximo marco tarifario para el servicio público de aseo aplicable en municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores.

Durante el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023 se avanzó en las diferentes etapas de los estudios soporte del nuevo marco tarifario de servicio público de aseo aplicable en municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores, estudios que fueron definidos según el documento “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”, como soporte para la expedición del próximo marco tarifario aplicable a municipios y/o distritos de más de 5.000 suscriptores en área urbana.

En términos globales los estudios soporte de aseo de este nuevo marco en su conjunto, a corte del 31 de diciembre de 2023 se encuentran en un estado de avance del 51%. El documento final del estudio de índices de actualización se encuentra aprobado para publicación en la página Web de la entidad. La siguiente ilustración da cuenta de los avances particulares de los nueve (9) estudios que hacen parte de la versión 7 de la Agenda Regulatoria Indicativa 2023,

Ilustración 7. Estudios soporte nuevo marco tarifario de aseo de grandes prestadores





Fuente: CRA, Subdirección de Regulación, 2024

1.1.2.3. Proyectos transversales

Dentro de la Agenda Regulatoria Indicativa ARI-2023 se gestionaron dos (2) proyectos transversales a la actividad regulatoria: 1) La actualización de la resolución compilatoria y racionalización de la regulación general y, 2) El estudio de impacto del marco regulatorio de acueducto, alcantarillado y aseo en su conjunto.

1.1.2.3.1. Actualización de la Resolución Compilatoria y Racionalización de la Regulación General.

En relación con proyecto regulatorio “Actualización de la resolución compilatoria y racionalización de la regulación general”, con el cual se busca llevar a cabo la depuración normativa necesaria y justificada en diversos factores como: normas expedidas por la Comisión que por diversos factores y fenómenos jurídicos han perdido su eficacia, en algunos casos pueden presentar duplicidad normativa, o por cumplimiento de su objetivo, cesación de efectos jurídicos finalizó el término de vigencia para su aplicación, o su fundamentación legal o reglamentaria desapareció.

Durante la vigencia se realizó el análisis de aproximadamente 300 normas de carácter general expedidas por la Comisión desde su creación; así como también de dos compilaciones, de una parte, la establecida en la Resolución CRA 151 de 2001 y la más reciente, aprobada en la Resolución CRA 943 de 2021. La actualización y racionalización de la Resolución CRA No. 943 de 2021 por si sola ha implicado la revisión de alrededor de 1.346 artículos, sin contar los anexos, así como la elaboración de un detallado inventario normativo que incluye el origen de cada norma y su estado de vigencia. Asimismo, la depuración normativa implicó la identificación de algunas disposiciones de carácter general que, aunque no debían ser depuradas, si debían ser actualizadas o modificadas, de manera que se optimice su capacidad de producir los efectos jurídicos y materiales para las cuales fueron expedidas.

Se destaca como logro del periodo del presente informe, la aprobación del proyecto de resolución en la sesión de Comisión No. 307 del 20 de diciembre de 2023, así como también el inicio del proceso de participación ciudadana el 21 de diciembre de 2023, con la publicación del proyecto en la plataforma SUCOP y en la página web de la entidad.

1.1.2.3.2. Estudios del impacto del marco regulatorio de acueducto, alcantarillado y aseo en su conjunto.

Para la ejecución de este proyecto se determinó la necesidad de contratar una consultoría que soportara su ejecución. Para avanzar en el proceso de publicación, selección y adjudicación, de manera previa y conforme lo establece el artículo, ibidem, se llevaron a participación ciudadana los términos de referencia vinculados al objeto del proyecto, durante el periodo comprendido entre el 1 al 15 de septiembre de 2023, conforme a los procedimientos de consulta pública previstos en el artículo 2.3.6.3.3.10 del Decreto 1077 de 2015. Surtido el proceso de participación ciudadana y los correspondientes al proceso precontractual, la consultoría se adjudicó a la UNIÓN TEMPORAL ECONOMÍA URBANA – UTILITIES, con el contrato No. 238.

A corte al 31 de diciembre de 2023, se había realizado la entrega de los siguientes productos vinculados a la ejecución la consultoría, para revisión técnica y jurídica por parte de la Comisión:

1. Informe de Inicio que contiene la metodología que será aplicada para el desarrollo del objeto de este estudio.
2. Informe de Dinámica de la demanda y oferta de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo durante el periodo 2020-2022 en Colombia, en las fases de: i) aislamiento preventivo obligatorio o confinamiento (fase I Marzo de 2020 – junio de 2020); ii) desescalada del aislamiento preventivo obligatorio o confinamiento (fase II Julio de 2020 – febrero 2021); iii) recuperación o reactivación del sector (fase III Marzo 2021 – diciembre 2022) y iv) resiliencia del sector (perspectivas para el futuro).,;
3. Informe de evaluación de la efectividad de las intervenciones regulatorias expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico relacionadas con las resoluciones CRA 688 de 2014, 907 de 2019 y 948 de 2021, todas compiladas en la resolución CRA 943 de 2021 para el marco regulatorio de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Asimismo, las Resoluciones 853 de 2018 y 949 de 2021, contenidas en la Resolución CRA 943 de 2021 para el marco regulatorio del servicio público de aseo.
4. Informe final y presentación del estudio consolidado de la información, los análisis y recomendaciones de carácter regulatorio a tener en cuenta en las futuras intervenciones regulatorias, en relación con señales, incentivos y mecanismos para promover la sostenibilidad y resiliencia de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

1.1.3. Sesiones de Comisión y Comités de Expertos

1.1.3.1. Sesiones de Comisión

Durante el periodo en análisis se realizaron 20 sesiones de la CRA, 12 de ellas ordinarias y 8 extraordinarias. En estas sesiones, la Comisión cumple con las funciones establecidas

en el Decreto 2882 de 2007 y sus decretos modificatorios, en consuno con los objetivos y tareas de la entidad, tales como, la revisión de los proyectos y propuestas de regulación que se presentan a su consideración, 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.

1.1.3.2. Comités de Expertos

Durante el periodo en análisis se llevaron a cabo 73 sesiones de Comité de Expertos (52 de ellos ordinarios y 21 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 los conceptos que emite la entidad y desarrollaron la Agenda Regulatoria Indicativa ARI-2023.

1.2. Actuaciones de Carácter Particular

1.2.1. Actuaciones Administrativas

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 de acueducto, alcantarillado y aseo, entre las que se encuentran las siguientes:

1. Modificación de fórmula tarifaria 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. Imposición de servidumbres de acceso o de interconexión.
8. Solicitud de revocatoria directa de las resoluciones de la 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 2023, se presentan a continuación:

Entre enero y diciembre de 2023, la entidad adelantó dieciséis (16) actuaciones administrativas originadas en solicitudes de carácter particular relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; nueve (9) de estas actuaciones administrativas finalizaron, permitiendo que la CRA contribuyera a la adecuada prestación de estos servicios.

La siguiente tabla presenta las actuaciones administrativas vigentes a 31 de diciembre de 2023, por área temática:

Tabla 3. Actuaciones Administrativas de carácter particular vigentes

Temática	No. De Actuaciones
SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE FÓRMULA	4
SOLICITUD DE INTERCONEXIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO	1
SOLICITUD DE 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.	2
SOLICITUD DE FIJACIÓN DE CONDICIONES DE FACTURACIÓN CONJUNTA ENTRE PRESTADORES.	1
TOTAL	8

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

El siguiente cuadro presenta las actuaciones administrativas finalizadas a 31 de diciembre de 2023, discriminadas por área temática:

Tabla 4. Actuaciones Administrativas de carácter particular finalizadas

Temática	No. De Actuaciones
SOLICITUD DE FIJACIÓN DE CONDICIONES DE FACTURACIÓN CONJUNTA ENTRE PRESTADORES.	1
SOLICITUD DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE BARRIDO Y LIMPIEZA	1
SOLICITUD DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR REMUNERACIÓN	1
SOLICITUD DE MODIFICACION DE FORMULA TARIFARIA DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	6
TOTAL	9

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

Mediante las resoluciones enlistadas a continuación, se decidió en el marco de dichos trámites:

- a) Resolución UAE - CRA 12 DE 2023 “Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de resolución de conflictos por remuneración entre personas prestadoras del servicio público de aseo que realicen las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el área de prestación en el municipio de Palmira - Valle de Cauca, presentada por VEOLIA ASEO PALMIRA S.A.S. E.S.P. y se ordena el archivo del expediente”.
- b) Resolución UAE - CRA 42 DE 2023 “Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de modificación de carácter particular de la fórmula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, presentada por la empresa IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y se ordena el archivo del expediente”.
- c) Resolución UAE-CRA 93 DE 2023 “Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de modificación de la fórmula tarifaria del servicio público domiciliario de alcantarillado, presentada por la SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA TRIPLE A S.A. E.S.P. y se ordena el archivo del expediente”.
- d) Resolución UAE - CRA 132 DE 2023 “Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de modificación de la fórmula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, presentada por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y

- ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P. y se ordena el archivo del expediente”.
- e) Resolución UAE-CRA 133 DE 2023 “Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de la definición de la remuneración y/o peaje, por concepto de transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales del servicio público domiciliario de alcantarillado, presentada por EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. y se ordena el archivo del expediente”.
 - f) Resoluciones UAE - CRA 115 DE 2023 “Por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de modificación de carácter particular de la fórmula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, presentada por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - EAAB E.S.P. y se ordena el archivo del expediente.” Y UAE-CRA 237 de 2023 “Por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ-EAAB E.S.P., en contra de la Resolución UAE- CRA 115 de 2023”.
 - g) Resolución UAE-CRA 408 DE 2023 “Por la cual se acepta la solicitud de desistimiento expreso de la solicitud de solución de controversias en la suscripción de acuerdo de barrido y lavado, en el municipio de Jamundí, Valle del Cauca, presentada por CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P. y se ordena el archivo del expediente”.
 - h) Resoluciones CRA 980 DE 2023 “Por la cual se resuelve una solicitud de modificación de carácter particular de la fórmula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado presentada por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.” y CRA 982 “Por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en contra del literal b) del artículo primero de la Resolución CRA 980 de 2023”.
 - i) Resolución CRA 981 DE 2023 “Por la cual se fijan las condiciones que deben regir el servicio de facturación conjunta del servicio público de alcantarillado entre AGUAS MOCOA S.A. E.S.P. y el ACUEDUCTO COMUNITARIO BARRIOS UNIDOS MOCOA”.

Esta gestión, permite evidenciar que la CRA atiende con total rigor las crecientes necesidades regulatorias particulares de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a nivel nacional, conforme con las disposiciones normativas aplicables, destacándose el alto número de solicitudes de modificación de fórmula tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

1.2.2. Emisión del Concepto de Legalidad

Es el trámite a través del cual la entidad, 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 (incluida la actividad de aprovechamiento) someten a su consideración. De esta forma, la Oficina Asesora Jurídica-OAJ impide la inclusión de cláusulas abusivas que promuevan monopolios o posición dominante en los contratos con los ciudadanos y los limiten en la libertad de escogencia de prestador o a la imposición de cargas adicionales.

Durante el período de análisis se atendieron un total de 1.095 solicitudes de emisión de concepto de legalidad sobre los contratos de condiciones uniformes, de los cuales se

otorgaron 569 conceptos de legalidad y a 473 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 recursos 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 - CPACA.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, la Oficina Asesora Jurídica-OAJ, recibió de la Subdirección Administrativa y Financiera 83 expedientes nuevos con la finalidad de iniciar los procesos de cobro coactivo; en el mismo lapso de tiempo se impulsaron 203 actuaciones de cobro coactivo, se celebraron 2 acuerdos de pago y se expidieron 309 actos administrativos, los cuales se relacionan de la siguiente manera:

Tabla 5. Procesos de cobro coactivo 2023

Tipo De Acto Administrativo	Cantidad
Autos de indagación de bienes	86
Autos que decretan medidas cautelares	79
Autos que ordenan acumulación del proceso	16
Autos que ordenan la liquidación del crédito	2
Resoluciones que libran mandamiento de pago	66
Resoluciones que ordenan seguir adelante con el proceso	15
Resoluciones que ordenan la terminación del proceso	38
Resoluciones que declaran incumplimiento de acuerdo	2
Resoluciones que conceden acuerdo de pago	3
Resoluciones que ordenan la terminación del proceso por causal costo-beneficio.	2
Total Actos Administrativos Expedidos	309

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

Así mismo, se presentaron 20 solicitudes de conciliación prejudicial ante las Procuradurías Judiciales Administrativas de conformidad con lo establecido en la Ley 1550 de 2012.

Por último, se informa que el valor recaudado por concepto de capital entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, es de MIL QUINIENTOS CUATRO MILLONES, DOSCIENTOS SEIS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE (\$1.504.206.861) y por concepto de intereses moratorios, la suma de DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES, TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SEIS PESOS M/CTE (\$294.377.906), para un total recaudado de **MIL SETECIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$1.798.584.767)**.

1.2.4. *Defensa Judicial*

Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2023, la CRA realizó vigilancia a 204 procesos judiciales, que en su mayoría fueron acciones de tutela (65.2%) y de nulidad y restablecimiento del derecho (18.6%), de los cuales se obtuvieron 76 fallos favorables y se

atendieron 92 nuevas demandas; con corte al 31 de diciembre de 2023, se encuentran 146 procesos en curso.

Tabla 6. Procesos Judiciales Vigilados entre enero y diciembre de 2023

Clase De Proceso	Cantidad	(%) Participación
Nulidad y restablecimiento del derecho	38	18.6%
Nulidad simple	10	4.9%
Protección derechos e intereses colectivos	15	7.4%
Reparación de los perjuicios causados a un grupo	3	1.5%
Penal	3	1.5%
Tutela	133	65.2%
Revisión	1	0.5%
Constitucional	1	0.5%
TOTAL	204	100%

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023.

Dentro de los procesos en que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA es parte, se ejerce una especial vigilancia en los incidentes de desacato de la sentencia de Acción Popular del Río Bogotá que adelanta el Tribunal Administrativo de Cundinamarca por el posible incumplimiento de las órdenes impartidas por dicho despacho y por el Consejo de Estado; las cuales son alrededor de 76 y recaen sobre las diferentes autoridades y entidades que fueron condenadas.

Es importante señalar que la CRA no fue condenada y ninguna de estas acciones tiene como destinatario a la Comisión de Regulación, no obstante, ha sido vinculada en diferentes trámites incidentales, con fundamento en el principio de colaboración armónica entre entidades y en el marco de las funciones de la Entidad.

La Comisión tiene relación con por lo menos 8 incidentes dentro de los cuales asiste a audiencias de carácter judicial, participa en inspecciones judiciales, presenta memoriales y recursos.

Así mismo, en desarrollo de los incidentes de desacato, los miembros del Comité de Verificación de la sentencia que ordena la recuperación hidrológica y ambiental del Río Bogotá convocan por lo menos una vez al mes a reuniones y/o mesas de trabajo, a las cuales asiste la CRA con presencia de profesionales de la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Regulación.

Dentro de estas reuniones, resulta importante mencionar la "Mesa de Articulación Nacional de la Sentencia - MANS" liderada por del Departamento Nacional de Planeación-DNP y del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible-MADS y que se desarrolla junto con las entidades condenadas y vinculadas en el proceso del Río Bogotá.

1.2.5. Comités De Conciliación

En el periodo de análisis se celebraron 24 sesiones ordinarias y 2 extraordinarias del Comité de Conciliación, cuyos temas tratados se relacionan a continuación:

Tabla 7. Comités de conciliación ordinarios (1° Enero - 31 de Diciembre 2023)

Comités De Conciliación Ordinarios – Período 1° Enero- 31 De Diciembre 2023	
Fecha	Tema tratado
18 de enero de 2023	Conciliar, en las condiciones definidas en la ficha de conciliación extrajudicial del municipio de Fúquene, es decir conciliar sólo si hay pago total o acuerdo de pago; informe del seguimiento a los indicadores comité y defensa judicial.
31 de enero de 2023	Informe de procesos judiciales enero 2023; Informe gestión comité de conciliación segundo semestre 2022.
17 de febrero de 2023	Informe de la resolución UAE CRA 1601 de 2022; Votaron por no iniciar acción de repetición en el caso de Veolia contribución vigencia 2017; decidieron no suscribir pacto de cumplimiento dentro del medio de control protección de derechos e intereses colectivos de Laura Gabriela Maya González; y conciliar solo en caso de pago total o acuerdo de pago dentro de la conciliación extrajudicial del municipio de Alpujarra.
28 de febrero de 2023	Informe procesos judiciales febrero de 2023; informe sobre política de prevención del daño antijurídico 2022-2023 con las actividades pendientes de ejecutar.
3 de marzo de 2023	Conciliar solo en caso de pago total o acuerdo de pago, conforme recomendación y ficha de conciliación extrajudicial del Municipio de Charalá.
29 de marzo de 2023	Informe procesos judiciales marzo de 2023; conciliar solo en caso de pago total o acuerdo de pago, conforme recomendación y fichas de conciliación extrajudicial de los municipios San Juan de Nepomuceno, Plato y Nueva Granada; informe de las audiencias de conciliaciones a las que se ha asistido; socialización del reglamento del comité de conciliación de la CRA; informe actividades pendientes por ejecutar conforme al plan de acción de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023.
11 de abril de 2023	Conciliar solo en caso de pago total o acuerdo de pago, conforme recomendación y ficha de conciliación extrajudicial del Municipio de Zambrano; Informe de las directrices de conciliación aprobadas; Designación secretaria técnica y administrador eKOGUI temporal en tanto suple el periodo de vacaciones; Informe averiguaciones efectuadas con la ANDJE en el tema de los integrantes permanente con derecho a voz que se relacionan en la resolución UAE-CRA 1601 de 2022.
28 de abril de 2023	Informe procesos judiciales abril de 2023.
26 de mayo de 2023	Informe lineamiento de prevención relacionado con contratos realidad y del curso de derecho de petición que deben efectuar los funcionarios y colaboradores nuevos, y quienes no lo hayan realizado.
30 de mayo de 2023	Informe procesos judiciales mayo 2023.
23 de junio de 2023	Seguimiento al plan de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023 y las actividades pendientes; conciliar en los términos expuestos por el abogado en la ficha de conciliación extrajudicial municipio Campamento, solo si hay compromiso de pago o acuerdo de pago, de no ser así se debe continuar con el proceso de cobro coactivo.
30 de junio de 2023	Informe procesos judiciales junio 2023; Conciliar en los términos expuestos por el abogado en la ficha de conciliación extrajudicial municipio Suesca, solo si hay compromiso de pago o acuerdo de pago, de no ser así se debe continuar con el proceso de cobro coactivo.

Comités De Conciliación Ordinarios – Período 1° Enero- 31 De Diciembre 2023	
28 de julio de 2023	Informe cumplimiento del plan de acción y las actividades por cumplir del plan de acción del comité de conciliación; seguimiento a indicadores del comité de conciliación; informe de gestión del comité de conciliación del primer semestre 2023; políticas de defensa de la UAE-CRA
31 de julio de 2023	Informe procesos judiciales julio 2023.
11 de agosto de 2023	Decidieron no suscribir pacto de cumplimiento, ni proponer fórmula de arreglo alguna, ni pronunciarse de fondo frente a la propuesta presentada por el municipio de San Lorenzo, dentro de la audiencia del proceso protección de derechos e intereses colectivos impetrada por Edwin Benavides y otros, Radicado: 520013333007 2022-00053- 00.
30 de agosto de 2023	Informe novedades presentadas en materia de vigilancia y representación judicial del mes de agosto de 2023, sin observaciones, ni comentarios. Informe circular 10 de 2023 lineamiento de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado -ANDJE- "Actualización de la metodología para el cálculo de la obligación contingente de los procesos judiciales, conciliaciones extrajudiciales y trámites arbitrales contenida en la Resolución 353 de 2016" y de la propuesta de mesa entre la Subdirección Administrativa y Financiera y la oficina Jurídica para verificar posibilidad de ajustes y/o cambios en la metodología. Informe Circular 9 de 2023 "Lineamientos para la formulación, aprobación, implementación y seguimiento de las políticas de prevención del Daño Antijurídico."; y de la solicitud de informar por correo electrónico a más tardar el 5 de septiembre de 2023 los funcionarios de cada dependencia que hacen parte de este comité y que integran el grupo de formulación del borrador de la política de prevención del daño antijurídico 2024-2025 para el inicio de las actividades de formulación. Informe Circular 7 de 2023 "Lineamientos sobre buenas prácticas en la defensa del estado en los procesos de nulidad y restablecimiento del derecho" y de la propuesta de socializar con los apoderados que tienen asignados procesos al interior de la oficina jurídica; y de la Circular 6 de 2023 "Lineamientos sobre el uso adecuado de poderes en actuaciones administrativas, en procesos judiciales y arbitrales" con la propuesta de socializar al interior de la oficina jurídica y de la SAF quienes tienen a cargo actuaciones administrativas para tener en cuenta en las labores diarios y acoger lineamientos de la ANDJE.
22 de septiembre de 2023	Informe ejecución de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023; modificaciones a la Política de prevención del daño antijurídico PPDA 2024-2025 Circular 09 de 2023 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado; recomendaciones formuladas por la ANDJE en la Circular 13 del 11 de septiembre de 2023 a la CRA.
27 de septiembre de 2023	Informe novedades presentadas en materia de vigilancia y representación judicial del mes de septiembre de 2023.
17 de octubre de 2023	decidieron conciliar sólo si hay pago total de la obligación del municipio de sitio nuevo y/o acuerdo de pago; informe de la mesa transversal realizada referente a las recomendaciones formuladas por la ANDJE en la Circular 13 del 11 de septiembre de 2023.
30 de octubre de 2023	Informe novedades presentadas en materia de vigilancia y representación judicial del mes de octubre de 2023; avance en la formulación de la política de prevención del daño antijurídico 2024-2025; y de la selección de la entidad para trabajar en el proyecto modelo de gestión por resultados fase 2 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
23 de noviembre de 2023	Informe PPDA 2022-2023 Priorización de causas para trabajar PPDA 2024-2025: . Ilegalidad del acto que liquida la contribución especial. . Vulneración derechos fundamentales (temas asociados a inspección, vigilancia y control; agua potable y derechos de petición), Informe lineamientos

Comités De Conciliación Ordinarios – Período 1° Enero- 31 De Diciembre 2023	
	establecidos por la ANDJE en las circulares 14, 15 y 16 de 2023.
30 de noviembre de 2023	Informe procesos judiciales noviembre 2023
11 de diciembre de 2023	Aprobación política de prevención del daño antijurídico 2024-2025; y el plan de acción del comité de conciliación 2024. Informe seguimiento al plan de acción del comité de conciliación 2023; y a la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023, sin ninguna, observación ni comentario.
21 de diciembre de 2023	Informe procesos judiciales diciembre 2023 Aprobación criterios selección abogados externo

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

Tabla 8. Comités de Conciliación Extraordinarios- 1° Enero – 31 diciembre 2023

Comités De Conciliación Extraordinarios – Período 1° Enero – 31 De Diciembre 2023	
Fecha	Tema tratado
3 de febrero de 2023	Conciliar, en las condiciones definidas en la ficha de conciliación extrajudicial del municipio de Chitaga, es decir conciliar sólo si hay pago total o acuerdo de pago.
24 de abril de 2023	Conciliar solo si se cumplen por parte del municipio de Plato cada uno de los requisitos descritos en la Resolución UAE-CRA 190 de 2011 “Por la cual se expide el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera de la UAE- Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA” y se alleguen los mismos a la entidad, en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de terminación de la audiencia de conciliación prejudicial; No conciliar dentro de la audiencia inicial de nulidad y restablecimiento del derecho de aguas regionales 2021

Fuente: CRA, Oficina Asesora Jurídica, 2023

2. Cooperación Internacional

La cooperación internacional constituye una herramienta valiosa para la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA Colombia, pues ha permitido avanzar en el desarrollo de sus actividades y conseguir, de manera paulatina, sus objetivos misionales. Lo anterior pues, la entidad pertenece a un sector estratégico en donde se involucran asuntos relacionados con la esfera ambiental, social y económica. De igual forma, la participación de la CRA en escenarios internacionales, regionales y multilaterales ha forjado reconocimiento y prestigio con instituciones pares en otros países. Por estas razones, para la Comisión es fundamental continuar consolidando y fortaleciendo su participación en escenarios internacionales.

