



Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio  
República de Colombia

## RESOLUCIÓN - UAE CRA No. 178 DE 2020

(30 de marzo de 2020)

**“Por medio de la cual se adoptan medidas para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Unidad Administrativa Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo 491 de 2020”**

### EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO - CRA

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto Legislativo 491 de 2020, los Decretos 2882 y 2883 de 2007, este último modificado por el Decreto 2412 de 2015 y la Resolución CRA 886 de 2019, y

#### CONSIDERANDO

Que el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud-OMS declaró la pandemia<sup>1</sup> por el brote del Coronavirus COVID-19;

Que el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 385 de 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus COVID-19;

Que mediante el Decreto 417 de 17 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional de Colombia declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional;

Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de 22 de marzo de 2020 con el cual impartió instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio de 19 días en todo el territorio colombiano;

Que el Decreto citado, dispuso en su Artículo Primero: **“Aislamiento.** Ordenar el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”;

Que el Artículo 3 del Decreto 457 de 22 de marzo de 2020, señaló que *“Para que el aislamiento preventivo obligatorio garantice el derecho a la vida, a la salud en conexidad con la vida y la supervivencia, los gobernadores y alcaldes, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, permitirán el derecho de circulación de las personas (...)”* entre otros casos en: *“13. Las actividades de los servidores públicos y contratistas del Estado que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado.”;*

Que la Circular 018 de 10 de marzo de 2020, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Trabajo y el Departamento Administrativo de la Función Pública, informó que ante la presencia del Coronavirus COVID-19 en Colombia, se impartieron instrucciones aplicables a los ambientes laborales, para entidades del sector público y privado y, dentro de las acciones, se encuentra la adopción de medidas temporales como el teletrabajo, para lo cual cada empleador es responsable de adoptar las medidas para tal efecto;

<sup>1</sup> Tomado de <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.

Continuación de la Resolución -UAE CRA- No. 2020 “Por medio de la cual se adoptan medidas para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Unidad Administrativa Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo 491 de 2020”.

Que el Director Ejecutivo de la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, expidió la Circular 006 de 11 de marzo de 2020, a través de la cual adoptó lineamientos en procura de salvaguardar la salud y seguridad de los servidores de la Comisión;

Que mediante el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas;

Que el Artículo 3 ídem, dispuso que las autoridades deben dar a conocer en su página web, los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán sus servicios, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones;

Que el Artículo 4 ibidem, establece respecto de la notificación o comunicación de actos administrativos que éstas se deberán realizar por medios electrónicos, para lo cual en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización;

Que en relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a 28 de marzo de 2020, fecha de expedición del Decreto 491 de 2020, los administrados deben indicar la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones y, las autoridades públicas, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, deberán habilitar un buzón de correo electrónico para efectuar las notificaciones o comunicaciones referidas;

Que de igual forma, para garantizar el ejercicio del derecho de petición y con la finalidad de no afectar la prestación del servicio público a cargo de la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, se dispondrán de los canales alternativos de atención al ciudadano, necesarios para recibir cualquier tipo de inquietud, petición, queja, reclamo, sugerencia y consulta;

Que el Artículo 6 del Decreto 491 de 2020 dispuso que las autoridades públicas pueden suspender los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, de manera total o parcial, en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual previa evaluación y justificación de la situación concreta;

Que como consecuencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, se ve afectado el normal desarrollo de las funciones y actuaciones administrativas a cargo de la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, razón por la cual se hace necesario adoptar medidas para garantizar los principios de la función administrativa durante la Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional, así como la atención y la prestación de los servicios en concordancia con lo ordenado por el Decreto 491 de 2020;

Que de conformidad con el Artículo 28 del Decreto 2882 de 2007<sup>2</sup> corresponde al Director Ejecutivo de la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, impulsar todas las actuaciones administrativas que conduzcan a la expedición de actos administrativos generales o particulares por parte de la Comisión; así mismo, de acuerdo con el Artículo 3 del Decreto 2883 de 2007, es función del Director Ejecutivo suscribir las resoluciones, actas, circulares externas y demás documentos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y, expedir resoluciones, circulares internas, oficios, memorandos y demás documentos de la Institución que se requieran;

Que el Director Ejecutivo de la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, en mérito de lo expuesto,

---

<sup>2</sup> “Por el cual se aprueban los estatutos y el Reglamento de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA”.

Continuación de la Resolución -UAE CRA- No. 2020 "Por medio de la cual se adoptan medidas para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Unidad Administrativa Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo 491 de 2020".

## RESUELVE

### **ARTÍCULO PRIMERO. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL PÚBLICO.**

Suspender la atención al público de manera presencial a partir de la expedición de la presente resolución y hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión del Coronavirus COVID-19, para lo cual se dispone de los siguientes canales alternativos de atención al ciudadano necesarios para recibir cualquier tipo de inquietud, petición, queja, reclamo, sugerencia y consulta:

1. Correo Electrónico: [correo@cra.gov.co](mailto:correo@cra.gov.co)
2. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del siguiente link: <https://gestiondocumental.cra.gov.co/orfeonew/formularioWeb/>
3. Atención vía Whatsapp al número telefónico: (57) 321 316 4827 de lunes a viernes en horario continuo de 8:00 am a 4:30 pm.
4. Línea telefónica en Bogotá al (57 1) 4873820 de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm
5. Chat virtual para temas de Regulación los días martes de 8:00 am a 10:00 am y para temas de Contribución Especial los días jueves de 10:00 am a 12:00 pm al cual podrá acceder desde la página web de la entidad a través del siguiente link: <https://cra.gov.co/seccion/inicio.html>

**PARÁGRAFO:** La correspondencia será recibida únicamente por medios electrónicos