Por su parte, la CRA incluye entre sus objetivos fortalecer y diversificar la cooperación teniendo en cuenta el escenario internacional actual para contribuir al desarrollo sostenible del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico y al bienestar de la sociedad colombiana.

De esta manera, la entidad ha promovido alianzas con diferentes actores de cooperación los cuales aportan a la gestión regulatoria.

Adicionalmente, para la Comisión es fundamental fortalecer las relaciones de cooperación para lograr el intercambio de experiencias, el apoyo técnico y el apoyo financiero, que aporten a mejorar la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo e impulsen el bienestar social y el desarrollo sostenible. Lo anterior, afianzando las relaciones estratégicas con las que cuenta la entidad y a la vez estableciendo alianzas con nuevos actores, que permitan continuar la articulación de la gestión de la entidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS para la agenda 2030 de Naciones Unidas.

De esta manera, se detalla a continuación la gestión de cooperación internacional realizada entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023:

Tabla 9. Acuerdos y escenarios de cooperación gestionados entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

Entidades Cooperantes/Escenarios multilaterales	Alcance de la cooperación/participación en el escenario
The Nature Conservancy- TNC Cooperante	Se avanzó en la ejecución del proyecto de análisis técnico y financiero necesario para habilitar las condiciones de inversión en las Soluciones basadas en la Naturaleza para la conservación de cuencas considerando las oportunidades establecidas por la Res. CRA 907 de 2019. Caso de estudio: Cuenca del Río Grande, abastecedora de Medellín y otros municipios atendidos por el mercado regional de EPM.
Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) Cooperante	Se realizó la elaboración del Nuevo Marco Tarifario de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, aplicable a todos los pequeños prestadores que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellos que prestan el servicio en el área rural.
Banco de Interamericano de Desarrollo (BID) Cooperante	A través de cinco proyectos diferentes, se buscó promover soluciones innovadoras en el sector de gestión de residuos por medio de la transformación digital y tecnología del sistema de regulación, buenas prácticas, y las actividades prestadas en el servicio de aseo, con un enfoque de aplicación en Colombia. Uno de ellos todavía se está a la espera de confirmación de financiación por parte del cooperante.
Banco Interamericano de Desarrollo BID y el Instituto Internacional del Agua de Estocolmo SIWI Cooperante	Mediante una consultoría, se trabajó para aportar al Rediseño Institucional de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, que propende por el ajuste de la estructura organizacional en el marco de la mejora de la eficiencia institucional.
Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica con la República de Chile Cooperante	Consiste en el intercambio de conocimiento y buenas prácticas del Marco Regulatorio de Colombia y Chile, aplicable a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en zona urbana y rural entre CRA Colombia y la Superintendencia de Servicios Sanitarios SISS Chile
Fundación Avina Cooperante	Proyecto de cooperación para la realización de “Talleres regionales Recicladores de Oficio”. La propuesta de fórmula tarifaria para la actividad de aprovechamiento deberá surtir procesos de construcción colectiva con organizaciones de recicladores en proceso de formalización a nivel nacional.
ONU Hábitat Cooperante	El objetivo de esta cooperación es el intercambio, asesoría, apoyo, difusión y capacitación en temas relacionados con des estratificación, esquemas diferenciales, vínculos urbano-rurales, pagos por servicios ambientales, infraestructura verde y soluciones basadas en naturaleza, entre otros; para el fortalecimiento e implementación de la Nueva Agenda Urbana en Colombia. También, se manifestó la voluntad de renovar esta alianza con el cooperante.
GIZ Alemania Cooperante	Realizar el estudio sobre la actividad de tratamiento de residuos orgánicos que defina los costos eficientes asociados a la misma y la propuesta de fórmula

Entidades Cooperantes/Escenarios multilaterales	Alcance de la cooperación/participación en el escenario
	tarifaria a incorporar en el marco regulatorio del servicio público de aseo en municipios con más de 5.000 suscriptores.
Banco de Interamericano de Desarrollo (BID) Programa COMPASS Cooperante/Banca Multilateral	Consultoría para la revisión de información mínima requerida para evaluar la gestión de pequeños prestadores de agua potable y saneamiento básico en el marco de la nueva metodología tarifaria a expedir" IUS.
Banco de Desarrollo de América Latina y El Caribe (CAF) Cooperante/Banca Multilateral	Evaluación de impacto destinada a medir los efectos de algunos componentes de la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional en el ámbito de sus respectivas competencias.
Instituto ambiental de Estocolmo Cooperante	Guía para evaluación de inversiones para empresas de prestación del servicio público domiciliario de acueducto.
Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas – ADERASA Escenario multilateral	La CRA hace parte de la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas – ADERASA. En el marco de dicha participación hubo asistencia en el XV Foro Iberoamericano de Regulación FIAR y la asamblea general de la asociación.
Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL Escenario multilateral	En el marco del proyecto "Red y Observatorio regional para la Sostenibilidad del Agua (ROSA)" de la CEPAL, la CRA organizó y desarrolló el Taller sobre "Economía circular en el sector de Agua potable y Saneamiento: Aprovechamiento de metano y recuperación de nutrientes en PTAR".
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE Escenario multilateral	La CRA es parte de la Red de Reguladores Económicos de la OCDE (NER, por su sigla en inglés), un espacio que promueve el diálogo entre entes reguladores países miembros de OCDE e intercambios de información. En el marco de este escenario, se realizaron mesas de diálogo, internacional e intersectorial, con el fin de avanzar en la construcción de una agenda común sobre regulación en materia de la gestión integral de residuos sólidos.

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs, 2023

En el marco de la gestión relacionada, es menester mencionar que se tramitó la renovación de los siguientes Memorandos de Entendimiento:

Tabla 10. Memorandos de entendimiento renovados entre el 01 enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

Actor Cooperante	Objeto del memorando
Memorando de Entendimiento con TNC (The Nature Conservancy)	En agosto de 2023, se renovó el Memorando de Entendimiento entre The Nature Conservancy (TNC) y la Comisión por un periodo de un año hasta el 2024. El anterior MOU se había establecido en agosto del año 2019.
Instituto Ambiental de Estocolmo (SEI) Renovación MOU 23 de enero 2025	Cooperar mutuamente en el intercambio de conocimientos, la elaboración de proyectos y el fortalecimiento de capacidades en el sector de agua potable y saneamiento básico.
Fundación Avina Renovación de MOU 5 de junio 2025	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.

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs, 2023

Ahora bien, para continuar con el desarrollo de la agenda de cooperación planteada, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero 2023 y el 31 de diciembre de 2023 se gestionaron las siguientes cooperaciones para exploración:

Tabla 11. Cooperaciones en exploración gestionadas entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

Actor Cooperante	Objetivo de la exploración
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	Realización de estudios para el desarrollo de los nuevos marcos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores; y del servicio público de aseo para grandes prestadores.
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	Diseñar, desarrollar e implementar un Sistema de Información Geográfico (GIS), que consolide información que permita el análisis, diagnóstico, toma de decisiones y evaluación de impacto en el ámbito regulatorio de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)	Socialización y acompañamiento en la implementación del nuevo marco tarifario de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, aplicable a todos los pequeños prestadores que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellos que prestan el servicio en el área rural.
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	Realizar un encuentro presencial en Pereira (provisional) al que asistan países de América Latina y del Caribe para la construcción de una agenda de trabajo común que permita avanzar en marcos regulatorios para los objetivos de Basura Cero con inclusión social. Esto también como encuentro preparatorio a la Reunión Ministerial de la OCDE que presidirá Colombia sobre inclusión social.
ONU-Hábitat	Renovar el Memorando de Entendimiento para proporcionar un marco de cooperación en el que ONU-Hábitat y la CRA cooperen de forma técnica en el intercambio, asesoría, apoyo, difusión y capacitación en temas relacionados con desestratificación, esquemas diferenciales, vínculos urbano-rurales, pagos por servicios ambientales, infraestructura verde y soluciones basadas en la naturaleza, entre otros. Esto, para el fortalecimiento e implementación de la Nueva Agenda Urbana en Colombia.
Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional (GIZ)	Realizar los estudios para el servicio público de aseo sobre: costos ambientales evitados; generación y medición de residuos; incorporación de fuentes no convencionales de energía; rutas de recolección

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs, 2023

Adicionalmente, y en cumplimiento de la estrategia de incentivar la participación de la entidad en escenarios y eventos internacionales, se gestionaron las siguientes Comisiones de Servicios al Exterior:

Tabla 12. Comisiones de Servicios al Exterior gestionadas entre el 13 diciembre de 2022 y el 31 de diciembre de 2023

Directivo/ Funcionario que participó	Descripción del evento
Experto Comisionado Leonardo Enrique Navarro Jiménez	Diálogos Regionales del Agua en América Latina y el Caribe 2023. Se llevaron a cabo en Santiago de Chile, los días 1, 2 y 3 de febrero de 2023. Este evento lo organizó la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Los objetivos de este evento fueron: i) analizar el avance del ODS 6 respecto de los compromisos adquiridos, para acelerar su implementación en ALC con base en una transición hídrica sostenible e inclusiva; e ii) intercambiar experiencias y lecciones aprendidas para el cumplimiento de los objetivos de la Década de Acción por el agua 2018-2028, lanzando una agenda regional de acción por el agua con enfoque multi-actor.
Asesor de la Dirección Ejecutiva Guillermo Ibarra Prado	II Curso Internacional de Buenas Prácticas Operativas para la Prevención, Reducción y Control de Pérdidas en los sistemas de distribución del Agua. Este evento fue promovido por la Empresa de Saneamiento Básico del Estado de Brasil y se llevó a cabo en Sao Paulo entre el 26 de febrero y el 18 de marzo de 2023.

Directivo/ Funcionario que participó	Descripción del evento
Experto Comisionado Leonardo Enrique Navarro Jiménez	Taller de intercambio de conocimientos en Gestión de residuos sólidos y economía circular. Este evento fue organizado por el Banco Mundial y se llevó a cabo entre el 1 y el 5 de mayo de 2023, en Seúl, República de Corea.
Experta Comisionada Ruth Maritza Quevedo Fique	Mesa de trabajo No.18 sobre Productividad de los Recursos y Residuos Este evento se llevó a cabo en París entre el 20 y el 24 de junio de 2023 y fue convocado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
Experto Comisionado Jorge Enrique Cardoso Rodríguez	XII Encuentro Ordinario de la Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria, que se desarrolló en San José, Costa Rica, los días 3 y 4 de octubre de 2023. En este evento se exploró el rol de diferentes instituciones en el foment y la implementación de un marco regulatorio conducente a alcanzar los objetivos climáticos enmarcados en la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Fue organizado por la Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria.
Asesor de la Dirección Ejecutiva Guillermo Ibarra Prado	VI Congreso Internacional de Regulación: Servicios Públicos, participación ciudadana e innovación. Se desarrolló los días 24 y 25 de octubre del año 2023 en San José de Costa Rica. Lo organizó la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de Costa Rica. El evento fue un espacio de reflexión y análisis participativo en el cual autoridades gubernamentales, prestadores, usuarios y expertos intercambiaron conocimientos, experiencias y criterios sobre temas económicos, sociales, ambientales, políticos, culturales y tecnológicos, que inciden en la prestación de los servicios públicos y la gestión regulatoria de éstos.
Asesor de la Dirección Ejecutiva Guillermo Ibarra Prado	XV Foro Iberoamericano de Regulación (FIAR) y Asamblea Anual de ADERASA, que se llevó a cabo en Lima, Perú los días 29 y 30 de noviembre de 2023. Este evento fue organizado por ADERASA, presidida por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento- SUNASS. Este evento abordó temas importantes respecto a la seguridad hídrica y el impacto del fenómeno El Niño Global en la gestión y provisión del servicio de agua potable en la Region.

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs, 2023

3. Transparencia, Participación Y Servicio Al Ciudadano

3.1. Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano (PAAC) 2023.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, al 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 sede electrónica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.cra.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano-2023>

Durante la vigencia del presente informe, se ha realizado el seguimiento cuatrimestral al PAAC, el cual se encuentra publicado en la sección de Transparencia y Acceso a Información Pública en la sede electrónica, en el siguiente enlace: <https://www.cra.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informes-oficina-control-interno/seguimiento-al-plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano-segundo-cuatrimestre-2023>

3.2. Estrategia De Participación Ciudadana Y Rendición De Cuentas

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- elaboró la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana para la vigencia 2023 con base en las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública-

DAFP y el Departamento Nacional de Planeación-DNP-, y se trazó como objetivo fortalecer sus distintos canales de atención y las acciones en información, diálogo y responsabilidad en los distintos espacios físicos y virtuales, para brindar información clara, sencilla y oportuna a los ciudadanos. Además, la CRA se propuso involucrar a los ciudadanos y grupos de valor en la definición y estructuración de acciones de participación en la gestión de planes, programas, proyectos, trámites y servicios.

Así mismo, la entidad hizo mayor presencia en las regiones para facilitar y dinamizar la interacción con los ciudadanos y demás partes interesadas, garantizando una comunicación de doble vía, en búsqueda de asegurar el posicionamiento de la CRA, como una entidad pública con una gestión eficaz, participativa, e incluyente, bajo lineamientos de transparencia, responsabilidad y entendimiento del compromiso que deben tener todos los servidores públicos para mejorar la calidad y la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el país.

Con base en lo anterior, a continuación, se describen las acciones desarrolladas por la entidad en los componentes de información, diálogo y responsabilidad ejecutadas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023:

3.2.1. Componente De Información

Incluye 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 13. Actividades componente de información 1 de enero a 31 de diciembre de 2023 - Entrevistas

Entrevistas	
Atención a los siguientes medios de comunicación:	
1.	Entrevista a Experta Comisionada dra. Ruth Quevedo – Ecospodcast- Yolanda Ruíz - Tema: Basura Cero
2.	Entrevista a Director Ejecutivo (E) Dr. Jorge Cardoso – La Nativa Estéreo. Tema: Yincana de la CRA.
3.	Entrevista a Director Ejecutivo (E) Dr. Jorge Cardoso – Emisora La Morenita, Tunja. Tema: Yincana de la CRA.
4.	Entrevista a Experta Comisionada dra. Ruth Quevedo. Emisora LAUD, Universidad Distrital. Tema: Basura Cero.
5.	Entrevista a Director Ejecutivo (E) Dr. Jorge Cardoso en el Programa: Ideas y Palabras en Emisora Ambeima Tolima. Tema: Servicios públicos
6.	Entrevista a Director Ejecutivo (E) Dr. Jorge Cardoso en emisora Tolima Grande. Tema: Diálogo con pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo
7.	Entrevista Director Ejecutivo (E) RCN Bucaramanga. Tema: Yincaseo de la CRA
8.	Entrevista Directora Ejecutiva Dra. Ruth Quevedo – Noticiero CM&
9.	

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023

Tabla 14. Actividades componente de información 1 de enero a 31 de diciembre de 2023 - Campañas digitales

Campañas Digitales
Campañas digitales a través de las redes sociales de la entidad:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Campaña digital para socializar las medidas regulatorias expedidas por la CRA, bajo el hashtag: #EstamosMásCerca con la cual se difunde información de la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional. 2. Campaña digital bajo el hashtag #TeContamos con la cual se dan a conocer las funciones, trámites y mecanismos de contacto de la Comisión. 3. Campaña mediante la publicación de videos cortos, con el fin de dar a conocer los componentes de las facturas de i. Acueducto y Alcantarillado ii. Aseo
Actualización semestralmente sus datos abiertos en el portal www.datos.gov.co de acuerdo con lo establecido en el anexo 4 de la Resolución 1519 de 2020.
Actualización permanente de la sede electrónica y redes sociales con información de interés para los diferentes grupos de valor, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública -Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020. https://www.cra.gov.co/transparencia
Diligenciamiento del Autodiagnóstico del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública, documento en el cual la entidad obtuvo un puntaje de 98/100

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023

3.2.2. Componente De Diálogo

Incluye 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. Son espacios de retroalimentación y trabajo en doble vía. Al respecto, la CRA adelantó las siguientes acciones:

Tabla 15. Actividades componente de diálogo 1 de enero a 31 de diciembre de 2023 - Consultas públicas

Consultas Públicas					
Tema	Actividad	Ciudad	Fecha	Modalidad	No. Asistentes
FACTOR DE PRODUCTIVIDAD	Consulta Pública	N.A.	13 de abril de 2023	Virtual	85
FACTOR DE PRODUCTIVIDAD	Consulta Pública	N.A.	14 de abril de 2023	Virtual	35
ESTUDIOS PREVIOS DE CONCURSO DE MÉRITOS, los cuales tienen por objeto: "PRESTAR SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE IMPACTO DE LA REGULACIÓN VIGENTE DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 2020 - 2022	Publicación en Sede Electrónica y SUCOP para recibir observaciones de la ciudadanía	N.A.	01 de septiembre de 2023	Virtual	N.A.

Consultas Públicas					
Tema	Actividad	Ciudad	Fecha	Modalidad	No. Asistentes
INDICADOR ÚNICO SECTORIAL – IUS	Publicación en Sede Electrónica y SUCOP para recibir observaciones de la ciudadanía	N.A.	25 de octubre de 2023	Virtual	N.A.
AGENDA REGULATORIA INDICATIVA – ARI 2024	Publicación en Sede Electrónica y SUCOP para recibir observaciones de la ciudadanía	N.A.	25 de octubre	Virtual	N.A.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA INDICADOR ÚNICO SECTORIAL IUS	Jornada de Consulta Pública	N.A.	07 de noviembre de 2023	Virtual	N.A.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ACTUALIZACIÓN RESOLUCIÓN 943 DE 2021	Jornada de Consulta Pública	N.A.	21 de diciembre de 2023	Virtual	N.A.
PROPUESTA DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Consulta Pública	N.A.	28 de diciembre de 2023	Virtual	N.A.

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023

Tabla 16. Socializaciones presenciales y virtuales 1 de enero a 31 de diciembre de 2023

Tema	Actividad	Ciudad	Fecha	Modalidad
Esquemas diferenciales urbanos Acueducto y Alcantarillado Res CRA 948 de 2021	Socialización	NA	09 de febrero	Virtual
Marco Tarifario de Aseo pequeños Res. CRA 853 de 2018	Socialización	N.A.	16 de febrero	Virtual
Indicador Única Sectorial IUS y los indicadores más relevantes incluidos en las dimensiones de Calidad, Eficiencia y Gestión establecidos en la #ResCRA906 de 2019	Socialización	Ibagué	20 de febrero	Presencial
Socialización de las bases del próximo marco tarifario de aseo un grupo de recicladores de oficio	Socialización	Instalaciones CRA	24 de febrero	Presencial
Esquemas Regionales Acueducto, Alcantarillado. Resolución CRA 963 de 2022	Socialización	N.A.	9 de marzo	Virtual
Socialización de las bases del próximo marco tarifario de aseo para un grupo de delegados de	Socialización	Instalaciones CRA	10 de marzo	Presencial

Tema	Actividad	Ciudad	Fecha	Modalidad
la Asociación Nacional de Recicladores				
Socialización sobre la metodología tarifaria aplicable a la actividad de aprovechamiento para municipios en ámbito aplicación Res CRA 720 de 2015	Socialización	N.A.	16 de marzo	Virtual
Socialización Res CRA 720 de 2015 a empresas de servicios públicos de Soacha	Socialización	Soacha	27 de marzo	Presencial
Plan de Gestión de Resultados e Indicador Único Sectorial - IUS. RES. CRA 906 DE 2019	Socialización	N.A.	13 de abril	Virtual
Talleres pequeños prestadores con el propósito de explicar modificaciones a la Res CRA 825 de 2017	Taller	Medellín	29 de marzo	Presencial
Socialización Resultados Estudio de Mercado del Servicio Público de Aseo en municipios de más de 5000 suscriptores	Socialización	Andesco – Bogotá	30 de marzo	Presencial
Socialización Plan de Gestión y Resultados – Indicador Único Sectorial acueducto y alcantarillado	Socialización	N.A.	13 de abril	Virtual
Socialización Res CRA 970 de 2022 “Descuento en costo de energía en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado” aplica para municipios de categorías 5 y 6 que presten directamente los servicios de acueducto y alcantarillado”	Socialización	N.A.	20 de abril	Virtual
Inversiones Ambientales Adicionales para el servicio público domiciliario de acueducto	Socialización	N.A.	11 de mayo	Virtual
Esquemas diferenciales urbanos de acueducto y alcantarillado Res CRA 948 de 2021	Socialización	N.A.	18 de mayo	Virtual
Inversiones Ambientales Adicionales para el servicio público de acueducto	Socialización	N.A.	15 de junio	Virtual
Taller Acueductos Comunitarios Acueductos Comunitarios	Taller	Duitama	22 de junio	Presencial
Taller Acueductos Comunitarios Acueductos Comunitarios	Taller	Pasto	5 de septiembre	Presencial
Socialización Marco Tarifario de Acueducto para pequeños prestadores				
Socialización del estudio: "Generalidades Nuevo Marco Tarifario de	Socialización	Andesco – Bogotá	20 de octubre	Presencial

Tema	Actividad	Ciudad	Fecha	Modalidad
Acueducto y Alcantarillado para Grandes prestadores"				

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023

Tabla 17. Festival Juntémonos para tejer lo público

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Ferias Acércate –DAFP		
Fecha	Ciudad	Modalidad
27 Y 28 de Julio	Ataco, Tolima	Presencial
7 de octubre	Venecia, Cundinamarca	Presencial

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023

Tabla 18. Eventos sectoriales del 1 de enero a 31 de diciembre de 2023

Eventos sectoriales		
Fecha	Evento	Temática
31 de enero	Diálogos Regionales del Agua en América Latina y el Caribe 2023	Desafíos globales que enfrenta el sector de agua potable y saneamiento básico y los retos para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible
8 de febrero	Reunión con Agencia de Cooperación Española AECID	Reunión para discutir ejecución del Convenio de Cooperación entre las partes
14 de febrero	Visita Embajadora de Turquía en Colombia	El objetivo del encuentro se enmarcó en Basura Cero
16 de febrero	Taller de Lanzamiento Global Go Circular organizado por Giz Colombia	Apoyar la transición hacia una economía circular
22 de febrero	Taller presencial "Conversapolis Sanitation for millions"	Reunión con el ánimo de aportar en la construcción en conjunto del mejoramiento al acceso al saneamiento
23 de febrero	Mesa de Trabajo organizada por Acuavalle	Tratar tema sobre acueducto regional, interinstitucional y comunitario de Florida, Pradera y Candelaria
23 de febrero	Reunión con AVINA	visita del Responsable de País de @FundacionAVINA Colombia, con el fin de conversar sobre las acciones conjuntas en las que trabajarán durante el 2023
01 de marzo	Conversatorio "Oportunidades y desafíos del Reciclaje Inclusivo en América Latina y el Caribe"	Reflexionar acerca de lo que se ha logrado en los últimos años en reciclaje inclusivo
01 de marzo	Socialización virtual con Banco Mundial	Socializar el nuevo proyecto IBNET exploran los aportes realizados desde la entidad, y se evalúan los pasos a seguir para aportar a la herramienta.
8 de marzo	Reunión Estratégica de cierre del Proyecto @ASIR_SABA	Objetivo es contribuir a la construcción de paz a través de la gestión comunitaria del agua y el saneamiento básico de zonas rurales de Colombia
16 de marzo	Mesa de innovación financiera "Guía de inversiones ambientales para empresas de Acueducto y otras experiencias de financiamiento de plataformas colaborativas"	CRA comparte las experiencias, desafíos y oportunidades que ha representado la implementación de la #ResCRA907de2019 -Inversiones ambientales adicionales para la protección de cuencas y fuentes de agua
22 de marzo	Foro "Somos Agua 2023, Gestión de recursos para el agua del presente y el futuro".	El objetivo del encuentro es incorporar al diálogo nacional los desafíos y oportunidades del sector de agua y saneamiento básico.
28 de marzo	Reunión Paquersxs Bogotá	La reunión permite conocer la experiencia de pacas de orgánicos en #Bogotá como un proyecto exitoso de trabajo comunitario en gestión de residuos sólidos

Eventos sectoriales		
Fecha	Evento	Temática
30 de marzo	Congreso Minga Red Nacional de Recicladores	Intervención de CRA expuso siguientes temas: i) el comportamiento residuos aprovechables y no aprovechables a nivel Bogotá yco ii) La Regulación Económica en el marco de la estrategia de #BasuraCero
30 de marzo	Misión BID en Colombia	Identificación de proyectos estratégicos para el desarrollo de infraestructura en el sector de Agua y Saneamiento Básico
31 de marzo	Andesco	Presentó los temas de trabajo conjunto de estudios marcos tarifarios para grandes prestadores y proyectos de Agenda Regulatoria Indicativa ARI 2023.
18 de abril	Foro Nacional de Aprovechamiento “impactos de la reforma a la ley del plan nacional de desarrollo en el sector de aprovechamiento de residuos”	En Foro Nacional de Aprovechamiento, CRA destacó 3 puntos: <ul style="list-style-type: none"> • Institucionalidad sólida y coordinación • Exclusividad para estabilizar el marco de regulación y la perspectiva en el tiempo para la organización de recicladores • La redistribución (dignificar a los recicladores por medio de la organización e integración al servicio público de aseo)
20 de abril	Intercambio de Experiencias sobre sistemas de medición de volúmenes de agua y esquemas tarifarios de la Comunidad de práctica El Agua Nos Une	Criterios respecto a la demanda y consumo de agua
22 de abril	Mesa de Trabajo Cotelco	Presentación sobre el servicio público de aseo y la Agenda Regulatoria 2023
27 de abril	Taller Virtual de manejo de Agua Potable con República Dominicana	Presentar la Experiencia sobre el manejo de agua potable y su regulación en el país, entendiendo los roles de la CRA
03 de mayo	Congreso Nacional de Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos en el Marco de la Economía Circular y #BasuraCero	Panel: “Estrategia de presencia regional para PGIRS”
04 de mayo	Tercer Seminario de Acueducto y Alcantarillado, en la ciudad de Cúcuta,	Hablar sobre la regulación en Colombia y su impacto en el ODS 6
4 de mayo	Seminario sobre avances y retos de las tarifas para restaurar y conservar las fuentes de	La CRA presentó la Resolución CRA 907 de 2019 incorpora las inversiones ambientales adicionales a la tarifa del servicio público de acueducto.
5 de mayo	Intercambio de Conocimientos Global OLC-KPOK sobre Gestión de Residuos Sólidos.	Se compartieron las mejores prácticas internacionales en diversos aspectos de la gestión del agua, economía circular, reciclaje, basura cero
6 de mayo	Comisión Accidental del Concejo de Bogotá	El objetivo es revisar la situación de manejo de residuos, el derecho a la ciudad, los daños ambientales y los servicios públicos.
11 de mayo	Consejo Nacional del Agua – CNA	Establecer articuladamente medidas y acciones para implementar políticas, proyectos y metas del Plan Nacional de Desarrollo
12 de mayo	Diálogo participativo acueductos comunitarios Villavicencio	Retroalimentar el diagnóstico e identificar las necesidades de los acueductos comunitarios para el nuevo marco tarifario de AA para pequeños prestadores
15 de mayo	Intercambio Experiencias en Regulación entre Colombia y Chile	Experiencia de Colombia en torno al proceso de construcción de metodologías tarifarias para el servicio público de aseo
16 de mayo	Evento de Clausura del Proyecto ASIR SABA en Colombia	Alcance de la iniciativa contribuyó a la construcción de paz a través de la gestión comunitaria del agua y el saneamiento básico de zonas rurales de Colombia
19 de mayo	Primera Mesa Interinstitucional Política Basura Cero	Basura Cero
29 de mayo	Diálogo de Formulación del Plan de Gestión Ambiental Regional PGAR	Escuchar propuestas de las comunidades, sectores y diversos actores ambientales con el fin de construir de manera conjunta el PGAR 2024-2035.

Eventos sectoriales		
Fecha	Evento	Temática
5 de junio	Visita Fundación AVINA	Revisar Acuerdo interadministrativo entre Avina y CRA
7 de junio	Congreso ACODAL	Conferencia sobre Avance de los estudios del nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado de Grandes Prestadores.
7 junio	Mesa Intersectorial organizada por MVCT	Tratar retos que se tienen desde el sector de agua, medio ambiente y saneamiento básico en temas de inversiones ambientales
7 de junio	Congreso Acodal	Conferencia sobre Avances de los estudios: proyecto regulatorio aseo para Grandes municipios
7 de junio	Congreso Acodal	Participación panel: Contexto de la transformación de las empresas de servicios públicos
14 de junio	Encuentro de Gobernanza Territorial con la Misión de Descentralización y Esquemas Asociativos Territoriales (EAT) de Colombia	Espacio de diálogo y articulación de acciones para el desarrollo regional y supramunicipal del país.
15 de junio	Congreso ANDESCO	Participación Diálogo Sectorial: Servicios de acueducto y alcantarillado para el cierre de brechas y el ordenamiento alrededor del agua
15 de junio	Congreso ANDESCO	Participación Diálogo Sectorial: Política y Regulación hacia Basura Cero
17 de junio	Audiencia Pública sobre servicios públicos en el área metropolitana de Barranquilla	Espacio de conversación con la comunidad frente a las diferentes problemáticas de los servicios públicos domiciliarios.
22 de junio	Reunión del Grupo de Trabajo sobre Productividad de los Recursos y Residuos OCDE - Paris	
23 de junio	Diagnóstico sobre el estado actual de la Empresa de Servicios Públicos Emdupar	Socialización sobre el estado actual de la Empresa EMDUPAR E.S.P
27 de junio	Jornada Gobierno con el pueblo, Guajira	conocer la situación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, especialmente experiencias de acueductos comunitarios, esquemas de aprovechamiento y consumo cultural de agua.
4 de julio	Reunión con Directora de TNC Colombia	Dar inicio al proyecto de cooperación suscrito en entre las partes
5 de julio	Encuentro Fundación AVINA, ANDI y CRA	Avanzar en la realización de una metodología de cierre de brechas que proponga una ruta de acción para hacer de las organizaciones de recicladores
6 de julio	Mesa Nacional de Gestión Comunitaria	Conferencia: Bases del nuevo marco tarifario de acueducto, alcantarillado para pequeños prestadores
14 de julio	Presentación Estrategia País Colombia 2023-2025 de la CAF	
17 de julio	Presentación Proyecto Piloto CRA-TNC Cuenca del Río Grande	Conocer los objetivos, plan de trabajo del proyecto
18 de julio	Sesión del @ConcejoDeBogota "Manejo de residuos sólidos, orgánicos, economía circular y derecho a la ciudad"	expone los Avances del Marco Regulatorio de Tratamiento de Residuos Orgánicos del Servicio Público de Aseo
18 de julio	Taller: "Elaboración de la estrategia regulatoria de género y plan de acción sectorial para el servicio público de aseo en Colombia"	realizar la presentación de los resultados del diagnóstico y propuesta del plan de acción- CRA y prestadores, para la inclusión de aspectos de género y diversidad en las empresas.
26 de julio	Foro Departamental "Economía circular en acción", Calarcá	Conferencia: "Papel de las empresas públicas de aseo y las asociaciones de recuperadores en la gestión de los residuos sólidos"
27 de julio	Segundo espacio de construcción del Plan de Gestión Ambiental Regional PGAR 2024 - 2035	Diálogo multisectorial para fijar la hoja de ruta de la @CAR_Cundi para tener en el territorio un desarrollo ambientalmente sostenible.

Eventos sectoriales		
Fecha	Evento	Temática
28 de julio	Lanzamiento Plan estratégico Nacional de Prevención del Delito de Trata de Personas 2023 – 2026	Objetivo del encuentro es ampliar el espectro de acción y fortalecer las estrategias y campañas para prevenir y combatir este flagelo
31 de julio	Workshop: Perspectivas regionales de economía circular y basura cero	Basura Cero
10 de agosto	Taller Virtual con Organizaciones Comunitarias Prestadoras del Servicio de Acueducto y Suministro de agua	Metodología tarifaria de Acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores
17 de agosto	Taller Virtual con Organizaciones Comunitarias Prestadoras del Servicio de Acueducto y Suministro de agua	Metodología tarifaria de Acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores
18 de agosto	Reunión delegadas de GAIA en Latinoamérica	Conocer acerca de las políticas y proyectos en materia de gestión de residuos, reciclaje y disminución de consumos
22 de agosto	Visita del Consejero Cooperación Ciudades de la Embajada de Dinamarca	Propósito de explorar oportunidades de cooperación en temas de agua potable y saneamiento básico
24 de agosto	Taller Virtual con Organizaciones Comunitarias Prestadoras del Servicio de Acueducto y Suministro de agua	Metodología tarifaria de Acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores
24 de agosto	Foro Educativo Agua y Saneamiento Básico – Santa Marta	Participación en el panel – Gestión Sostenible del Agua
29 de agosto	Taller TNC Colombia	Fortalecer las capacidades regulatorias de la CRA para institucionalizar promoción de SbN para conservación de cuencas hidrográficas.
31 de agosto	Quinta sesión de la Comisión Accidental de "Manejo de residuos sólidos, orgánicos, economía circular y derecho a la ciudad"	Mesas de trabajo con recicladores, paqueros, comunidades y las entidades participantes, para construir lineamientos que van a fortalecer la gestión de los residuos orgánicos en Bogotá
01 de septiembre	Reunión BID	Dar inicio a la consultoría de Reglas de comportamiento para el grupo de grandes empresas de aseo (GEA)
02 de septiembre	Pacto por el Catatumbo	
05 de septiembre	Comisión Sexta de la Cámara de Representantes en Sesión de Control Político	Presentación ejecución del presupuesto 2023 de la CRA y necesidades presupuestales 2024
05 de septiembre	Taller de Co-creación Intersectorial de Conversapolis	Economía Circular
06 de septiembre	Sesión formal de la Comisión Accidental de Agua y Biodiversidad del Congreso de la República	Servicio público de agua, el nuevo marco tarifario, la gestión integral del recurso hídrico
14 de septiembre	Mesa técnica con la Dirección de Política y Regulación del Min vivienda	Con el objetivo de analizar la información relacionada con la regulación para desincentivar el consumo excesivo – Fenómeno del niño
15 de septiembre	Taller presencial grupo de practica TNC	Análisis de contexto de las inversiones ambientales obligatorias y adicionales
15 de septiembre	7 foro de agua, saneamiento y servicios públicos	Marco de política con impacto la gestión de residuos y metas a 2030
21 de septiembre	Webinar Basura Cero Global Colombia	Compartir experiencias de la academia, sector privado y público, para agrupar estrategias en economía circular.
26 de septiembre	Mesa sectorial donde acompaña la formulación de la política "Basura Cero" liderada por Min Vivienda	En la jornada se revisaron las bases para formular la política de #BasuraCero de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
27 de septiembre	Participan en el XXII Congreso Internacional en Gestión Integral de Residuos #Pereira	Cra Colombia expuso sobre el estado actual de la nueva regulación tarifaria del servicio público de aseo en Colombia
28 de septiembre	Misión banco mundial	intercambio de conocimiento en asistencia técnica, financiera y contable de agua potable rural, del Programa por Resultados "Transición Hídrica Justa"

Eventos sectoriales		
Fecha	Evento	Temática
29 de septiembre	Seminario CEPAL	Compartiendo las experiencias y modelos de implementación junto a países miembros de la red ROSA
29 de septiembre	Mesa Intersectorial del Catatumbo	Con el objetivo de avanzar en el trabajo a realizarse en la zona y acordar, en articulación armónica con entidades del Gobierno, las acciones que permitan continuar con la construcción de Paz.
3 de octubre	XII "Encuentro Ordinario de la Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria"	con el objeto de unificar criterios regionales para alcanzar los objetivos de política pública de los servicios públicos y que generen impactos positivos para la sociedad, el medio ambiente y economía.
3 de octubre	XXIV Congreso EXPORESIDUOS: Seminario Internacional Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos en Medellín	intencionalidad del Nuevo Marco Tarifario de Aseo hacia la gestión de residuos y recursos para el impulso de la economía circular de cero residuos – Política basura Cero
9 de octubre	Mesa de trabajo SSPD	Aunar esfuerzos y realizar acciones coordinadas entre los distintos sectores con la Región Pacífica, en los departamentos de Nariño, Valle del Cauca, Cauca y chocó.
11 de octubre	Visita miembros del Servicio económico regional de la Embajada de Francia	Explorar oportunidades de Cooperación Internacional en temas de intercambio de experiencias, buenas prácticas para la formulación, implementación y seguimiento de marcos regulatorios en el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.
11 de octubre	Proceso de construcción del instrumento de planificación de gestión del Santuario de Flora y Fauna Los Flamencos	Mesa Técnica de Residuos Sólidos y aguas residuales para identificar las causas de la problemática con la gestión inadecuada de los residuos y proponer estrategias de solución
13 de octubre	Rendición de Cuentas SSPD	
18 de octubre	Mesa de Trabajo Intersectorial CAR	Revisar los lineamientos para el control y seguimiento a las infraestructuras de la actividad de aprovechamiento
20 de octubre	Intercambio virtual	Revisar avances abordados en el Marco de la Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre Colombia y Chile
20 de octubre	Presentación Estudio de Generalidades Nuevo Maraco de Acueducto y Alcantarillado	Socialización del Estudio a empresas afiliadas a ANDESCO
24 de octubre	Diálogo sobre retos comunes Brasil, Costa Rica y Colombia	Revisión retos comunes en implementación Basura Cero
25 de octubre	VI Congreso Internacional de la Regulación - Servicios públicos, participación e innovación en Costa Rica	Marco regulatorio colombiano sobre opción de pago anticipado para servicios públicos de acueducto y alcantarillado
26 de octubre	Tercer Encuentro Construcción Participativa del Plan de Gestión Ambiental Regional PGAR	Identificación retos ambientales del territorio con los que se definieron las líneas estratégicas PGAR 2024
26 de octubre	Mesa de Trabajo Interinstitucional convocado por la CAR	Revisión de lineamientos para el control y seguimiento a las infraestructuras de la actividad de aprovechamiento de los PGIRS.
30 de octubre	Foro "El Derecho Humano al Agua y al Saneamiento Básico y la regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado"	Profundizar en estrategias innovadoras de reguladores que incentiven la aplicación de tarifa social y/o herramientas para la eliminación de barreras de acceso a la prestación de los servicios públicos en el sector urbano
02 de noviembre	Encuentro Estratégico por el Agua en Santander de @EsantSantander	@cracolombia presentó ponencia, conversó sobre Esquemas Regionales de Prestación, planteando los problemas a solucionar, los beneficios e incentivos de tener un esquema regional que optimizaría la prestación del servicio a los usuarios.
03 de noviembre	Asamblea Nacional de Organizaciones de Recicladores y Recicladoras	Organizaciones del país presentan su trabajo, necesidades y cantidad de material recuperado. Adicionalmente, @cracolombia expuso sobre las funciones, responsabilidades y trabajo de la entidad frente a la política Basura Cero, y las garantías que se deben incluir hacia la comunidad recicladora.

Eventos sectoriales		
Fecha	Evento	Temática
07 de noviembre	Inauguración Primera Planta de Producción de Madera Plástica	Planta que produce nuevos productos con plásticos recuperados de difícil circularidad. Emprendimiento ejecutado por la Asociación Colombiana de Recicladores
07 de noviembre	Mesa de Trabajo con @Superservicios, para establecer una agenda estratégica en común que fije tareas y responsabilidades en temas de Acueducto Alcantarillado y Aseo.	En la Mesa de Trabajo, entre Superservicios y @cracolombia, se plantearon retos como: esquemas diferenciales, sistemas de infraestructura, política de gestión comunitaria del agua y el saneamiento, estructuración de proyectos del agua, alianzas público-populares, entre otros.
14 de noviembre	Inducción alcaldes y Gobernadores Electos, Cartagena	Jornada de aprendizaje que permitirán a las y los nuevos dignatarios desarrollar sus funciones en el marco de la Constitución Política y la Ley Esta Inducción a las autoridades territoriales 2024-2027 busca profundizar en varios temas: Estructura del Estado, Rol de mandatarios Funciones y responsabilidades frente a sus territorios. Articulación y territorialización del PND: "Colombia Potencia de la Vida 2022-2026"
14 de noviembre	Taller Presencial de inicio de la Comunidad de Práctica MetLAC	En este espacio se presenta el Nuevo Marco Tarifario de Aseo
15 de noviembre	Taller de capacitación de Economía circular en el sector de Agua potable y Saneamiento: Aprovechamiento de metano y recuperación de nutrientes en Plantas de Tratamiento Aguas Residuales PTAR	Espacio para fomentar el conocimiento y las capacidades técnicas de los funcionarios, tanto del gobierno de Colombia y operadores, para diseñar y adelantar planes que incorporen soluciones circulares en las PTAR".
15 de noviembre	Taller de capacitación de Economía circular en el sector de Agua potable y Saneamiento: Aprovechamiento de metano y recuperación de nutrientes en Plantas de Tratamiento Aguas Residuales PTAR	Objetivo es fomentar el conocimiento y las capacidades técnicas de los funcionarios, tanto del gobierno de Colombia y operadores, para diseñar y adelantar planes que incorporen soluciones circulares en las PTAR".
16 de noviembre	6° Seminario Gestión de Residuos - ANDESCO	La Experta Comisionada @RuthQuevedoF presentó con la ponencia: -Regulación para el servicio de aseo y su relación con las ciudades sostenible
20 de noviembre	Mesa institucional - Programa #BasuraCero - MVCT	La mesa técnica sectorial, espacio colaborativo para la construcción del programa de #BasuraCero artículo 227 del PND.
22 de noviembre	Foro: Páramos y Cambio Climático - Rendición de Cuentas "Control fiscal y Recursos naturales" de @CGR_Colombia.	Entidades públicas comparten su gestión frente al tema
22 de noviembre	Foro Bogotá Azul: somos Agua para la sostenibilidad del presente y el futuro organizado por @AcueductoBogota	Presentación nuevo marco tarifario de aseo y manejo de residuos sólidos.
30 de noviembre	Hora Sunnas	Espacio donde se compartieron experiencias y realidades de cada país participante en materia de regulación de servicios públicos.
04 de diciembre	Taller Juntos haremos la diferencia en torno a la Gestión Comunitaria del Agua	Participación en el panel – Política para Comunidades Organizadas
06 de diciembre	Visita @RedNACC	Presentación los avances de la Ley Propia y proporcionar un panorama de las actividades y problemáticas de la gestión comunitaria del agua.
07 de diciembre	Socialización Estudio del Componente Social del Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado	Presentación ante el grupo de gestión comercial de @Andesco1
12 de diciembre	Lanzamiento del Censo Económico Nacional Urbano (CENU 2024)	Presentación Censo Económico
13 de diciembre	Diálogo Sectorial organizado por Superservicios	Ejercicio de reflexión frente a las necesidades del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico

Eventos sectoriales		
Fecha	Evento	Temática
13 de diciembre	Inducción Alcaldes y Gobernadores Electos, Cali	Inducción Alcaldes y Gobernadores Electos, Cali
14 de diciembre	Mesa de Trabajo No. 20 sobre , Biodiversidad y Ecosistemas convocada por la OCDE	Exposición Agenda Regulatoria
19 de diciembre	Socialización Interna de avances de estudios del Nuevos Marcos Tarifarios de Acueducto y Aseo	

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023.

Tabla 19. Visitas en el marco de los estudios para estructuración marcos tarifarios

Visitas		
Fecha	Evento	Temática
2 de marzo	Visita Empresa Acuabuitrera	El marco de los Estudios que viene realizando para la estructuración del Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores,
30 de marzo	Visita Relleno Sanitario de Colomba-El Guabal en Yotoco	El marco de los Estudios que viene realizando para la estructuración del Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para Pequeños Prestadores,
20 de abril	Visita Empresa C.I Recyclables	Conocer experiencias de cara a la política de basura cero y su relación con la actividad de aprovechamiento y el nuevo marco tarifario de aseo
26 de abril	Visita EPM y Emvarias Medellín	Visita contenedores soterrados, con el fin de conocer experiencias para los estudios del nuevo marco tarifario de aseo
8 de mayo	Visita Técnica al parque Recreo de los Frailes y Humedal Córdoba	Conocer la tecnología de biodigestión de PACAS para el tratamiento de residuos orgánicos.
11 de mayo	Visita PACAS Empresa Orgánicos del Oriente en Villavicencio	Conocer la tecnología de biodigestión de PACAS para el tratamiento de residuos orgánicos.
18 de mayo	Visita técnica RADS COL	Proceso de recolección de residuos orgánicos y la Planta de Tratamiento
5 de junio	Visita bocatoma y planta COPUR, en Guayabal de Siquima	Identificar barreras, restricciones y posibles incentivos para la implementación del nuevo marco tarifario para pequeños prestadores
5 de junio	Visita de campo Empresa de Servicios ACUAVE, Anolaima	
21 de junio	Visita Emvarias, Medellín	Iniciar la consultoría del BID de pruebas piloto del uso de tecnologías de georreferenciación
23 de junio	Vista planta de tratamiento ACUAPRADERA, Duitama	Conocer experiencias que sirvan de insumo para la formulación del Nuevo Marco Tarifario
23 de junio	Visita Urbetrack, Medellín	Pruebas piloto para incorporación de tecnologías para la operación de las actividades de Barrido y limpieza urbana
26 de junio	Visita Emserchía	Revisamos la actividad de barrido manual y mecánico como parte de los insumos para los Estudios del Nuevo Marco Tarifario de Aseo de más de 5mil suscriptores.
27 de junio	Visita al Grupo Natural Andino, operador de la planta de tratamiento de residuos sólidos orgánicos, en el municipio de Piedecuesta	Obtener insumos para la actualización de la incorporación de la actividad de tratamiento en el nuevo marco tarifario de aseo
17 de agosto	Visita Asociación Acueducto María Santificadora, Copacabana	Recolectar información que sirva de soporte para la construcción de los estudios del nuevo marco tarifario de pequeños prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado
07 de septiembre	Visita Cooperativa Bello Renacer, Bucaramanga	Con el fin de estructurar Asociaciones Público-Populares en la actividad de recuperación

Visitas		
Fecha	Evento	Temática
11 – 12 de septiembre	visita de seguimiento a los pilotos de uso de Internet de las Cosas – Medellín	Seguimiento de las actividades de barrido y limpieza urbana
11 - de septiembre	Visita Planta y Bocatoma de Asociación Acueducto Comunitario Las Acacias / Pereira	recolectar información que servirá de insumo para los estudios del nuevo marco tarifario de pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado
13 – 14 de septiembre	Visita a Soacha – Bogotá	En visita a Urbaser y AseoSoacha, recogiendo información sobre las actividades de barrido y Limpieza.
18 de septiembre	Visita a Emserchia	Visita para conocer las eficiencias de las actividades de barrido y corte de césped, con el objetivo de tener información base como insumo para el Nuevo Marco Tarifario de Aseo, grandes prestadores
Septiembre 21	La Guajira	Diálogo Genuino y Abierto, con el fin de recolectar información como insumo del nuevo marco tarifario de Acueducto y Alcantarillado pequeños prestadores.
Septiembre 23	Visita a Pacho - Cundinamarca	Planta de tratamiento para conocer manejo de residuos sólidos domiciliarios
Octubre 17	Visita Asociación Suscriptores Acueducto Rural Aguas Cristalinas en Barichara	Diálogo Genuino y Abierto, con el fin de recolectar información como insumo del nuevo marco tarifario de Acueducto y Alcantarillado pequeños prestadores.

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023.

Tabla 20. Diálogo genuino y abierto con acueductos comunitarios

Fecha	Municipio	Temática
Junio 6	Anolaima	Realizar diagnóstico para la actualización nuevo marco tarifario de AyA para pequeños prestadores
	Cachipay	
Junio 22	Duitama	Taller acueductos comunitarios Duitama, Paipa, Tibasosa, Nobsa, Sotaquirá y Villa de Leiva. El taller sirve para construcción Nuevo Marco Tarifario
Agosto 18	Copacabana	Realizar diagnóstico para la actualización nuevo marco tarifario de AyA para pequeños prestadores
Septiembre 04	La Florida, Nariño	Realizar diagnóstico para la actualización nuevo marco tarifario de AyA para pequeños prestadores
Septiembre 5	Pasto, Nariño	Taller acueductos comunitarios de Nariño
Septiembre 12	Pereira	Diálogo Genuino y Abierto con acueductos comunitarios de los municipios de <u>Pereira</u> y <u>Dosquebradas</u> , con el propósito de escuchar a los acueductos y recolectar información que servirá de insumo para los estudios del nuevo marco tarifario de pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado
Septiembre 21	La Guajira	Diálogo Genuino y Abierto, con el fin de recolectar información como insumo del nuevo marco tarifario de Acueducto y Alcantarillado pequeños prestadores.
Septiembre 28	Ibagué	"Diálogo Genuino y Abierto Acueductos Comunitarios" con la Asociación de Acueductos Comunitarios de Ibagué. (ACADIT).
Octubre 18	San Gil	Diálogo Genuino y Abierto Acueductos Comunitarios" en CEPAS
Noviembre 17	Cali	Visita Técnica: Innovación y eficiencia en equipos de aseo en Planta de Producción en el municipio de Cali, Valle
Noviembre 21	Tena	Diálogo Genuino y Abierto con Acueductos Comunitarios. Asociación de Acueductos Rurales de Tena, Cundinamarca

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023.

3.2.2.1. Estrategia de impulso a la participación y presencia regional.

Desde el año 2020, la CRA viene desarrollando la Estrategia de Impulso a la Participación

y Presencia Regional con el objetivo de promover el desarrollo, la 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 abierta, el uso de herramientas de comunicación efectiva y haciendo uso de un lenguaje claro.

Bajo dicha estrategia la CRA diseñó y puso a disposición de los sus grupos de valor y la ciudadanía en general el “Taller Virtual de Regulación CRA” el cual se encuentra habilitado en la plataforma virtual de aprendizaje Moodle. Tiene como objetivo, promover la comprensión y correcta aplicación de los marcos regulatorios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Durante la vigencia correspondiente a este informe, se han registrado en la plataforma 1.634 usuarios, de los cuales se han matriculado en el Taller Virtual 1.163 participantes, y se han expedido 1.170 constancias de participación en los diferentes módulos, se debe considerar en estas cifras, un participante puede obtener más de un certificado.

Esta participación incluye 357 municipios de 30 departamentos evidenciando el alcance que hemos logrado y alcanzando nuestro objetivo de llegar masivamente a las regiones y a todos nuestros grupos de valor. En el siguiente gráfico se aprecia la distribución de los participantes en los diferentes departamentos del territorio nacional.

De manera complementaria a los mecanismos ya expuestos, la Comisión diseñó una alternativa presencial y novedosa que pretende alentar al prestador del segundo segmento a partir de su propia realidad y a través de un ejercicio lúdico, a entender la utilidad de aplicar el marco tarifario de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores para organizar su esfuerzo y lograr los niveles deseados de prestación en las condiciones de calidad, cobertura y continuidad deseados, denominada “La YINCANA de la CRA”.

Tabla 21. Yincanas con corte a 31 de diciembre de 2023

	Ciudad	Fecha	No. Asistentes
Ejercicio novedoso que ha puesto en marcha la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Evento dirigido a prestadores de Acueducto y Alcantarillado que atienden hasta 2.500 suscriptores, se busca que los prestadores del segundo segmento encuentren una ruta para la correcta aplicación del marco tarifario.	Quibdó	11 de mayo	35
	Tunja	18 de mayo	61
	Cartagena	13 de junio	42
	Riohacha	3 de noviembre	49

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023

El grupo de valor objetivo de esta novedosa herramienta son los pequeños prestadores del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. El eje transversal que soporta esta herramienta se basa en un enfoque que refuerza en los prestadores los elementos de Calidad – Continuidad – Cobertura, en la prestación de estos respectivos servicios.

Durante el 2023, la entidad desarrollo un ejercicio novedoso y creativo, presencial de

divulgación y sensibilización sobre el conocimiento del marco tarifario y la importancia de su aplicación radican en que está construida a partir de un ejercicio lúdico y práctico centrado en el prestador y su aprendizaje individual, que se apoya en su propia realidad y la del colectivo que participa, para esto se diseñó una metodología, espacios y material no convencional, con el fin de lograr que los pequeños prestadores del servicio público de aseo comprendan y apliquen correctamente las metodologías tarifarias expedidas por la CRA. Esta herramienta innovadora se denominó “Yincaseo”.

Tabla 22. Yincaseo con corte a 31 de diciembre de 2023

	Ciudad	Fecha	No. Asistentes
Ejercicio novedoso que ha puesto en marcha la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Evento dirigido a prestadores del servicio público de Aseo que atienden hasta 2.500 suscriptores, se busca que los que los prestadores del segundo segmento encuentren una ruta para la correcta aplicación del marco tarifario.	Bogotá	31 de agosto	34
	Bucaramanga	15 de septiembre	27
	Pereira	6 de octubre	18
	Duitama	27 de octubre	20
	Medellín	17 de noviembre	11

Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2023.

3.2.2.2. Implementación De Los Programas De Transparencia Y Ética Pública.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, establece lineamientos para la implementación de la Política de Gestión de Integridad, razón por la cual, la entidad instauró el Código de integridad y buen gobierno de la CRA, el cual establece las políticas para el desempeño de las labores de los funcionarios y servidores, así como las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Alta Dirección, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos. Por esta razón, durante la vigencia 2023 la entidad ha realizado talleres y actividades que permiten dar a conocer los valores que hacen parte del código de integridad, con el fin de promover la ética pública en el desarrollo de las actividades asociadas a las funciones que desempeñan todos los servidores públicos y contratistas, así como a las partes interesadas que participan en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad. Los talleres que se realizaron para la implementación de los programas de transparencia y ética pública:

- Actualización al Código de integridad, con el fin de actualizar los mecanismos internos de denuncia.
- Socialización e invitación para realizar el curso de integridad a través de la plataforma EVA.
- Se realiza concurso del mejor hombre y mujer CRA, destacándose por cumplir con los valores establecidos en nuestro código de integridad.
- Taller de valores y socialización Código de integridad CRA.
- Taller el valor del servidor Público.
- Taller de intervención de clima laboral, trabajo en equipo y aplicación de valores.

Por otra parte, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de octubre de 2022, se aprobó la estrategia que permitirá identificar, prevenir y controlar los diferentes tipos de conflicto que se puedan presentar, para evitar que el interés particular interfiera con el desarrollo adecuado de las funciones de la entidad; en este sentido la entidad se encuentra ejecutando las actividades asociadas a la Estrategia para la Gestión de Conflicto

de Intereses dando cumplimiento a los lineamientos para la implementación de la Política de Gestión de Integridad de conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y directrices emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

3.2.3. Componente De Responsabilidad

Son las acciones creadas por las entidades para responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

Como se pudo observar en los anteriores componentes, la CRA ha promovido una mayor interacción con la ciudadanía y en general con todos los grupos de valor. La entidad asegura un seguimiento y evaluación a sus planes, realiza actividades de rendición de cuentas con los usuarios internos y externos y establece acciones de mejora para garantizar una gestión eficaz y efectiva, a través de instrumentos de identificación como la encuesta de satisfacción de los usuarios.

En coherencia con lo anterior, los seguimientos a los planes se encuentran publicados en la sede electrónica de la entidad <https://www.cra.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informes-plan-de-accion-institucional>

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 viene implementando mecanismos que buscan garantizar una atención con calidad y oportunidad a los usuarios y entidades que requieran de nuestro servicio. En el periodo comprendido entre el 1 enero a 31 de diciembre de 2023 se atendieron 12.225 radicados, los cuales 4.690 corresponden a la recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia - PQRSD y 7.535 requirieron la realización de un trámite o la prestación de un servicio por parte de los funcionarios y/o colaboradores de la Entidad, como es el caso de certificaciones de Talento Humano, cuentas de cobro, entre otras.

Frente a los términos de respuesta de las PQRSD recepcionadas, la entidad tiene un porcentaje de cumplimiento frente a los términos de Ley del 99,3% (Fuente: Orfeo).

Frente a la clasificación por temáticas consultadas, durante el periodo del presente informe, se evidenció que el mayor tipo de solicitudes recibidas son competencia de la Entidad y corresponden a conceptos favorables de Contratos de Condiciones Uniformes, con 1.093 radicaciones equivalentes al 23%, seguido de solicitud de derecho de petición, con 725 radicados equivalentes al 15%, solicitud de información, con 367 radicados, equivalentes al 8%, envío de tarifas, con 352 radicados, equivalentes al 8%, y, adicionalmente, de las 4.690 radicados de PQRSD recibidas, se identificó que 1.034 de ellas no eran competencia de la Entidad, por lo que se dio traslado a la entidad correspondiente, estas comunicaciones equivalen a un 22% de PQRSD sobre el total recibido para el periodo reportado.

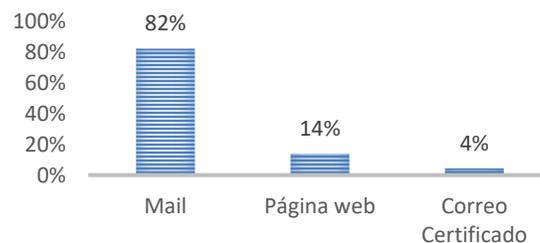
A continuación, se presenta el comportamiento de los 4.690 radicados de PQRSD a través de los diferentes canales de recepción, con el propósito de identificar el canal preferido por los usuarios:

Tabla 23. Consolidado De PQRSD Recibidas Por Canal De Atención

Distribución por canales de atención recepción de PQRSD 2023						
Canal de atención	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud	Denuncia	Total
Correo Certificado	199					199
Mail	3.843		0			3.843
Página web	648					648
Telefónico	0					0
Total	4.690	0	0	0	0	4.690

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo. Enero – diciembre 2023

Gráfico 1. Canales De Atención



Fuente: CRA, Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, 2023

Para el periodo del presente informe, el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio, en términos de utilización, generando el 96% de los requerimientos del periodo. Esto refleja su posicionamiento como canal de atención, lo que ha facilitado la atención de los ciudadanos con mayor oportunidad.

Finalmente, es importante decir que, por ninguno de los canales de atención al ciudadano, incluido el correo de “Soy Transparente”, no se recibieron denuncias sobre presunta corrupción, falta de objetividad, transparencia, o dificultades para participar en los procesos de contratación.

Encuestas anónimas

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, recibió 8 solicitudes de peticiones anónimas las cuales fueron resueltas dentro de los tiempos establecidos; es importante mencionar que las peticiones anónimas no eran competencia de la CRA pero se les dio el trámite correspondiente según las normas del caso.

Dentro del trámite de dichas solicitudes de peticiones anónimas, la CRA estableció que las respuestas deben ser publicadas en la sede electrónica una vez se identifica que no suministran información donde allegar la respuesta y aquellas que tienen algún dato de recepción se remite directamente.

Atención Virtual –Chat CRA

El Canal de chat, es atendido por servidores públicos de la Subdirección de Regulación y el Grupo de Contribuciones Especiales de la Subdirección Administrativa y Financiera, a través de este canal se busca orientar y brindar respuesta de manera adecuada y eficiente a las consultas formuladas por los grupos de valor y las partes interesadas a través del chat de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), el cual está disponible de la siguiente manera:

- a) Chat interactivo en temas referentes a Regulación con horario de atención los martes de 8 am a 10 am a través del link
<https://chat.cra.gov.co/phplive.php?d=0&onpage=livechatimagelink&title=Live%20Chat%20Image%20Link&tokey=a72143a7ae03071f7012bc6df1b86e00&token=6b3170eb8222575893704c7232d575c8&tokey=1a8aebd7ae4f737fd43d6bcce00c5a5e>
- b) Chat interactivo en temas de Contribuciones Especiales con horario de atención los jueves de 8 am a 10 am a través del link
<https://chat.cra.gov.co/phplive.php?d=0&onpage=livechatimagelink&title=Live%20Chat%20Image%20Link&tokey=a72143a7ae03071f7012bc6df1b86e00&token=6b3170eb8222575893704c7232d575c8&tokey=1a8aebd7ae4f737fd43d6bcce00c5a5e>

Durante el periodo del presente informe, con respecto a los registros de atención en la CRA a través de este canal, se brindó orientación a 148 participantes, 98 para el chat de regulación y 50 para el chat de contribuciones.

Los temas de mayor consulta en el chat de regulación para este periodo fueron: marco tarifario aseo grandes prestadores, marco tarifario aseo pequeños y marco tarifario acueducto y alcantarillado pequeños prestadores. Para el chat de contribuciones las temáticas más consultadas fueron estado de cuenta, contribución local e información financiera.

Todas las consultas que son recepcionadas por el chat institucional se atienden de manera inmediata, aquellas a las que no se puede brindar respuesta por su complejidad son radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo y son tramitadas de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.

3.3.1. Relación Estado-Ciudadano

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre con el fin de fortalecer las estrategias definidas el grupo de relacionamiento con el ciudadano el cual fue creado por la Resolución UAE-CRA No. 1200 de 2022 se ha revisado y analizado las necesidades y lineamientos que permiten el mejoramiento de las acciones que impactan a la ciudadanía en general.

Frente al componente de relación Estado- Ciudadano, la CRA participó en las mesas de

trabajo por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP para la implementación y mejora de la estrategia de acercamiento con el ciudadano llamada Juntémonos las cuales serán unos festivales que tienen como objetivo brindarle a la ciudadanía de forma didáctica y formadora la gestión e impactos de las funciones de la entidad atendiendo las necesidades presentadas por los municipios. Frente a la ejecución de estrategia la CRA participará con el objetivo de conocer y aportar a los ciudadanos claridad sobre los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

De igual manera, se mantiene publicada y actualizada la carta de trato digno, con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía los deberes y derechos que tienen frente a sus necesidades.

Dentro de las estrategias aplicadas por la entidad, para fortalecer el componente de relación estado ciudadano, y con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación del servicio, se llevaron a cabo jornadas de capacitación, en temáticas como: competencias y habilidades del servicio, trámites y servicios, derechos y deberes de los funcionarios y contratistas en la atención al ciudadano y atención telefónica.

De igual manera para efectos de la mejora continua del proceso y monitoreo de los canales de atención se han llevado a cabo las siguientes acciones, que han facilitado el seguimiento y elaboración de informes:

- a) Memorando de la dirección ejecutiva para la organización de la línea telefónica y chat institucional para la atención a la ciudadanía por parte de las áreas.
- b) Automatización de los informes de chat
- c) Se implementó la estrategia de relacionamiento con el ciudadano.
- d) Se revisó la encuesta de satisfacción para poder obtener la información de los eventos que realiza la CRA.
- e) Socialización del reglamento de PQRSD.
- f) Socialización del programa de cualificación para atención preferencial para establecer seguimiento de las acciones desde el PAI y PAAC.
- g) Se implementó la estrategia de difusión de mensajes de inclusión y accesibilidad al interior de la entidad.
- h) Se establecieron roles y responsabilidades por parte de la dirección ejecutiva para el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, con el objetivo de fortalecer las estrategias que impactan la satisfacción de los grupos de valor y partes interesadas.

4. Gestión Del Talento Humano

4.1. Plan De Capacitación 2023

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 fortalecer las competencias de su talento humano.

De esta manera, la entidad ha dado cumplimiento a lo programado en el Plan Institucional de Capacitación aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD- para la vigencia 2023, el cual se describe a continuación:

Tabla 24. Plan Institucional de Capacitación 2023

Eje Temático	Dimensión De Competencias	Tema De Capacitación y/o Transferencia De Conocimiento
Eje 1: Gestión Del Conocimiento Y La Innovación	Ser, Saber Y Hacer	Taller en modalidades de Contratación
	SER, SABER Y HACER	Curso de Excel intermedio
	SER, SABER Y HACER	Seminario Presencial actualización tributaria 2023
	SER, SABER Y HACER	Seminario información Exógena para la DIAN en medios electrónicos
Eje 2: Formación Y Capacitación Para La Creación De Valor Público	Ser, Saber Y Hacer	Curso certificado como auditores internos del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
	Ser, Saber Y Hacer	Socialización de modalidades de cooperación – Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC Colombia).
	Ser, Saber Y Hacer	Curso certificado como Líder Auditor ISO 27001:2022 Seguridad de la información
Eje 3: Transformación Digital	Ser, Saber Y Hacer	Capacitación de los recursos y servicios tecnológicos de apoyo a la gestión institucional y del conocimiento de la entidad (Power BI, Planner, List, Microsoft 365, Project),
Eje 4: Probidad Y Ética De Lo Público	Ser, Saber Y Hacer	Seminario en servicio y atención incluyente que motiven la apropiación de estrategias de comunicación y el uso y funcionalidad del centro de relevo.
	Ser, Saber Y Hacer	Taller en competencias y habilidades para la atención al ciudadano
	Ser, Saber Y Hacer	Taller en lenguaje claro

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Por otra parte, la entidad suscribió el Contrato de Prestación de Servicios N° 117 de 2023 con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, cuyo objeto es “*CONTRATAR SERVICIOS DE EDUCACIÓN ESTABLECIDOS EN EL PLAN INTERNO DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL DE LA VIGENCIA 2023, CON EL FIN DE ORIENTAR Y CERTIFICAR AUDITORES INTERNOS EN ISO 9001:2015 E ISO 27001 DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA*” por un valor de cinco millones novecientos cincuenta mil pesos M/CTE (\$5.950.000) incluido IVA y un plazo de ejecución hasta el 30 de octubre de 2023, con el fin de realizar los siguientes cursos de formación:

Tabla 25. Cursos - Contrato N° 117 de 2023

Eje Temático	Dimensión De Competencias	Tema De Capacitación Y/O Transferencia De Conocimiento
Eje 2: Formación Y Capacitación Para La Creación De Valor Público	Ser, Saber Y Hacer	Curso certificado como auditores internos del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
	SER, SABER Y HACER	Curso certificado como Líder Auditor ISO 27001:2022 Seguridad de la información

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Así las cosas, es importante indicar que el contrato 117 de 2023, firmado con el ICONTEC tuvo una ejecución del 100% dando cumplimiento al objeto contractual dentro de los tiempos establecidos.

Por último, el Plan Institucional de Capacitación 2023 a 31 de diciembre tuvo un cumplimiento del 95% debido a que tres capacitaciones no se realizaron en la presente vigencia, y como plan de mejoramiento fueron incluidas dentro del PIC 2024.

4.2. Plan De Bienestar 2023

En el año 2023 la entidad suscribió el Contrato de Prestación de Servicios N° 84 de 2023, con la Caja de Compensación Familiar – COMPENSAR, cuyo objeto es: “*PRESTAR LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES PREVISTAS EN EL PLAN DE BIENESTAR E INCENTIVOS PARA LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA, APROBADO POR LA ENTIDAD PARA LA VIGENCIA 2023*” por valor de CIENTO CINCUENTA Y CUATROMILLONES, SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE. (\$154.654.500) y un plazo de ejecución hasta el 29 de diciembre de 2023, con el fin de realizar las actividades contempladas en el Plan de Bienestar de la entidad. A continuación, se detalla la ejecución del contrato 084 de 2023 a 31 de diciembre de 2023:

Tabla 26. Presupuesto Plan de Bienestar 2023

Rubro	Presupuesto	Ejecutado	%
Funcionamiento - Servicios de Bienestar	\$154.654.500	\$ 89.559.657	58%

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

En este sentido, a 31 de diciembre de 2023, se realizaron las siguientes actividades de integración en cumplimiento del Plan de Bienestar aprobado por la entidad:

Tabla 27. Plan de Bienestar 2023

Eje	Actividad
Eje 1: Equilibrio Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos deportivos y recreacionales: Clase virtual de aeróbicos, encuentros deportivos. • Actividades para fortalecer el bienestar espiritual: Clase de yoga. • Actividad día de madre y padre. • Actividad día de la secretaria. • Un taller virtual en manejo del tiempo libre y equilibrio de tiempos laborales. • Día del Servidor Público (27 de junio de cada año). • Actividad día del Trabajo. • Entorno laboral saludable - Pausas activas • Taller pre-pensionados. • Actividad de integración día del conductor. • Caminata ecológica lagos de Siecha: Actividad de integración amor y amistad. • Vacaciones recreativas para los hijos de los funcionarios. • Celebración de cumpleaños. • Participación en los juegos de integración de la Función pública. • Elección de los mejores funcionarios 2023. • Taller de manualidades (Decoraciones navideñas) • Entrega de reconocimientos por quinquenios y mejores funcionarios

Eje	Actividad
Eje 2: Salud Mental	Charlas en las siguientes temáticas: *Política sobre consumo de alcohol y drogas. *Síndrome de agotamiento laboral "burnout". Realización de exámenes médicos ocupacionales: *Exámenes de ingreso y exámenes de egreso. Actividades de Intervención clima Laboral: Medición del clima laboral. Actividades de estilo saludable y esparcimiento para la semana de la salud. Jornada de exámenes periódicos ocupacionales.
Eje 3: Convivencia Social	Actividades para promover la inclusión laboral, diversidad y equidad: *Ley 581 del 2000: Participación de la mujer en los niveles decisorios. *Decreto 2011 de 2017: Vinculación laboral de personal con discapacidad al sector público. Código de integridad: *Taller sobre la identificación de valores del servidor público. Taller en competencias y habilidades para la atención al ciudadano. Taller en lenguaje claro.

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

De igual manera, durante el mes de julio de 2023, la Subdirección Administrativa y Financiera a través de Talento Humano aplicó la encuesta de clima laboral con el fin de identificar los cambios significativos que se hayan presentado entre 2022 vs 2023.

Ilustración 8. Resultados clima laboral 2022-2023

COMPARACIÓN DE RESULTADOS AMBIENTE LABORAL 2022 - 2023

Indicador	Medición 2022	Medición 2023
Respeto	Muy Alto (6.9)	Excelente (7.1)
Camaradería	Muy Alto (6.7)	Muy Alto (6.7)
Orgullo	Excelente (7.4)	Excelente (7.5)
Apreciación General	Muy Alto (6.7)	Muy Alto (6.6)
Virtualidad y Teletrabajo	No aplica	Excelente (7.1)
Regreso al modelo tradicional 100% presencial	No aplica	86,4% No quiere regresar a la presencialidad
Indicador General	Excelente (7.0)	Excelente (7.0)
Indicador Cualitativo de Ambiente Laboral	Satisfacción muy sobresaliente, pocas veces superado	Satisfacción muy sobresaliente, pocas veces superado

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

En consecuencia, el 23 de agosto se realizó la socialización a todos los colaboradores sobre los resultados de la encuesta y el comparativo de los resultados de la medición de ambiente laboral 2022-2023. Así mismo, se realizó un taller de integración con el fin de efectuar un reencuentro presencial en donde los participantes pudieron tener un acercamiento e intercambiar experiencias y a la vez generar estrategias de trabajo en equipo para fortalecer lazos y apoyo entre compañeros.

4.3. Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023

En el desarrollo del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo-PSST de la vigencia 2023, se llevaron a cabo las siguientes actividades programadas con la asesoría y apoyo de la ARL, con corte a 31 de diciembre de 2023:

- a) Socialización del plan de trabajo SG-SST al COPASST
- b) Ejecución de las actividades establecidas en el plan de mejoramiento de la Auditoria SST 2022.
- c) Socialización del informe de resultados implementación de la Batería Riesgo Psicosocial al Comité de Convivencia Laboral
- d) Taller de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos SST Capacitación en Auditoria para el COPASST
- e) Taller de prevención y promoción ante el suicidio Inspecciones de puesto para teletrabajo
- f) Capacitación Funciones y Responsabilidades del Comité de Convivencia Laboral
- g) Capacitación Primeros Auxilios y Vendaje a la brigada de emergencias
- h) Capacitación Uso y manejo adecuado de EPP (elementos de protección laboral)
- i) Taller en prevención de Riesgo Público
- j) Capacitación Higiene Postural DME (desordenes musculo esqueléticos)
- k) Capacitación en Funciones y Responsabilidades del COPASST
- l) Taller Cuidado de las emociones y salud mental
- m) Taller Ergonomía DME
- n) Taller Síndrome de Burnout
- o) Capacitación en Investigación de Accidentes de trabajo para el COPASST
- p) Taller en seguridad vial para personal de servicios generales
- q) Capacitación a la Brigada de Emergencias en control de fuego
- r) Capacitación sobre inspecciones de seguridad para el COPASST
- s) Taller en prevención sobre consumo de alcohol, tabaco y drogas
- t) Inducciones a funcionarios en SGSST
- u) Taller de prevención del acoso laboral
- v) Realización de inspecciones de puesto presenciales
- w) Taller de desórdenes musculo esqueléticos- espalda
- x) Capacitación al comité de Convivencia Laboral en Resolución de conflictos
- y) Taller al comité de Convivencia Laboral en comunicación asertiva
- z) Socialización protocolo de violencia contra la mujer
- aa) Taller de Miembros Superiores Desordenes Musculo esqueléticos
- bb) Capacitación en Atención, preparación y respuesta ante emergencias para la Brigada de Emergencias de la CRA. Realización del Simulacro de evacuación Distrital
- cc) Capacitación en manejo práctico para actores viales- seguridad vial.
- dd) Taller situaciones emocionales y ambiente saludable en el trabajo
- ee) Taller en autocontrol emocional y empatía
- ff) Taller estilos de vida saludable
- gg) Taller en gestión del cambio
- hh) Taller en prevención de la enfermedad laboral
- ii) Taller de planeación del tiempo y organización laboral
- jj) Rendición de cuentas y Reinducción del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST 2023.
- kk) Charla sobre la importancia del consumo y ahorro del agua y la energía eléctrica.

- ll) Capacitación al Comité de Convivencia Laboral en Funciones y Responsabilidades-ARL Positiva
- mm) Auditoria al SG-SST vigencia 2023.

4.4. Concurso De Méritos

En el año 2023, la entidad 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 cincuenta y cuatro (54) vacantes definitivas con las que cuenta la Entidad.

Esta información fue remitida durante la fase de planeación del concurso de méritos adelantada con la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, por consiguiente, la entidad se encuentra a la espera de que dicha Comisión informe sobre la fecha de ejecución del concurso de méritos para proveer las vacantes a través de la Convocatoria Orden Nacional - Nación 6.

4.5. Planta De Personal

Tabla 28. Planta de personal a 31 de diciembre de 2023

Concepto	Total Número De Cargos De La Planta	Número De Cargos Provistos	Número De Cargos Vacantes
Cargos de Libre Nombramiento y Remoción	17	15	2
Cargos de Carrera Administrativa	63	57	6
Cargos de periodo Fijo	4	4	0

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

4.6. Control Interno Disciplinario

El Procurador Delegado para la Economía y la Hacienda Pública de la Procuraduría General de la Nación-PGN remitió por competencia, los presuntos Hallazgos Disciplinarios en desarrollo del Plan de Vigilancia y Control Fiscal 2022 con ocasión de la Auditoria Financiera por parte de la Contraloría Delegada de Vivienda y Saneamiento Básico de la Contraloría General de la República - CGR a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA de la vigencia 2021.

En ese sentido la Subdirección Administrativa y Financiera - Control Interno Disciplinario en su función de primera instancia disciplinaria dio apertura en etapa de Indagación Previa de los presuntos hallazgos con incidencia disciplinaria de la Auditoria Financiera adelantada por la Contraloría General de la República - CGR.

Adicionalmente, Control Interno Disciplinario dio apertura de una Investigación disciplinaria contra un servidor público de la entidad plenamente identificado.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, y dentro de las funciones de Control Interno Disciplinario que le corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera y dentro de la órbita de su competencia de primera instancia,

en cada una de las actuaciones se adelantaron los siguientes procesos:

Tabla 29. Procesos disciplinarios vigencia 2023

Procesos Disciplinarios Vigencia 2023					
Nº Proceso	Indagación Previa	Investigación Disciplinaria	Terminación Y Archivo	Causal	Estado Actual
001/2023	29/05/2023		19/09/2023	Empalme por Novedades Administrativas	Terminado
002/2023	31/05/2023		30/11/2023	Contrato N° 084/2021	Terminado
003/2023	16/06/2023		12/12/2023	Información Litigiosa - Ekogui	Terminado
004/2023	20/06/2023		18/12/2023	Ejecución de Contratos	Terminado
005/2023		25/08/2023		Incumplimiento de Deberes	Etapas de Juzgamiento
006/2023	07/09/2023			Gestión Documental	Etapas Probatorias
007/2023	20/10/2023			Afiliación ARL	Etapas Probatorias
008/2023	23/10/2023			Empleo - Jóvenes	Etapas Probatorias
009/2023	07/11/2023			Discapacidad	Etapas Probatorias

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

5. Eficiencia Administrativa

5.1. Modelo Integrado De Planeación Y Gestión – MIPG Y Sistema De Gestión De Calidad

La CRA desarrolla sus actividades en un enfoque de operación por procesos, en el marco de referencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). 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).

5.1.1. Reporte FURAG

Para medir la Gestión y Desempeño Institucional, el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, evalúa a las entidades del orden nacional y territorial a través del Índice de Desempeño Institucional – IDI para lo cual dispone el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG, como herramienta de captura de la información. Es importante resaltar que el Índice de Desempeño Institucional – IDI se presenta en una escala de 1 a 100, siendo 100 el máximo puntaje a lograr; así mismo, los mínimos y máximos de cada índice están determinados por la complejidad de cada política evaluada. Los resultados obtenidos en esta medición fueron:

En el mes de julio de 2023 se reportó la información de la vigencia 2022, para lo cual, la

Oficina Asesora de Planeación y TICs realizó previamente jornadas de sensibilización y capacitación a los líderes de proceso y sus equipos de trabajo y se realizaron mesas de trabajo con el propósito de diligenciar cada una de las preguntas asociadas a las 19 políticas y 7 dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. En los resultados del IDI de la vigencia 2022, la entidad obtuvo un puntaje de 80,3, donde las políticas de Gestión del Talento Humano y Control Interno tuvieron las calificaciones más altas con 97.8 y 91.8, respectivamente. Por último, los equipos de trabajo de la entidad han iniciado el diligenciamiento de los Autodiagnósticos del MIPG, con el propósito de valorar la gestión interna de las políticas del modelo.

5.1.2. Auditorías al Sistema de Gestión de Calidad

En el mes de agosto del año 2023 se realizó la auditoría de seguimiento a la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, encontrándose una (1) fortaleza en el proceso de Gestión Regulatoria y una (1) oportunidad de mejora en el proceso de Gestión de Bienes y Servicios, que fueron incorporados a los planes de mejoramiento de la entidad.

De manera complementaria, en el mes de septiembre se realizaron Auditorías Internas de Calidad en las que tampoco se identificaron hallazgos de no conformidad; sin embargo, posterior a ello, en los grupos internos de trabajo se identificaron actividades de mejora, como parte de la mejora continua de la entidad.

5.1.3. Planes de Mejoramiento

A partir de la revisión de los procesos de la entidad, en el año 2023 la alta dirección lideró acciones de mejora a través de Planes de Mejoramiento como respuesta a los resultados de Auditorías Internas, Resultados FURAG 2022, Autodiagnósticos FURAG de la vigencia 2023, Gestión del Cambio, Reuniones de Equipos de Trabajo y Auditorías de la Unidad de Control Interno.

De esta manera, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, en el desarrollo de su enfoque por procesos, trabajó en el mantenimiento de los procesos y documentos relacionados, con el objetivo de mejorar la gestión y reflejar las actividades que realiza la entidad en su trabajo cotidiano, esto con el fin de cumplir con la misionalidad de la entidad.

Lo anterior, a través del Equipo Facilitador de MIPG que revisa, analiza y aprueba los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. Por último, es de anotar que en el primer semestre de 2023 se trasladó el proceso de Servicio al Ciudadano de un proceso de apoyo, a un proceso estratégico. El estado actual de la distribución de los procesos de la entidad se muestra a continuación:

Ilustración 9. Mapa de procesos



Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y Tics, 2024.

5.2. Optimización De Recursos Administrativos

El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “*Colombia potencia mundial de la vida*”, el cual fue expedido en mayo de 2023 mediante la Ley 2294 de 2023, tiene entre sus lineamientos, la “*Transformación digital como motor de oportunidades e igualdad*”³, con el fin de fortalecer el Gobierno Digital para tener una relación eficiente entre el Estado y el ciudadano, que lo acerque y le solucione sus necesidades, a través del uso de datos y de tecnologías digitales para mejorar la calidad de vida, así como de promover un entorno digital seguro para generar confianza en el uso y apropiación de las TIC.

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.

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 año:

Tabla 30. Consumo de elementos de papelería de 1 de enero a 31 de diciembre de 2023

Item	Cantidad
Resmas	16
Tóner	2
Sobre de manila	20
Sobre de correspondencia	500
Cajas para archivo	90

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

En la vigencia 2023, la entidad siguió y controló las solicitudes de papelería de las dependencias para 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 desarrollar sus funciones. Tal es el caso de los elementos de papelería “Sobre bond correspondencia”, “Cajas archivo ref. X-200” y “Cajas archivo ref. X-300” que no registran consumo para esta vigencia 2023.

5.3. Gestión Contractual

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, por medio de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF, en cumplimiento de las normas de contratación pública y dando plena observancia a los principios que rigen la Contratación Estatal, tales como, transparencia y acceso a la información pública, adelanta procesos de selección objetiva que le permitan adquirir bienes, obras y servicios, con el fin de propender por los fines esenciales del Estado.

En atención a lo anterior, a continuación, se presenta una relación de la Gestión contractual efectuada por la entidad, así:

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2023, fueron suscritos Doscientos cincuenta y seis (256) contratos, los cuales se llevaron a cabo mediante diferentes modalidades de selección y que se relacionan a continuación de la siguiente manera:

- **Procesos de mínima cuantía:** Veinte (20) contratos, de los cuales Nueve (9) son Compraventa y once (11) Otros servicios y suministros.
- **Selección abreviada:** Quince (15), de los cuales, Cuatro (4) son por Subasta inversa, Dos (2) Menor Cuantía y nueve (9) por acuerdo marco de precios.
- **Contratación directa:** Doscientos (219) contratos, de los cuales, doscientos ocho (208) corresponden a prestación de servicios profesionales, cuatro (4) de apoyo a la gestión, tres (3) contratos suscritos donde no existe pluralidad de oferentes (único proveedor), dos (2) Convenios de asociación y dos (2) contratos interadministrativos.

- **Concursos de méritos:** Dos (2) Concursos de méritos.
- **Licitación Pública:** (0)

A continuación, se hace una relación detallada de los contratos celebrados.

Tabla 31. Contratos celebrados 1 a 31 de diciembre de 2023

MODALIDAD Y CLASE DE CONTRATO	TOTAL	VALOR
1. CONTRATACIÓN DIRECTA		
A. Prestación de servicios profesionales	208	\$9.050.175.571
B. Apoyo a la gestión	4	\$ 56.212.000
C. Contratos interadministrativos	2	\$ 89.300.000
D. Único proveedor	3	\$ 208.034.280
E. Convenios de asociación	2	\$ 13.650.120
TOTAL CONTRATACIÓN DIRECTA	219	\$ 9.417.371.971
2. MÍNIMA CUANTÍA		
A. Prestación de servicios	11	\$ 153.944.403
B. Compraventa	9	\$ 108.186.041
TOTAL MÍNIMA CUANTÍA	20	\$ 262.130.444
3. SELECCIÓN ABREVIADA		
A. Acuerdo Marco de Precios	9	\$ 770.852.092
B. Subasta inversa	4	\$ 632.900.000
C. Menor cuantía	2	\$ 479.606.923
TOTAL SELECCIÓN ABREVIADA	15	\$ 1.883.359.015
4. CONCURSO DE MÉRITOS		
A. Consultorías	2	\$ 412.550.000
Nota: El proceso de corredor de seguros no compromete recursos.		
TOTAL CONCURSOS DE MÉRITOS	2	\$ 412.550.000
5. LICITACIÓN PÚBLICA		
	0	\$0
VALOR TOTAL	256	\$ 11.975.411.430

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023.

Para dar cumplimiento al principio de transparencia y publicidad que regula la contratación estatal, todos los contratos suscritos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, dentro del periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023, fueron publicados en las Plataformas: SECOP II (Sistema Electrónico de la Contratación Pública) y Tienda Virtual del Estado Colombiano; la información aquí señalada puede ser consultada directamente en las plataformas o ingresando a la siguiente ruta electrónica: <https://colombiacompra.gov.co/>.

5.4. Estado De Informes A Rendir

A 31 de diciembre de 2023, se rindieron doce (12) informes en la página web y/o aplicativo del Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas e Informes “SIRECI”, de la Contraloría General de la República; en los cuales se señala en cantidad y no en porcentaje, el avance de gestión contractual generado en el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2023, por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

La información es elaborada y rendida mensualmente (Mes vencido), según el avance contractual de la entidad y es cargada en el aplicativo antes señalado, con el fin de que sea de recibo por la Contraloría General de la República-CGR para el ejercicio del control fiscal. Estos informes mensuales se dividen en dos modalidades: i) tiene que ver con las obras civiles inconclusas o sin uso y ii) respecto del avance en la Gestión contractual de la entidad en las diferentes modalidades de contratación.

Una vez registrada la información en el aplicativo, la plataforma genera un certificado denominado “acuse de aceptación de rendición”, del último informe publicado en la plataforma “SIRECI”, el cual se observa a continuación:

Ilustración 10. Reporte Obras civiles inconclusas o sin uso ante la Contraloría General de la República

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

FECHA DE GENERACIÓN: 2024/01/10
HORA DE GENERACIÓN: 08:24:06
CONSECUTIVO: 83000021212023-12-31

RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
NIT: 830000212
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: ACTUALIZAR DATOS BÁSICOS

MODALIDAD: M-71- OBRAS CIVILES INCONCLUSAS O SIN USO
PERIODICIDAD: MENSUAL
FECHA DE CORTE: 2023-12-31
FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN: 2024-01-10

RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS		
Tipo	Nombre	Fecha
Formulario electrónico	F71.Declaración de Información	2024/01/10 8:22:00
Documento electrónico	F71.13D: PLANOS, INFORMES DE INTERV, COPIA DE PROYECTOS, OBSERVACIONES DE LAS AUTORIDADES Y OTROS	2024/01/10 08:23:44

La Contraloría General de la República confirma el recibo de la información presentada por el Sujeto de Control Fiscal COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA, NIT 830000212, en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI –, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para tal efecto ha establecido la Contraloría General de la República.

Fuente: Contraloría General de la República 2023 - SIRECI.

Ilustración 11. Reporte Gestión Contractual ante la Contraloría General de la República

ACUSE DE ACEPTACIÓN DE RENDICIÓN



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

FECHA DE GENERACIÓN: 2024/01/11
HORA DE GENERACIÓN: 19:31:46
CONSECUTIVO: 83000021212023-12-31

RAZÓN SOCIAL: COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA
NIT: 830000212
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: ACTUALIZAR DATOS BÁSICOS

MODALIDAD: M-9: GESTIÓN CONTRACTUAL
PERIODICIDAD: MENSUAL
FECHA DE CORTE: 2023-12-31
FECHA LÍMITE DE TRANSMISIÓN: 2024-01-11

RELACIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REMITIDOS		
Tipo	Nombre	Fecha
Formulario electrónico	F5.1: CONTRATOS REGIDOS POR LEY 80/93, 1150/2007 Y DEMÁS DISPOSICIONES REGLAMEN(Registre cifras EN PESOS)	2024/01/11 19:26:14
Formulario electrónico	F5.2: GESTIÓN CONTRACTUAL- CONTRATOS QUE SE RIGEN POR DERECHO PRIVADO (Registre las cifras EN PESOS)	2024/01/11 19:26:14
Formulario electrónico	F5.3: GESTIÓN CONTRACTUAL - ÓRDENES DE COMPRA Y TRABAJO (Registre las cifras EN PESOS)	2024/01/11 19:26:14
Formulario electrónico	F5.4: GESTIÓN CONTRACTUAL - CONVENIOS / CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS (Registre las cifras EN PESOS)	2024/01/11 19:26:14
Formulario electrónico	F5.5: GESTIÓN CONTRACTUAL - INTEGRANTES CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	2024/01/11 19:26:14

La Contraloría General de la República confirma el recibo de la información presentada por el Sujeto de Control Fiscal COMISIÓN DE REGULACIÓN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA, NIT 830000212, en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI –, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para tal efecto ha establecido la Contraloría General de la República.

Fuente: Contraloría General de la República 2023 - SIRECI.

Conforme la información plasmada en las imágenes anteriores, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, ha dado cumplimiento al deber de reportar ante la Contraloría General de la República, la gestión contractual por ella adelantada y en los términos que han sido requeridos.

5.5. Comités De Contratación

De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de la entidad, a 31 de diciembre de 2023, se realizaron cuarenta y nueve (49) sesiones a Comité de Contratación y se presentaron doscientos sesenta y ocho (268) estudios previos para su revisión, consideración y aprobación. El Comité por medio de sus miembros, revisó las necesidades a contratar plasmadas en los estudios previos; recomendó y dio su aval para continuar con el trámite de contratación en cada una de las necesidades puestas a su consideración.

Por su parte, dichas necesidades quedaron incluidas en el Plan Anual de Adquisiciones-PAA de la CRA, para la vigencia fiscal 2023, aprobadas en Comité de Expertos, según lo establecido en las disposiciones vigentes. Conforme lo anterior, la información que reposa en el Plan Anual de Adquisiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, puede ser modificada, teniendo en cuenta la necesidad de la entidad; de esta manera, la información es de acceso público una vez es cargada y publicada en la plataforma SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano, la cual puede ser consultada por cualquier persona en la página web de la Agencia Nacional de Compras Públicas (Colombia Compra eficiente). <https://www.colombiacompra.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones/planes-anales-de-adquisiciones>

5.6. Gestión Documental

En el marco del proceso de Gestión Documental durante la vigencia 2023, se realizaron capacitaciones al personal de la entidad sobre “Programa de reprografía”, “Programa de Gestión Documental”, “Guía Valoración de Activos” y “Protocolo de recepción de documentos digitales compartidos”, con el fin de asegurar que toda la documentación que se genere de manera electrónica haga parte de los expedientes correspondientes y no se pierda. De igual forma se realizó actualización de los documentos “Registro de activos de información”, “Índice de información clasificada y reservada” y el “Esquema de publicación”.

Adicionalmente, entre el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 se registraron las siguientes acciones relacionadas con esta gestión documental:

1. Ingreso al sistema Orfeo de toda la documentación generada de manera electrónica tales como: Constancias de ejecutoria, documentos precontractuales, certificados de envío y de recibido de 4-72.
2. Creación de 1.263 expedientes.
3. Radicación de 12.146 comunicaciones de entrada.
4. Envío de 9.322 comunicaciones de respuesta
5. Radicación de 1.222 resoluciones UAE-CRA en el sistema Orfeo.
6. Actualización de procedimientos y formatos del proceso de gestión documental dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión.

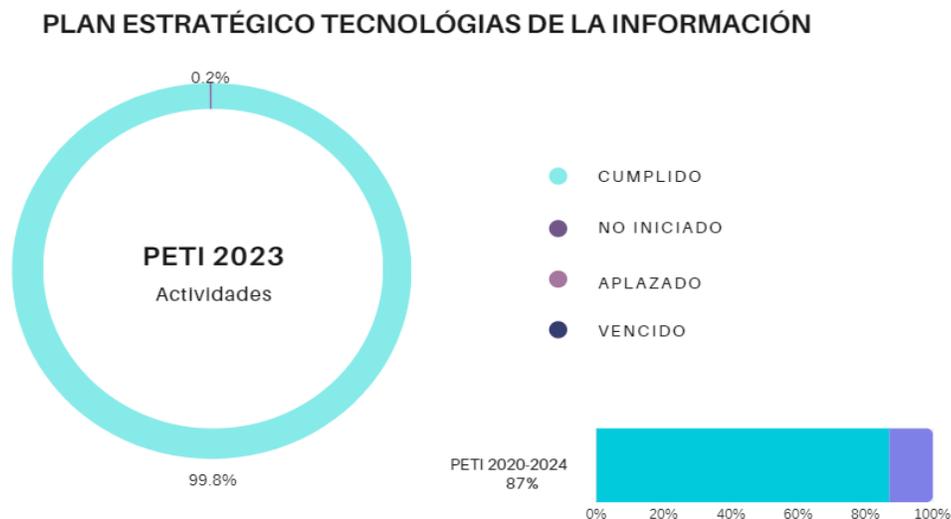
6. Gestión De Tecnologías De La Información

6.1 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación (PETI)

Durante el periodo abarcado por este informe, la Oficina Asesora de Planeación y TICs de la CRA, centró sus esfuerzos en la ejecución de los proyectos delineados en el Plan

Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2020-2024. Estos proyectos, en su mayoría, corresponden a la definición y seguimiento de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital, la optimización de procesos, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica que soporta los procesos y operaciones de la entidad, así como la implementación de mecanismos de comunicaciones unificadas y herramientas colaborativas. Además, se ha iniciado la implementación del Servicio Ciudadano de Autenticación Digital y demás estrategias destinadas a mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos. A continuación, se presentan los avances de los proyectos abordados a diciembre del 2023, detallados según los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial - MRAE.

Ilustración 12. Avance PETI 2020-2024



Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TICs, 2023

6.2 Proyectos principales del PETI abordados en la vigencia

6.2.1. Dominio de Estrategia y Gobierno

6.2.1.1. Seguimiento al autodiagnóstico y avance en la implementación de la política de gobierno digital.

En el periodo abarcado por este informe, se completó el autodiagnóstico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG). Con base en los resultados obtenidos, se destaca que la CRA mantiene su liderazgo en la implementación de políticas relacionadas con gobierno y seguridad digital. Aunque los indicadores y calificaciones disminuyeron, es esencial señalar que estos resultados no son directamente comparables con mediciones anteriores debido a cambios sustanciales en las preguntas de las políticas, derivados de actualizaciones en temáticas y directrices.

Es relevante destacar que los aspectos relacionados con Seguridad de la Información, Empoderamiento de los Ciudadanos a través de un Estado Abierto, Trámites y Servicios en línea obtuvieron niveles de cumplimiento altos en esta medición. El único aspecto que obtuvo un nivel de cumplimiento medio es el de Arquitectura. Esto indica que, a pesar de los resultados positivos en la mayoría de los componentes evaluados, la entidad debe seguir avanzando en la implementación de acciones relacionadas con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) y en la ejecución de los proyectos delineados en el PETI 2020 – 2024. Estos proyectos están orientados para seguir garantizando una gestión tecnológica eficiente que respalde los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la CRA.

Con el objetivo de cumplir con las políticas establecidas, se han propuesto acciones de mejora en consonancia con los resultados obtenidos en el FURAG. Estas acciones están orientadas a lograr un mayor cumplimiento de la política en la próxima medición, con la expectativa de obtener un resultado más positivo.

6.2.2. Dominio De Información Y Sistemas De Información

6.2.2.1. Optimizar y automatizar el sistema de información ORFEO

Durante el periodo abarcado por este informe, se llevaron a cabo diversos ajustes y desarrollos en el sistema de gestión documental Orfeo, con el objetivo de mejorar su funcionalidad y alinearlos con normativas y necesidades específicas de la entidad. Las modificaciones realizadas incluyeron:

- a) Desarrollo funcional en entorno QA para integrar el autenticador digital en el asistente de elaboración de Contratos de Condiciones Uniformes (CCU), el cual se accede desde la sede electrónica de la entidad.
- b) Actualización del formulario de PQRSD conforme a las normativas de GOV.CO y la ley de protección de datos.
- c) Actualización de restricciones en el proceso de tipificación de radicados de entrada.
- d) Optimización de la búsqueda clásica.
- e) Desarrollo de webservice para consumir método radicación.
- f) Consultas personalizadas de acuerdo con los requerimientos de los usuarios.
- g) Validación de archivado de radicados sin imágenes.
- h) Validación de la edición de tablas de retención documental.
- i) Desarrollo del reporte 38 con el fin de listar los radicados sin imagen.

Estos ajustes y desarrollos buscan no solo fortalecer la funcionalidad del sistema, sino también garantizar su conformidad con las normativas vigentes y satisfacer las necesidades específicas de los usuarios.

6.2.1.2. Optimizar y automatizar los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación de la entidad.

En el marco de un ejercicio de priorización llevado a cabo por la Oficina Asesora de Planeación y TICs, se identificaron y priorizaron las necesidades de optimización y automatización de algunos de los procesos de negocio de la entidad. A lo largo del periodo cubierto por este informe, se trabajó en la optimización de los procesos relacionados con

servicio al ciudadano y la formulación y seguimiento al Plan de Acción Institucional (PAI) de la siguiente manera:

- Optimización del procedimiento de formulación y seguimiento al PAI de la entidad: Con base en la necesidad de “*Mejorar las herramientas que controlan la calidad de los datos asociados, además de a implementación uso y apropiación de alertas y tableros de control, que permitan un mejor seguimiento al desarrollo y evolución del Plan de Acción Institucional (PAI) de la entidad*”, se desarrolló el tablero de “Seguimiento a la matriz PAI”. Este tablero fue presentado y discutido con los responsables encargados de dar seguimiento al plan correspondiente, obteniendo su aprobación. Asimismo, se entregó un documento de análisis junto con recomendaciones pertinentes para su consideración.

- Servicio al ciudadano.

En respuesta a la necesidad planteada de “*Optimizar la generación de los reportes del chat institucional de la página web, como parte del proceso de seguimiento a la atención de este*”, se llevó a cabo una prueba de concepto que consistió en la generación automática de reportes del chat de la sede electrónica. En consecuencia, se implementaron los desarrollos necesarios y se realizaron las configuraciones pertinentes para la generación automática del informe del chat institucional en el entorno destinado para este propósito. El proceso automatizado fue entregado y socializado con la líder del proceso de servicio al ciudadano.

6.2.3. Dominio De Servicios Tecnológicos

En el periodo abarcado por este informe, la Oficina Asesora de Planeación y TICs concentró sus esfuerzos en la mejora continua de los servicios y la infraestructura tecnológica. Se dio continuidad a la implementación y adopción de soluciones en la nube, abarcando infraestructura como servicio (IaaS), Software como servicio (SaaS) y Plataforma como servicio (PaaS), logrando los siguientes avances:

- a) Se suscribió el sistema de Gestión de Recursos Empresariales (ERP) en modalidad de Software como Servicio (SaaS), enfocado en respaldar los procesos de nómina y contribuciones.
- b) Se llevó a cabo la suscripción de la herramienta de acceso remoto para respaldar las operaciones del servicio de mesa de ayuda.
- c) Se renovó y configuró el entorno colaborativo de Microsoft Office 365, con los componentes que permiten mantener y explotar las características de nuestras comunicaciones de forma unificada.
- d) Se renovó el soporte y alojamiento de la sede electrónica de la entidad.
- e) Adicionalmente a estas contrataciones, se actualizó la versión del catálogo de servicios tecnológicos en el Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad, asegurando así una gestión más eficiente y transparente de los recursos tecnológicos ofrecidos.
- f) Se llevó a cabo la adquisición de una UPS rackeable con el propósito de asegurar la eficiencia en el uso de la tecnología y mitigar riesgos sustanciales para la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información. Dada la obsolescencia tecnológica de la UPS anterior, la incorporación de una UPS rackeable de última generación se volvió esencial para garantizar la continuidad del negocio.
- g) Se ha llevado a cabo la actualización del soporte de la base de datos Oracle, asegurando que nuestro sistema central cuente con las últimas mejoras y

funcionalidades ofrecidas por Oracle. Esto contribuye a la estabilidad y eficiencia de nuestras operaciones que dependen de esta base de datos.

- h) La renovación del soporte de Oracle VM ha sido realizada para garantizar la continuidad y rendimiento óptimo de nuestras máquinas virtuales. Este paso es esencial para mantener la integridad de nuestro entorno virtual, asegurando que todas las aplicaciones y servicios ejecuten de manera eficiente.
- i) La renovación de la licencia de AnyDesk permite continuar utilizando esta herramienta de escritorio remoto de manera legal y segura. AnyDesk es una parte integral de nuestras operaciones, facilitando el acceso remoto y la colaboración eficiente entre equipos.
- j) La actualización de la solución de backup Acronis es crucial para mantener la seguridad de nuestros datos. Garantiza que, en caso de cualquier eventualidad, como pérdida de datos o fallos en el sistema, podamos recuperar la información de manera rápida y efectiva.
- k) La renovación de los servicios de MPLS, internet y housing asegura una conectividad confiable y de alta velocidad para nuestras operaciones. Estos servicios son fundamentales para mantener la comunicación interna y externa, así como para acceder a recursos críticos en línea.
- l) La sede electrónica ha experimentado una renovación en su servicio, lo que implica mejoras en la accesibilidad, seguridad y eficiencia de los procesos electrónicos. Esto contribuye a una mayor eficacia en la gestión de documentos y trámites administrativos.
- m) El servicio de aprendizaje Moodle ha sido actualizado para incorporar nuevas características y optimizar la experiencia de aprendizaje en línea. Esta renovación busca asegurar que nuestros usuarios tengan acceso a las herramientas más modernas y eficientes para su formación.
- n) Se ha atendido la contingencia derivada del traslado de redes, cumpliendo con los plazos establecidos en los contratos de servicios. Esto incluye la gestión de cualquier desafío o interrupción que pueda surgir durante el proceso de traslado, asegurando una transición sin problemas y sin impacto negativo en nuestras operaciones.

6.2.4. Dominio De Seguridad De La Información

En el periodo abarcado por este informe, se realizaron varias acciones orientadas al fortalecimiento de la seguridad digital y a la seguridad informática al interior de la entidad, de las cuales se pueden resaltar las siguientes acciones:

- a) Actualización de políticas y procedimientos con enfoque en arquitectura empresarial - dominio de gestión de seguridad:

En respuesta a las demandas cambiantes del entorno digital, se emprendieron esfuerzos significativos para actualizar nuestras políticas, procedimientos y guías. se integró de manera integral el marco de referencia de arquitectura empresarial en su versión 3 en el dominio de gestión de seguridad, consolidando así el modelo de seguridad y privacidad de la información, este enfoque aborda aspectos clave, incluyendo la gestión de riesgos de seguridad, la gestión de controles de seguridad y el monitoreo de seguridad.

El proceso se fundamentó en los principios de seguridad de la información y en la observancia de los lineamientos establecidos en el artículo 2.2.9.1.1.3 Principios del Decreto 767 de 2022, este artículo establece principios fundamentales, como la Confianza, donde los sujetos obligados deben propender por el equilibrio entre las expectativas

ciudadanas y el funcionamiento de las instituciones públicas. Asimismo, se destaca la obligación de cumplir con disposiciones que garanticen la seguridad digital, la protección de datos y la transparencia pública.

Otro principio relevante es la Resiliencia Tecnológica, que implica que los sujetos obligados deben tomar acciones preventivas para mitigar riesgos que puedan afectar la seguridad digital. Esto incluye la garantía de la disponibilidad de los activos, la capacidad de recuperación y la continuidad en la prestación de servicios frente a interrupciones o incidentes. La adhesión a estos principios fortalece nuestra capacidad para enfrentar desafíos digitales emergentes y garantiza un entorno más seguro y resiliente.

b) Monitoreo continuo de riesgos de seguridad digital:

Un aspecto crítico de nuestro enfoque hacia la seguridad digital fue la implementación de un sistema de monitoreo constante de la matriz de riesgos asociados a los procesos. Este sistema se diseñó teniendo en cuenta los principios del artículo 2.2.9.1.1.3 del Decreto 767 de 2022, especialmente los relacionados con la garantía de la seguridad digital, la protección de datos y la transparencia pública. Este enfoque proactivo nos permitió gestionar y controlar de manera efectiva los riesgos potenciales, asegurando la protección continua de nuestros activos digitales.

c) Plan de sensibilización 2023:

La concienciación y educación de nuestro personal se convirtieron en pilares fundamentales para fortalecer nuestra postura de seguridad durante el 2023, ejecutamos un plan integral de sensibilización que buscaba familiarizar a los funcionarios y contratistas con los principios clave del sistema de gestión de seguridad de la información, este esfuerzo no solo promovió la comprensión, sino que también dotó a nuestro equipo con las habilidades necesarias para identificar, reportar y prevenir incidentes de seguridad.

d) Ejecución de pruebas de vulnerabilidades y estrategias de mitigación:

Conscientes de la evolución constante de las amenazas cibernéticas, implementamos pruebas de vulnerabilidades en nuestras plataformas mediante herramientas especializadas. Las estrategias de mitigación resultantes se ejecutaron de manera controlada, siguiendo las mejores prácticas del fabricante, para asegurar un entorno digital más seguro y resistente.

e) Ajustes en copias de seguridad automatizadas:

Reconociendo la importancia de preservar la integridad de la información generada en diferentes dependencias, realizamos ajustes significativos en nuestro sistema de copias de seguridad automatizadas, estas mejoras garantizan la disponibilidad y recuperación eficiente de datos críticos en caso de eventos inesperados.

f) Seguridad perimetral:

El despliegue y mantenimiento de la seguridad perimetral se consolidaron como elementos fundamentales, la implementación de redes privadas virtuales (VPN) para funcionarios y contratistas aseguró la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información

durante la política de teletrabajo, contribuyendo a la defensa efectiva contra amenazas cibernéticas.

g) Adopción de ciber-resiliencia:

Ante un panorama digital cada vez más complejo, adoptamos la ciber-resiliencia como una estrategia integral. esta aproximación nos permite adaptarnos y mantener la continuidad operativa, activando capacidades avanzadas para prevenir, detectar, buscar proactivamente amenazas, contener, responder y reducir la superficie de ataque. nos esforzamos por anticiparnos y mitigar riesgos a todos los niveles, gestionando el ciber-riesgo mediante un gobierno de seguridad digital.

h) Plan de disponibilidad y continuidad de TICs:

Para garantizar la continuidad operativa, ejecutamos un conjunto exhaustivo de pruebas del plan de disponibilidad y continuidad de las TICs. Estas pruebas no solo aseguran la operación ininterrumpida, sino que también salvaguardan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, reforzando así nuestra capacidad de respuesta ante posibles contingencias.

i) Auditoría al sistema de seguridad de la información:

La realización de una auditoría integral al sistema de seguridad de la información, integrado en el sistema de gestión y control de la entidad, reforzó nuestra posición positiva en cuanto a la adopción de la seguridad de la información en todos los procesos. Esta auditoría aseguró que siguiéramos las mejores prácticas de la industria.

j) Continuidad de herramienta de inteligencia artificial aplicada a la seguridad informática:

En sintonía con las últimas innovaciones tecnológicas, mantuvimos la solución integral con inteligencia artificial la cual permite no solo detectar tráfico de red sospechoso, sino que también anticipa y neutraliza amenazas en el correo electrónico, elevando así nuestras capacidades de defensa contra las amenazas cibernéticas más avanzadas.

k) Continuidad de la privacidad de las interacciones en línea con certificados SSL:

Como parte de nuestra estrategia de fortalecimiento de la seguridad, se cuentan con certificados digitales SSL los cuales cifran la comunicación entre el navegador del usuario y el servidor o sitio web, proporcionando una capa adicional de seguridad, esta medida protege los datos confidenciales durante cada visita, previniendo posibles interceptaciones por partes no autorizadas y garantizando la integridad de nuestras transmisiones digitales.

l) Implementación de Microsoft Defender:

En un esfuerzo continuo por fortalecer nuestra postura de seguridad, hemos implementado Microsoft Defender esta solución integral proporciona funciones avanzadas de antivirus, antimalware y protección en tiempo real, respaldadas por inteligencia artificial y aprendizaje automático. Microsoft Defender contribuye a la detección temprana y respuesta eficaz contra una amplia gama de amenazas, desde un programa maligno convencional hasta tácticas más avanzadas utilizadas por ciberdelincuentes. su integración con la plataforma

de seguridad de Microsoft garantiza una defensa integral y adaptativa, consolidando aún más nuestra capacidad para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en todos los aspectos de nuestra organización.

m) Análisis de amenazas cibernéticas mediante plataformas avanzadas:

Con el objetivo de fortalecer nuestra capacidad para identificar y mitigar amenazas cibernéticas, hemos implementado un enfoque avanzado de análisis a través de plataformas especializadas. utilizando dashboards y reportes detallados de plataformas líderes como Microsoft Defender y Darktrace, hemos mejorado nuestra visibilidad en tiempo real de eventos de seguridad. estas herramientas no solo proporcionan alertas proactivas, sino que también facilitan el análisis forense para comprender la naturaleza y el alcance de las amenazas.

La adopción de tecnologías como Darktrace nos ha permitido implementar un enfoque de inteligencia artificial que utiliza el aprendizaje automático para detectar patrones anómalos y amenazas emergentes. asimismo, hemos llevado a cabo pruebas de concepto con SocRadar, una solución especializada en la identificación de amenazas en la web oscura. estas pruebas no solo nos han proporcionado una visión más clara de posibles riesgos en este entorno, sino que también han mejorado nuestra capacidad para anticipar y contrarrestar amenazas específicas que podrían surgir de la web oscura.

La combinación de estas plataformas y pruebas de concepto nos ha dotado de herramientas efectivas para el análisis proactivo de amenazas, permitiéndonos mantenernos a la vanguardia en la identificación y respuesta a incidentes de seguridad. este enfoque integral refleja nuestro compromiso continuo con la mejora constante de nuestra postura de seguridad cibernética y la protección de la información crítica de la entidad.

n) Capacitación y certificación del CISO en ISO 27001:2022:

Reconociendo la importancia de contar con líderes capacitados en seguridad de la información, hemos proporcionado una capacitación integral al Chief Information Security Officer (CISO) de la entidad, esta capacitación se centró en la última versión de la norma ISO 27001:2022, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) dentro del marco del sistema de calidad de la entidad. la certificación del CISO en ISO 27001:2022 no solo ha consolidado su conocimiento en los estándares más recientes de seguridad de la información, sino que también ha mejorado su capacidad para liderar la implementación efectiva de medidas de seguridad, este enfoque proactivo no solo asegura el cumplimiento continuo con las mejores prácticas internacionales, sino que también fortalece la resiliencia de nuestro SGSI frente a amenazas en constante evolución. La formación y certificación del CISO constituyen una parte integral de nuestra estrategia para mantenernos a la vanguardia de las prácticas de seguridad cibernética, reforzando así nuestro compromiso continuo con la mejora constante y la excelencia en la gestión de la seguridad de la información.

o) Incidente IFX

Participamos en compañía de todas las entidades del sector público en el Puesto Unificado de Mando, establecido para atender la contingencia ocasionada por el incidente informático

de IFX liderado por la Presidencia de la República. Así mismo se atendieron todas las recomendaciones de seguridad impartidas a fin de evitar posibles vulneraciones en nuestra plataforma tecnológica.

p) Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

Se realizó seguimiento y monitoreo frente a la autoevaluación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información establecido por MINTIC, alcanzando un porcentaje del 98%.

6.2.5. Uso y Apropiación

6.2.5.1. Implementar Y Renovar El Sistema De Gestión De Aprendizaje Como Apoyo A La Política De Gestión Del Conocimiento.

Durante el año 2023, se realizó seguimiento al taller virtual de regulación de la CRA, compuesto por tres (3) secciones y siete (7) módulos (OVAS), alcanzando una participación acumulada de 1.362 participantes y emitiendo 1.423 constancias de participación para aquellas personas completaron algún módulo del taller, impactando a 30 departamentos y más de 300 municipios. Esto ha permitido beneficiar a cada uno de los grupos de interés de la entidad, así como complementar el apoyo a los participantes de las Yincanas realizadas por el equipo de regulación de la CRA en los diferentes municipios.

Paralelamente, se llevaron a cabo ajustes y actualizaciones en cada uno de los cursos internos destinados a los colaboradores de la entidad. Esto incluyó el curso de inducción y reinducción institucional, compuesto por ocho (8) módulos en donde se presentan cada una de las áreas de la entidad. Asimismo, para el año 2023, se realizaron modificaciones en los cursos de Metodología de Gestión de Proyectos y Tecnologías Emergentes, respaldados por campañas internas a través de (correo electrónico, video cápsulas, Intranet), con el objetivo de dar a conocer estas metodologías y herramientas a todos los colaboradores de la entidad fomentando su uso y apropiación.

Adicionalmente, se llevó a cabo la actualización de la plataforma MOODLE de la versión 3.x a la versión 4.x. Se integró la plataforma con el Directorio Activo y se desarrolló del DES-MAN06 Manual de acceso a la plataforma, con el fin de facilitar el acceso de los colaboradores de la entidad.

6.2.6. Servicios Ciudadanos

En el segundo semestre del periodo cubierto por este informe, y conforme a lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI “*El Decreto 620 de 2020 y las guías de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales expedidas por MinTIC, establecen las condiciones necesarias que se deben cumplir para garantizar una adecuada prestación de los servicios ciudadanos digitales; este conjunto de soluciones y procesos transversales que dispone MinTIC a la CRA, le permite fortalecer sus capacidades y recursos que facilitarán su transformación digital, mejorando la interacción del usuario con la administración pública a través de medios digitales. En este sentido, la CRA deberá implementar, automatizar y mantener operativo el servicio de interoperabilidad y analizar la viabilidad de implementar los servicios de autenticación digital y carpeta ciudadana digital. Implementar los servicios ciudadanos digitales base*” En concordancia con lo expuesto, la CRA en compañía de la Agencia Nacional Digital – AND inició la implementación del

autenticador Digital para dos de los servicios expuestos a la ciudadanía. El primero es el asistente de elaboración de Contratos de Condiciones Uniformes – CCU el cual está integrado al sistema de gestión documental Orfeo y al cual se accede desde la sede electrónica de la entidad. El segundo es el acceso a la plataforma de gestión de aprendizaje - Moodle al cual tiene acceso la ciudadanía para realizar el taller de regulación.

El proyecto inició con la creación de los casos en la mesa de ayuda de MinTIC, en donde se diligenciaron los autodiagnósticos, los cuestionarios para el levantamiento de información y la definición del alcance de la implementación del SCD de autenticación digital para los sistemas. Se crearon las historias de usuario, los documentos de alcance, los cronogramas y los documentos de diseño técnico finalizando así la etapa de análisis del proyecto. Durante la fase de ejecución se solicitaron las librerías pertinentes para la integración de cada uno de los sistemas y la creación de los ClientID para los ambientes de calidad (QA), según las especificaciones descritas en los diseños técnicos. Recibida esta información, se realizaron los respectivos desarrollos para la implementación de las librerías con los sistemas de información propios. Para ello se llevaron a cabo reuniones de seguimiento semanales en las que además de atender inquietudes técnicas, se realizaron los ajustes y configuraciones en los sistemas de información. A pesar de que se realizaron las validaciones para los casos de prueba base en QA para el trámite de la plataforma Moodle, dado el cierre documental por la finalización del convenio AND-MINTIC, la AND no alcanzó a emitir la certificación del ambiente en QA. Se debe retomar el proyecto en este punto en el 2024.

7. Gestión Presupuestal

7.1. Aprobación Presupuestal 2023

De acuerdo con la Ley 2279 de 2022 "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 2023", el presupuesto inicial de la entidad para la vigencia 2023 es de \$29.031,6 millones, Así mismo con la Ley 2299 del 10 de julio de 2023 se adicionó el presupuesto de funcionamiento de la entidad en \$625.0 millones, para un total de presupuesto de \$29.656.6 millones, de los cuales, \$16.325,6 millones correspondieron al presupuesto de funcionamiento, es decir el 55.1% y al rubro "Deuda pública" se apropiaron \$1.026.5 millones con un porcentaje de 3.5%. Al presupuesto de inversión, se apropiaron \$12.304,5 millones, es decir el 41.4% del total del presupuesto, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 32. Apropiación Vigente

Apropiación Vigente		
DESCRIPCIÓN	VALOR	%
Funcionamiento	\$16.325.605.451.00	55.1
Deuda Pública	\$1.026.508.221.00	3.5
Inversión	\$12.304.540.000.00	41.4
TOTAL	\$29.656.653.672.00	100

Fuente: CRA - Subdirección Administrativa y Financiera, 2023
Nota: Elaboración ejecución SIIF corte 31 de diciembre de 2023

7.1.1. Presupuesto De Funcionamiento 2023

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

- **Gastos de personal:** Son los gastos realizados por 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 Intereses de Mora:** Los desembolsos por el rubro en mención corresponde al pago de la Cuota de Fiscalización y Auditaje 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 la CRA.

Tabla 33. Ejecución Total 2023

Rubros	Apropiación Vigente	Compromisos SIF		Obligaciones SIF	
Funcionamiento	\$16.325.605.451.00	\$14.880.178.818.31	91%	\$14.876.681.851.38	91%
Deuda Publica	\$1.026.508.221.00	\$1.026.508.221.00	100%	\$1.026.508.221.00	100%
Inversión	\$12.304.540.000.00	\$11.181.586.151.31	90%	\$11.161.595.664.018	90%
TOTAL	\$29.656.653.672.00	\$27.088.273.190.622	91%	\$27.064.785.736.399	91%

Fuente: CRA - Subdirección Administrativa y Financiera, 2023
 Nota: Elaboración ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2023

Ejecución de Presupuesto de funcionamiento de 2023

El presupuesto de funcionamiento representa el 55% del presupuesto total de la entidad que corresponde a \$16.325,6 millones. Con corte a 31 de diciembre 2023 el rubro de funcionamiento registra una ejecución presupuestal del 91% en compromisos y el 91% en obligaciones.

Los gastos de personal concentraron el 80% del presupuesto de funcionamiento, es decir \$13.156,9 millones. A 31 de diciembre de 2023 se ha ejecutado el 94% 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 a gastos generales, se obligaron \$828,7 millones, es decir el 85% del presupuesto apropiado para tal fin, el cual 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 presentó una ejecución del 76% que corresponde a la transferencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD por \$1.568.7 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, y los valores pagados por incapacidades y licencias de maternidad presentadas en la entidad.

En cuanto al rubro de gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora, presenta una ejecución del 79% representado en el pago del Impuesto Predial de los bienes inmuebles de propiedad de las CRA y el impuesto sobre vehículos automotores.

La ejecución presupuestal de funcionamiento de la entidad alcanzó un 91% (obligaciones) de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 34. Ejecución Presupuestal 2023

Rubros	Apropiación	Compromisos SIF		Obligaciones SIF	
Gastos de personal	\$13.156.923.642.00	\$12.376.933.176.00	94%	\$12.376.933.176.00	94%
Gastos generales	\$970.210.560.00	\$832.184.456.31	86%	\$828.687.489.38	85%
Transferencias	\$2.072.965.000.00	\$1.571.464.526.00	76%	\$1.571.464.526.00	76%
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	\$125.506.249.00	\$99.596.660.00	79%	\$99.596.660.00	79%
TOTAL	\$16.325.605.451.00	\$14.880.178.818.31	91.0%	\$14.876.681.851.38	91%

Fuente: CRA - Subdirección Administrativa y Financiera, 2023
 Nota: Elaboración ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2023

7.1.2. Presupuesto Deuda Pública 2023

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1266 del 17 de septiembre de 2020 “*Por el cual se adiciona el Título 4 a la Parte 4 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015 Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, en lo correspondiente a los aportes al Fondo de Contingencias de las Entidades Estatales por concepto de los procesos judiciales que se adelantan en contra de las Entidades Estatales que conforman una sección del Presupuesto General de la Nación*”, la entidad apropió para la presente anualidad, un valor de \$1.026.508.221.00.

De conformidad con la circular externa 009 de 2023 expedida por el MHCP, la ejecución del rubro B-10-04-01 “Fondo de Contingencias de las Entidades Estatales FCEE”, por el concepto de Sentencias y Conciliaciones, se efectuó la tercera semana de octubre de la vigencia correspondiente, tal como lo expresa la circular en mención.

7.1.3. Presupuesto De Inversión 2023

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 continuación, se enuncian los proyectos de inversión de la entidad, con su objetivo general:

- a) **Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional.** Objetivo: 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 CRA a nivel nacional.** Objetivo: 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 CRA - en el territorio nacional.** Objetivo: Facilitar el cumplimiento de los estándares de gestión en los procesos de apoyo en la CRA.

7.1.4. Ejecución Presupuestal 2023

Ejecución de Presupuesto de inversión de 2023

El presupuesto de inversión representó el 42.4% del presupuesto total de la entidad correspondiente a \$12.304,5 millones. Con corte a 31 de diciembre de 2023 el rubro de inversión registró una ejecución presupuestal del 91,4% en compromisos y el 90,7% en obligaciones.

El proyecto de Marco Regulatorio presentó una ejecución del 95,1% en obligaciones, es decir \$7.633 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, se presentó una ejecución del 86,1% en obligaciones, 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 de mejorar 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 81,3% en obligaciones, es decir \$2.579 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 35. Ejecución Presupuesto de Inversión 2023

Meta Ejecución Presupuesto De Inversión					
PROYECTOS	PRESUPUESTO ASIGNADO	COMPROMISOS SIF		OBLIGACIONES SIF	
MARCO REGULATORIO	8.028.017.038	7.692.269.177	95,8%	7.633.278.363	95,1%
TIC Y COMUNICACIONES	3.173.674.118	2.599.356.964	81,9%	2.579.366.473	81,3%
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1.102.848.844	949.988.941	86,1%	949.988.941	86,1%
TOTAL INVERSIÓN	12.304.540.000	11.241.615.082	91,4%	11.162.633.777	90,7%

Fuente: CRA – Oficina Asesora de Planeación, 2023

Nota: Elaboración ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2023

7.1.5. Vigencias Futuras

Durante la vigencia 2023, una vez recopiladas 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.

Por su parte, la entidad tramita ante el MHCP, con el propósito de cubrir con los requerimientos asociados a la prestación solicitada autorización para asumir obligaciones con cargo a vigencias futuras ordinarias del presupuesto de funcionamiento de la vigencia fiscal 2024, por valor total de \$276.806,363.00.

En concordancia a lo anterior, el MHCP mediante radicado 2-2023-050370 del 22 de septiembre de 2023 autorizó el cupo de vigencias futuras ordinarias para funcionamiento.

En cuanto a las vigencias futuras solicitadas en inversión, mediante oficio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público con radicado 2-2023-044939 del 24 de agosto de 2023, la directora general del Presupuesto Público Nacional emitió concepto favorable sobre el total de las vigencias futuras ordinarias solicitadas y su autorización de cupo de vigencia por valor de \$532.084.396.00, las cuales serán utilizadas en la vigencia 2024.

Reservas Presupuestales

Como resultado de la ejecución de los contratos suscritos por la CRA durante la vigencia 2023, con fecha 31 de diciembre de 2023 se constituyeron reservas presupuestales y cuentas por pagar a ejecutar durante la vigencia 2024, que a continuación se detallan:

Tabla 36. Reservas Presupuestales

Rubro	Valor Constituido	Valor A Ejecutar
Funcionamiento	\$3.496.967	\$3.496.967
Inversión	\$19.990.487	\$19.990.87
Total	\$23.487.454	\$23.487.454

Fuente: CRA - Subdirección Administrativa y Financiera, 2023
 Nota: Elaboración ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2023

Tabla 37. Cuentas por pagar

Rubro	Valor Constituido	Valor A Ejecutar
Funcionamiento	\$50.747.260	\$50.747.260
Inversión	\$552.894.854	\$552.894.854
Total	\$603.642.114	\$603.642.114

Fuente: CRA - Subdirección Administrativa y Financiera, 2023
 Nota: Elaboración ejecución SIF corte 31 de diciembre de 2023

7.2. Gestión Financiera Y Contable

7.2.1. Normas Internacionales De Contabilidad Del Sector Público (NICSP)

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA fue clasificada por la Contaduría General de la Nación-CGN como una entidad de gobierno sujeta al ámbito de aplicación de la Resolución 533 de 2015. Cabe resaltar que, de acuerdo con la actualización realizada por la Contaduría General de la Nación, la CRA se encuentra clasificada como una entidad de gobierno sujeta al ámbito de aplicación de dicha resolución.

7.3. Estados Financieros

Las cifras que respaldan los Estados Financieros se presentan bajo las características fundamentales de relevancia y representación fiel y las características de mejora, verificabilidad, oportunidad, comprensibilidad y comparabilidad, su objetivo principal es obtener una información financiera que permitan cumplir con la rendición de cuentas, toma de decisiones y control. A continuación, se presentan las cifras de los estados financieros con corte a diciembre 31 de 2023.

Tabla 38. Estado de Situación Financiera 2023

Concepto	Valor (Millones De Pesos)
Vigencia Fiscal: Año 2023 Comprendida entre el día: 01 de enero y 31 de diciembre	
ACTIVO TOTAL	\$ 23,369,93
· CORRIENTE	\$ 13,584,59
· NO CORRIENTE	\$ 9,785,34
PASIVO TOTAL	\$ 15,842,30
· CORRIENTE	\$ 4,194,55
· NO CORRIENTE	\$ 11,647,75
PATRIMONIO	\$ 7,527,63

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023
 Nota: Estados Financieros 31 de diciembre de 2023

Tabla 39. Estado de Resultados 2023 (30 de noviembre)

Concepto	Valor (Millones De Pesos)
Vigencia Fiscal: Año 2023 Comprendida entre el día: 01 de enero y el 31 de diciembre	
INGRESOS (SIN CONTRAPRESTACION)	\$ 32.767,14
INGRESOS FISCALES	\$ 28.026,50
· NO TRIBUTARIOS	28.026,50
· DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS (DB)	\$ 0.00
OTROS INGRESOS	\$ 4.740,64
· FINANCIEROS	\$ 1.642,53
· INGRESOS DIVERSOS	\$ 57,25
· REVERSION DE LAS PERDIDAS POR DETERIORO DE VALOR	\$ 226,72
· OPERACIONES INTERINSTITUCIONALES	\$ 2.814,14
GASTOS	\$ 27.721,26
DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	\$ 24.593,21
· SUELDOS Y SALARIOS	\$ 7.494,22
· CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	\$ 1.904,19
· APORTES SOBRE LA NÓMINA	\$ 419,81
· PRESTACIONES SOCIALES	\$ 2.696,06
· GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	\$ 93,65
GENERALES	\$ 11.885,69
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	\$ 99,60

	Valor (Millones De Pesos)
DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	\$ 3.106,60
• DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR	\$ 79,69
• DEPRECIACION DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	\$ 313,45
• AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	\$ 0.00
• PROVISIÓN LITIGIOS Y DEMANDAS	\$ 2.713,46
OTROS GASTOS	\$ 21,44
• FINANCIEROS	\$ 20,36
• GASTOS DIVERSOS	\$ 0.00
• DEVOLUCION Y DESCUENTOS INGRESOS FISCALES	\$ 1,08
UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO	\$ 5.045,88

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023
Nota: Estados Financieros 30 de noviembre de 2023

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-CGN.
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 diciembre 31 de 2023.
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. 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.

8. Las conciliaciones bancarias se encuentran elaboradas hasta diciembre 31 de 2023.
9. De enero a diciembre 2023, se ha registrado los gastos asociados a la depreciación de la propiedad, planta y equipo, la amortización de los seguros y de los bienes y servicios pagados por anticipado y lo correspondiente a los beneficios a empleados.
10. Teniendo en cuenta los conceptos 20182000065091 del 17 de diciembre de 2018 y 20211100027051 del 19 de mayo de 2021 de la Contaduría General de la Nación, sobre el reconocimiento del ingreso por concepto de contribución especial que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, en donde se indica que el valor de la primera cuota percibido por dicho concepto, se registrará como un ingreso recibido por anticipado y se reconocerá como ingreso en el momento de efectuarse la liquidación definitiva de la contribución que le corresponde a cada contribuyente, se procedió en la vigencia 2022 a modificar la política contable de ingresos, con el fin de dar cumplimiento a los conceptos antes citados. Así las cosas, con corte a 31 de diciembre 2023, quedaron en la cuenta de ingresos recibidos por anticipado \$ 817.785.927, que corresponden a las primeras cuotas de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, de 213 contribuyentes para los cuales al cierre del cuarto trimestre 2023 no tenían resolución con ejecutoria. Estos valores recaudados como ingresos recibidos por anticipado serán trasladados a la cuenta del ingreso una vez se tenga la ejecutoria de cada una de las resoluciones que soporten dicho ingreso.
11. De enero a diciembre de 2023, en la cuenta de gastos, se registra como provisión de litigios y demandas, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, aquellos valores, los cuales tienen una probabilidad de más del 50% de pérdida por parte de la CRA, 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-ANDJE y la Resolución UAE-CRA No. 765 de 2017. En el segundo trimestre de la vigencia 2023, inician su registro de provisión contable conforme a lo estipulado en el manual de políticas contables y a lo indicado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado-ANDJE, 2 procesos, los cuales ascienden a \$ 1.966.939.741. Para diciembre 2023 se actualizan las provisiones de los demás procesos. Por otro lado, durante la vigencia 2023 se cerraron 3 procesos con fallo favorable para la CRA, lo que significó una reversión de la provisión de \$ 1.173.275.018.

De enero a diciembre de 2023, en las subcuentas de orden acreedoras, se ha registrado 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. Con corte a 30 de diciembre 2023, existen 11 casos cuyo valor registrado como pasivo contingente asciende a \$37.644.093.314. Por otro lado, existen registrados en activos contingentes un valor de \$ 24.748.688 correspondiente a los recursos que se estima recuperar por fallo judicial con el caso identificado 11001-3337-044-2020-00329-01 VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P,

por \$ 23.748.688, y caso 73001-23-33-000-2013-00135-01 ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DE IBAGUE por \$ 1.000.000 por concepto de costas.

12. 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 primero, segundo, tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2023, así como las notas a los estados financieros conforme a las fechas de corte y presentación establecidas por la Contaduría General de la Nación.
13. Reporte oportuno del Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) “*Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP)*” a mayo y noviembre del 2023.
14. A partir de la vigencia 2023, atendiendo a lo indicado en la Resolución 356 del 2022 emitida por la Contaduría General de la Nación-CGN, se han publicado en la página web de la entidad los estados financieros del primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del 2023.
15. En la página WEB de la entidad se encuentra publicado el informe de operaciones recíprocas del cuarto trimestre, para consulta de los interesados, a los cuales se les informó de dicha divulgación mediante correo electrónico.
16. Presentación oportuna de la información exógena nacional, de acuerdo con las fechas establecidas por la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), vigencia 2022 (presentada en el 2023).
17. Presentación oportuna de la información exógena distrital, de acuerdo con las fechas establecidas por la Secretaría de Hacienda Distrital, de la vigencia 2022 (presentada en el 2023).
18. 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 31 de diciembre de 2023. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas en ORFEO para su consulta.
19. Presentación bimestral oportuna en las fechas establecidas por la Secretaría de Hacienda Distrital de las declaraciones tributarias correspondientes a las retenciones practicadas a título de ICA hasta el sexto bimestre de 2023. Las declaraciones presentadas y pagadas son radicadas en ORFEO para su consulta.
20. Durante el periodo de este informe se han atendido los requerimientos y solicitudes de información realizadas por entes de vigilancia y control; contribuyentes y demás terceros interesados.
21. El cierre contable de la vigencia 2023, se realizó conforme a lo indicado en el Instructivo No.001 del 12 de diciembre de 2023 de la Contaduría General de la Nación.

7.4 Gestión De Contribuciones

7.4.1. Recaudo 2023

Para la vigencia 2023, el valor del presupuesto a financiar es de 29.656.653.672 de los cuales por contribuciones especiales corresponde recaudar \$27.010.585.405. Desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023 por bancos se recaudó la suma de \$26.957.661.619, tal como se observa a continuación:

Tabla 40. Recaudo 2023

PROYECCIÓN / RECAUDO	VALOR	PORCENTAJE
PROYECCION DE INGRESOS 2023 (1)	27.010.585.405	100%
INGRESOS RECIBIDOS X CONTRIBUCIONES 2023 (2)	26.957.661.619	100%
CONTRIBUCIONES POR RECAUDAR VIGENCIA 2023 =(1)-(2)	52.923.786	0%

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Nota: Extractos Bancarios Bancolombia y Davivienda del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

El recaudo por bancos, dentro del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 se detalla de la siguiente manera.

Tabla 41. Recaudo por bancos 2023

BANCO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Davivienda	1.353.070.154	2.442.793.984,13	105.986.251	33.990.012	71.008.513	90.930.562
Bancolombia	1.626.137.960	5.516.345.087,50	218.716.432	579.832.348,90	589.797.607	111.243.289
TOTAL	2.979.208.114	7.959.139.071,63	324.702.683	613.822.360,90	660.806.120	202.173.851

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
40.861.391	43.493.622	791.685.056	359.152.960	365.984.727	93.462.575
382.540.124	206.418.038	3.670.000.072	2.255.841.507	1.841.179.397	4.167.189.950
423.401.515	249.911.660	4.461.685.128	2.614.994.467	2.207.164.124	4.260.652.525

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023

Nota: Movimientos Cuenta Corriente Davivienda y Bancolombia del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

De los valores relacionados anteriormente, se realizó una devolución acumulada por valor de \$2.308.757 durante la vigencia 2023.

Resoluciones Expedidas 2023

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, se expidieron 700 actos administrativos particulares liquidados por valor de \$25.763.971.560, conformados por las liquidaciones de la Contribución Especial prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.

Tabla 42. Resoluciones expediciones contribuciones

MES	No RESOLUCIONES EXPEDIDAS	VALOR LIQUIDADADO
ENERO	3	2.640.600
FEBRERO	2	1.372.965
MARZO	10	31.730.353
ABRIL	15	148.365.108
MAYO	16	97.038.089
JUNIO	59	421.690.103
JULIO	2	993.650
AGOSTO	3	14.343.613
SEPTIEMBRE	381	21.413.994.028
OCTUBRE	63	3.105.046.472
NOVIEMBRE	136	338.493.502
DICIEMBRE	10	188.263.077
TOTAL	700	25.763.971.560

Fuente: CRA, Subdirección Administrativa y Financiera, 2023
Nota: Sofía Contribuciones

Además, se expidieron 2 resoluciones generales, la resolución 717 y 1163 de 2023, que liquidó en cero pesos (\$0) la contribución especial del artículo 85 de la Ley 142 de 1994 para la vigencia 2023, a cargo de 82 prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y del servicio público de aseo y de sus actividades complementarias en todo el territorio nacional, según el artículo 4o de la Resolución CRA 984 del 28 de agosto de 2023, para un total de 782 liquidaciones expedidas durante la vigencia 2023.

7.4.2. Gestión De Cobro – 2023

Cobro persuasivo:

Desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023, se ejecutó el procedimiento de cobro previsto en el Reglamento Interno de Cartera de la Entidad, gestionando trescientos sesenta y ocho (368) cobros persuasivos para las vigencias 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 a través de cartas oficiales, correos electrónicos y llamadas telefónicas.

Facilidades de pago:

Desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023 desde el área de cobro persuasivo se surte el trámite de tres (3) acuerdos de pago activos y uno (1) cancelados en su totalidad.

Envío expediente a la Oficina Asesora de Jurídica:

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, se enviaron a la Oficina Asesora de Jurídica de la entidad ochenta y tres expedientes (83) de obligaciones tributarias por contribución

especial de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994 no canceladas para las vigencias de 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022 y un expediente correspondiente a no pago de costas procesales.

Tarifa 2023

Mediante la Resolución CRA 984 del 28 de agosto de 2023, se estableció la tarifa de la contribución especial que deben pagar los contribuyentes para la vigencia 2023 es del cero punto setenta y cinco por ciento (0,75%). En dicho acto administrativo, también se dispuso el procedimiento para su liquidación y pago.

Recursos De Liquidez En La Entidad

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 Ministerio de Hacienda a continuación relacionamos saldos a 31 de Diciembre de 2023:

Tabla 43. Disponible CUN y entidades financieras a 31 de diciembre de 2023

1. Disponible CUN y Entidades Financieras Saldos 31 de diciembre de 2023.	
Entidad	Saldo (cifras pesos \$)
Saldo CUN-Disponible Giro	\$ 7.713.934.085,30
Bancolombia	\$814.095.470,19
Davivienda	\$442.540.625,42
TOTAL	\$8.970.570.180,91

Fuente: Extractos Bancarios y reporte CUN Ministerio de Hacienda

La información presentada es debidamente conciliada mediante reportes mensuales de Cuentas Recíprocas registradas por la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional conforme a lo establecido en la Circular Externa No. 07 de 2018, modificada por la Circular Externa No. 027 de 2019, 02 y 03 de 2022.

Lo anterior en razón a que la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – (CRA) realiza sus operaciones de tesorería en el Sistema de Cuenta Única Nacional a partir del Radicado CRA 20153210062852 del 10 de noviembre de 2015, mediante el cual Ministerio de Hacienda, Crédito Público Y Tesoro Nacional comunica a la CRA, que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 261 de la Ley 1450 de 2011, en el Decreto 2785 de noviembre 28 de 2013 y en el párrafo primero del artículo 149 de la Ley 1753 de junio 9 de 2015 del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, requiere que la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – (CRA) para inicio de operaciones en el Sistema de Cuenta Única Nacional.

8. Sistema De Control Interno

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023, en desarrollo de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017 y en especial frente a los de Evaluación y Seguimiento y Evaluación de la Gestión del Riesgo, la Unidad de Control Interno en concordancia con el Programa Anual de Auditoría y el Plan Anual de Auditorías de Gestión de la vigencia 2023, aprobados en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 3 del 6 de diciembre de 2022, evaluó el Sistema de Control Interno Institucional de la UAE-CRA comunicando los resultados obtenidos a la Dirección Ejecutiva y a las dependencias auditadas conforme a lo establecido en el Decreto 338 de 2019, 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 sede electrónica de la entidad.

Las actividades adelantadas en la citada vigencia fueron las siguientes:

Tabla 44. Auditorías de gestión y seguimientos vigencia 2023

Auditorías De Gestión Y Seguimientos 2023	Programa-Das	Ejecutadas	Ejecución
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción tercer cuatrimestre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción primer cuatrimestre de 2023.	1	1	100%
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción segundo cuatrimestre de 2023.	1	1	100%
Evaluación de gestión por dependencias de la vigencia 2022.	1	1	100%
Evaluación del sistema de control interno UAE-CRA al 31 de diciembre del 2022.	1	1	100%
Evaluación del sistema de control interno UAE-CRA al 30 de junio de 2023	1	1	100%
Informe de austeridad y eficiencia en el gasto público cuarto trimestre de 2022.	1	1	100%
Informe de austeridad y eficiencia en el gasto público primer trimestre de 2023.	1	1	100%
Informe de austeridad y eficiencia en el gasto público segundo trimestre de 2023.	1	1	100%
Informe de austeridad y eficiencia en el gasto público tercer trimestre de 2023.	1	1	100%
Informe de evaluación al proceso de servicio al ciudadano correspondiente al 2º semestre de 2022.	1	1	100%
Evaluación al proceso de servicio al ciudadano primer trimestre de 2023.	1	1	100%
Evaluación al proceso de servicio al ciudadano primer semestre de 2023.	1	1	100%
Evaluación al proceso de servicio al ciudadano tercer trimestre de 2023.	1	1	100%
Evaluación del sistema de control interno contable al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento a ejecuciones presupuestales al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%

Auditorías De Gestión Y Seguidimientos 2023	Programa-Das	Ejecutadas	Ejecución
Seguimiento a ejecuciones presupuestales al 30 de junio de 2023.	1	1	100%
Seguimiento a la agenda regulatoria indicativa al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento a la agenda regulatoria indicativa al 30 de junio de 2023.	1	1	100%
Seguimiento a las Políticas del daño antijurídico para las vigencias 2022-2023 al 31 de diciembre de 2022	1	1	100%
Seguimiento a las Políticas del daño antijurídico para las vigencias 2022-2023 al 30 de junio de 2023	1	1	100%
Certificación de la actividad litigiosa e kogui ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Certificación de la actividad litigiosa e kogui ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado al 30 de junio de 2023.	1	1	100%
Informe de derechos de autor de la UAE CRA vigencia 2022.	1	1	100%
Seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías de gestión al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías de gestión al 30 de junio de 2023.	1	1	100%
Seguimiento a riesgos institucionales al 31 de diciembre de 2022.	1	1	100%
Seguimiento a riesgos institucionales al 30 de junio de 2023.	1	1	100%
Seguimiento cumplimiento de las políticas del SIIF Nación a 31 de octubre 2023	1	1	100%
Auditoría de gestión a la contribución especial vigencia 2021 y existencia de liquidaciones contribución especial 2020.	1	1	100%
Auditoría de gestión al cumplimiento y avance del plan estratégico de las tecnologías de la información (PETI) vigencia 2022 y del plan de seguridad y privacidad de la información (PSPi) de las vigencias 2021 y 2022	1	1	100%
Auditoría de gestión a las actuaciones administrativas de carácter particular vigencia 2022	1	1	100%
Auditoría de gestión al proceso de gestión de bienes y servicios (contratación) de la vigencia 2022 (informe preliminar para propósitos de discusión entregado)	1	1	100%
Auditoría de gestión al proceso de gestión de Talento Humano de la vigencia 2022	1	1	100%
TOTAL GENERAL	34	34	100%

Fuente: CRA, Unidad de Control Interno, 2023

Respecto al sistema de control interno institucional, la Unidad de Control Interno lo evaluó atendiendo la herramienta proporcionada por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, obteniéndose una calificación general del **95%**, en la que se evidenció que, a 30 de junio de 2023, 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. Sin embargo, para los componentes que no alcanzaron una calificación en su avance del 100% (Ambiente de Control 92%, Actividades de Control 88%, y de Información y Comunicación 96%), la

entidad formuló planes de mejoramiento para efectos de dar tratamiento a las observaciones formuladas en su verificación.

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, así como con la información y asesoría aportadas por la tercera línea de defensa (Unidad de Control Interno), a través del ejercicio de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017.

Lo anterior con excepción de lo acontecido en la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No 7 del 27 de julio de 2023, en el que se aprobó la modificación de seis (6) proyectos incluidos en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la información (PETI), sobre los cuales se aprobaron modificaciones en la programación de su ejecución de trimestres ya vencidos correspondientes al primer semestre del año 2023.

Igualmente, en la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No 12 del 22 de diciembre de 2023, se presentó la modificación de un (1) proyecto incluido en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la información (PETI), sobre el que se aprobó la modificación en la programación de su ejecución de trimestres ya vencidos correspondientes a los tres primeros del año 2023 (T1 a T3). Asimismo, frente a la modificación del Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2023 se aprobó la eliminación de dos (2) capacitaciones que estaban programadas para el primer semestre de 2023, sin considerarse que estas actividades se encontraban vencidas a la fecha de su eliminación en el PIC. De igual manera y frente al Plan de Seguridad y Privacidad de la información 2019-2023 en su numeral 6 “*Plan de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información*”, se evidenció que en seis (6) de los proyectos y diecisiete (17) actividades que los componen y sobre las que se solicitó ajustar la programación de su ejecución, se aprobó la modificación de la fecha de ejecución de proyectos y actividades de trimestres ya vencidos que para el caso es el primer, segundo y tercer trimestre de 2023.

Los casos detallados y a juicio del Asesor con funciones de control interno, restan eficiencia al sistema de control interno institucional e inciden negativamente en su calificación y en el adecuado funcionamiento de las líneas de defensa de la entidad. Esto en la medida que la primera y segunda línea de defensa no advirtieron oportunamente a las instancias respectivas, acerca de la necesidad de modificar antes de su vencimiento la programación de las actividades en riesgo de incumplimiento en el PETI y el PIC para la vigencia 2023.

De otra parte y en desarrollo de los roles de Liderazgo Estratégico, Evaluación de la Gestión del Riesgo, y de Enfoque hacia la Prevención, establecidos para las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces en el Decreto 648 de 2017 y 1083 de 2015, el Asesor con Funciones de Control Interno participó con voz y sin voto en las sesiones del año 2023 del Comité de Expertos, Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Comité de Conciliación y Defensa Judicial, Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y el Comité de Cartera, formulando observaciones y recomendaciones dirigidas al mejoramiento continuo de los instrumentos y herramientas adoptadas en el sistema de control interno institucional, así como del fortalecimiento de sus componentes.

Finalmente, es preciso indicar que en el transcurso de la vigencia 2023 sesionó en tres ocasiones de manera ordinaria el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

(24 de marzo, 25 de julio y 6 de octubre), presentándose en dicha instancia los seguimientos y auditorías de gestión practicadas por la Unidad de Control Interno.

Igualmente, de manera extraordinaria sesionó una vez el día 27 de noviembre de 2023 presentándose a consideración del Comité, una solicitud de modificación del programa y del plan anual de auditorías de gestión del año 2023 aprobándose tal solicitud de manera unánime.

8.1. Enfoque Hacia La Prevención

La Unidad de Control Interno en cumplimiento del Programa Anual de Auditoría y el Plan Anual de Auditorías de Gestión de la vigencia 2023 y en desarrollo del rol “*Enfoque hacia la prevención*”, implementó la difusión de mensajes gráficos alusivos a los roles y herramientas del Sistema de Control Interno Institucional de las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces conforme a lo establecido en el Decreto 1083 de 2015.

En el primer semestre de 2023 (mayo), se publicó en la intranet de la entidad la siguiente pieza diseñada por la Oficina Asesora de Planeación, así:

Ilustración 13. Pieza de comunicación 1 - UCI



Fuente: CRA, Oficina Asesora de Planeación y TIC'S

Igualmente, en el segundo semestre de 2023 (octubre), se publicó en la intranet de la entidad la siguiente pieza diseñada por la Oficina Asesora de Planeación-OAP, así:

Ilustración 14. Pieza de comunicación 2 - UCI



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

En el mes de julio de 2023, el Asesor con funciones de Control Interno realizó cuatro (4) sesiones de sensibilización a la Subdirección de Regulación, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora Jurídica y a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's, relacionadas con el Funcionamiento de la Unidad de Control Interno y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno; valores y políticas institucionales vinculadas a la gestión de la información institucional, y prohibiciones para el proceso electoral del 29 de octubre de 2023 (Directiva No 007 PGN del 20 de abril de 2023).

8.2 Otras Actividades Realizadas Por La Unidad De Control Interno En La Vigencia 2023

- **Seguimiento al 30 de junio de 2023, del Plan de Mejoramiento formulado sobre la Auditoría financiera correspondiente a la vigencia 2021, adelantada por la Contraloría General de la República.**

El día 24 de julio de 2023 con radicado CRA N°: 20230100061081, la Unidad de Control Interno reportó a la Contraloría General de la República el seguimiento al plan indicado a cargo de las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, informando al órgano de control fiscal que *“a fecha 30 de junio de 2023, la UAE-CRA subsanó las causas de diez (10) hallazgos formulados por la CGR en el informe de auditoría financiera de la vigencia 2021, representados en 36 actividades descritas en el plan de mejoramiento citado previamente. Igualmente, se evidenció que tres (3) hallazgos con el mismo número de actividades de mejora, a la fecha de corte indicada no subsanaron las causas observadas por la CGR”*.

De las actividades de mejora que presentaron incumplimientos frente a los términos y plazos formulados por la entidad en (10) actividades, extemporaneidad en su cumplimiento en cuatro (4) actividades y una (1) actividad cumplida parcialmente, se dio traslado el 1º de agosto de 2023 mediante radicado CRA No 20230100004653 a la Subdirección Administrativa y Financiera para efectos de adelantar las correspondientes acciones disciplinarias conforme a sus competencias.

- **Observaciones y recomendaciones sobre el proyecto de Plan de mejoramiento correspondientes a la Auditoría de Cumplimiento adelantada por la Contraloría General de la República para la vigencia 2022 y tres acciones de mejoramiento no efectivas de la vigencia 2021.**

Mediante correo electrónico fechado el 25 de diciembre de 2023, la Unidad de Control Interno formuló observaciones frente a tres acciones no efectivas adelantadas por la entidad correspondientes a la vigencia fiscal 2021 y al diligenciamiento del Plan de Mejoramiento y de las acciones de Mejora correspondientes a la vigencia 2022, del que se remitió un documento a la Subdirección Administrativa y Financiera y a la Dirección Ejecutiva indicando lo siguiente:

“Conforme al correo que precede y una vez verificado por el suscrito y su equipo de trabajo el proyecto de plan de mejoramiento, en desarrollo del rol “Enfoque hacia la prevención” en el que se establece que las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces “Aporten

análisis y perspectivas sobre las causas de los problemas identificados en la auditoría, para ayudar a los líderes de proceso a adoptar las medidas correctivas necesarias”, remito las observaciones y recomendaciones formuladas por esta Unidad de Control Interno con el propósito que sean tenidas en cuenta en el plan que se remitirá a la CGR para la vigencia 2022 y que redundará en un instrumento de mejora que permita atender las observaciones formuladas por el órgano de control fiscal.

Es preciso señalar que la responsabilidad de la formulación y cumplimiento de los planes de mejoramiento institucionales es de la administración de la entidad, representada en su primera y segunda línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). El jefe de control interno o quien haga sus veces en calidad de tercera línea de defensa, es el responsable del seguimiento periódico respectivo, informando al órgano de control fiscal si las acciones de mejora formuladas por la entidad subsanaron las causas raíz observadas por la Contraloría General de la República, atendiendo para ello lo establecido por dicha entidad”.

- **Verificación el estado de reporte y actualización de la información de la Oferta Pública de Empleos en los términos y plazos previstos por la Comisión Nacional del Servicio Civil, relacionada con los empleos que se encuentren vacantes en la entidad para realizar el concurso de méritos previsto.**

Mediante correo electrónico del 23 de octubre de 2023 se solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera lo indicado, conforme a lo establecido en la Directiva 015 de 2022 de la Procuraduría General de la Nación. Asimismo, y conforme a los numerales 1.3 y 1.4 de la misma directiva, se solicitó se indicara si ya se realizaron las apropiaciones presupuestales en la entidad y/o pagos relacionados con el concurso de méritos y/o proceso de selección a cargo de la Comisión Nacional del Servicio Civil, así como el estado de avance y ejecución del citado proceso en las tareas a cargo de la UAE CRA para su desarrollo.

Con fecha 30 de octubre de 2023, el Subdirector Administrativo y Financiero dio respuesta a la anterior solicitud en los siguientes términos:

“En atención a la solicitud se indica que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA realizó la publicación de 54 vacantes definitivas con las que cuenta la entidad hasta la fecha, lo anterior de acuerdo con las Circulares No. 20161000000057 del 22 de septiembre de 2016 y Circular Externa No. 11 del 24 de noviembre de 2021 de la Comisión Nacional del Servicio Civil(...).”

“Ahora bien, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico registró cuatro (4) vacantes definitivas se en la modalidad de ascenso, de conformidad con el artículo 29 del Decreto Ley 909 de 2004 modificado por el Art. 2 de la Ley 1960 de 2019 (...).”

“Es importante aclarar que no se puede cumplir con el 30% del total de empleos convocados en modalidad de ascenso, teniendo en cuenta que en la entidad solo tiene nueve (9) funcionarios de carrera administrativa, de los cuales cinco (5) funcionarios son titulares de los cargos que ostentan y cuatro (4) funcionarios se encuentran encargados.

Respecto a los pagos efectuado del concurso, se informa que la Comisión de Regulación

de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA en la vigencia 2021, realizó el pago por el valor de ciento setenta y cinco millones de pesos (\$175.000.000), así:

1. *Primer pago: ochenta y cinco millones de pesos (\$ 85.000.000), con Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.10821 de 22 de febrero de 2021 y Registro Presupuestal del Compromiso No. 12421 de 16 de marzo de 2021.*

2. *Segundo pago: noventa millones de pesos (\$ 90.000.000), el cual contó con Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 18321 del 16 de junio de 2021 y Registro Presupuestal del Compromiso No. 19621 de 16 de junio de 2021*

Actualmente, se tiene pendiente que la Comisión Nacional del Servicio Civil informe el valor adicional por pagar a la fecha y que se realicé la apropiación presupuestal correspondiente para cubrirlo”.

9. Conclusiones

En cuanto a la regulación de carácter general expedida del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, se realizaron avances en los siguientes aspectos:

- a) Los eventos que tuvieron mayor incidencia externa y de orden superior en la ejecución de los proyectos regulatorios inicialmente planteados en la ARI 2023 y en la reformulación de la Agenda Regulatoria Indicativa-ARI, durante el periodo enero-junio fueron:
 - La expedición de la ley 2294 del 19 de mayo de 2023, que da soporte legal al nuevo Plan Nacional de Desarrollo-PND para el periodo 2022-2026, “*Colombia potencia mundial de la vida*” y, que representa la hoja de ruta de los objetivos del gobierno actual, y por consiguiente un derrotero importante de la Agenda Regulatoria Indicativa 2023. Este último de gran trascendencia debido a la necesidad de alinear los objetivos del plan con los proyectos de la agenda regulatoria.
 - Y a partir del mismo mes de mayo, la posibilidad de declararse la presencia y madurez en el territorio nacional del “Fenómeno del Niño”, lo cual implicaría adoptar medidas tendientes a regular los servicios en esa etapa de variabilidad climática.
- b) Durante el periodo reportado se gestionaron decisiones de exclusión de proyectos regulatorios a través de la modificación de la ARI 2023, proyectos que ya habían avanzado en su desarrollo especialmente en el componente de diagnóstico, la mayoría de los avances de estos proyectos fueron incluidos en estudios específicos de los nuevos marcos tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- c) Los ocho (8) estudios soporte del nuevo marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para grandes prestadores presentan un avance del 88% en su conjunto. Tres de los ocho estudios fueron terminados: el estudio de generalidades del marco tarifario que se encuentra publicado en la página web de la entidad, el estudio del componente social y de accesibilidad a los servicios y el estudio de diseño de incentivos que fomenten la adopción y actualización de nuevas tecnologías adaptadas al contexto. Cuatro (4) estudios se encuentran en la etapa de revisión y ajustes de los

documentos finales antes de ser publicados. Para la culminación del estudio articulador se requiere la finalización de los otros siete estudios.

- d) Respecto de los estudios soporte del nuevo marco tarifario de aseo para grandes prestadores se encuentran en un estado de avance del 51%. El documento final del estudio de índices de actualización se encuentra aprobado para publicación en la página Web de la entidad.
- e) Respecto de los estudios soporte del nuevo marco tarifario de pequeños prestadores, en el periodo se realizaron los siguientes avances, se logró perfeccionar la subvención otorgada bajo el convenio de cooperación internacional entre la Comisión y AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo), también asignó la consultoría a la entidad que ejecutaría el objeto de la subvención. Se adelantaron valiosos procesos de interacción e intercambio de experiencias, propuestas y reflexiones con las partes interesadas. Al cierre del año en virtud del convenio de cooperación internacional celebrado entre AECID y la CRA, se recibieron los productos uno (1) relacionado con la metodología, marco conceptual y plan de trabajo, y el producto dos (2) relacionado con la estructura de mercado, los cuales se encuentran en revisión por parte de la comisión.
- f) Durante el periodo de reporte de este informe, la entidad emitió la resolución del Factor de Productividad (Res CRA No. 985 de 2023) a ser aplicado en el cálculo de las tarifas en el periodo de facturación siguiente a marzo de 2023 en el servicio público de aseo, al 31 de diciembre de 2023, se encuentra en desarrollo la resolución que modifica el artículo 2 de la mencionada resolución, debido a la necesidad de incluir nuevas Áreas de Prestación de Servicio (APS) y Sitios de Disposición Final (NUSD), con base en comunicaciones presentadas por los prestadores y posterior proceso de revisión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- g) Se expidió la resolución correspondiente al proyecto regulatorio de ampliación de la duración de la primera fase de implementación del Indicador Único Sectorial – IUS, según lo establecido en el Artículo 1.6.5.2.2.7. de la Resolución CRA 943 de 2021, (Resolución CRA 991 del 21 de diciembre de 2023).
- h) Se avanzó en la propuesta de proyecto regulatorio y el correspondiente documento trabajo, relacionado con la contribución de la Comisión en la implementación de medidas que mitiguen los efectos en la disponibilidad hídrica derivados de la declaratoria de “Fenómeno del Niño”, por parte del IDEAM.
- i) En relación con proyecto regulatorio transversal, “Actualización de la resolución compilatoria y racionalización de la regulación general”, se logró la aprobación del proyecto regulatorio en Sesión de Comisión, también fue publicado en la plataforma SUCOP y en la página web de la entidad, e inició su participación ciudadana del 21 de diciembre de 2023 al 19 de enero de 2024.
- j) A corte del 31 de diciembre de 2023, el proyecto de la agenda regulatoria 2023 denominado “Estudio del impacto del marco regulatorio de acueducto, alcantarillado y aseo en su conjunto”, había entregado los cuatro productos definidos en el contrato No. 238 celebrado entre la Comisión y la Unión temporal UTILITIES – CEFINCO.

De los procesos estratégicos, de apoyo y evaluación, se resaltan en su gestión los siguientes logros:

- a) Durante el periodo del presente informe el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización generando el 96% de los requerimientos del período. Esto refleja su posicionamiento como canal de atención facilitando la gestión de los requerimientos ciudadanos con mayor oportunidad.
- b) De acuerdo con las respuestas recibidas en la encuesta de satisfacción del usuario durante este periodo se obtuvo, un 86% de calificación entre excelente y bueno, correspondiéndole un 44% a excelente y un 42% a bueno, lo cual sitúa a la Comisión con una alta calificación en niveles de satisfacción frente a los ciudadanos, que hace que la entidad se comprometa aún más en mantener o mejorar sus servicios generando actividades que mantengan el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
- c) La CRA continuó con el desarrollo de la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional, la cual hace parte del Plan de Gestión del Conocimiento y la Innovación. Se destaca la realización de tres Yincanas, en las ciudades de Quibdó, Tunja y Cartagena, escenarios que tienen como objetivo promover la comprensión, aplicación y la implementación de los marcos regulatorios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y para pequeños prestadores. Adicionalmente, se realizaron cuatro Yincaseos dirigidos a prestadores del servicio público de Aseo que atienden hasta 2.500 suscriptores. La ejecución de esta estrategia le ha permitido a la Comisión acercarse a sus grupos de valor, fomentar la aplicación de las metodologías tarifarias y aumentar su capacidad para llegar a todo el territorio nacional.
- d) Adicionalmente, se dio continuidad al Ciclo de Socializaciones Virtuales y Presenciales; Jornadas de Consultas Públicas. Se continuó con el Taller virtual de Regulación CRA, a través de la plataforma de aprendizaje Moodle con temas regulatorios que permiten que la regulación expedida tenga un mayor grado de comprensión y aplicabilidad, en todas las regiones del país, en la medida que es un instrumento disponible en línea y en lenguaje claro.
- e) Finalmente, la entidad en cumplimiento de su Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas participó en más de cincuenta escenarios de diálogo organizados por diferentes entidades públicas y privadas, en donde se presentó y discutió sobre la regulación expedida por la entidad.

Se identifican como retos para la entidad las siguientes actividades:

- a) Culminar los estudios de soporte y formular la propuesta regulatoria que contenga los nuevos marcos tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo que sea efectiva e innovadora con enfoque diferencial, esto con el propósito de incentivar la eficiencia y calidad en la prestación de dichos servicios y así se transforme las condiciones de vida de la población.
- b) Continuar mejorando la calidad de las intervenciones regulatorias mediante la implementación de estrategias de mejora regulatoria, evaluaciones ex post, lenguaje

claro y consultas públicas permanentes con los grupos de valor.

- c) Continuar fortaleciendo la atención de peticiones y trámites, asegurando la calidad y oportunidad de las respuestas, de conformidad con la normatividad y procesos internos aplicables.
- d) Exploración de nuevas cooperaciones y cumplimiento de los compromisos de las que están en ejecución de modo que se dinamice la gestión institucional para dar cumplimiento a la misión y visión de la CRA.
- e) Mantenimiento y consolidación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG que aporte al mejoramiento continuo.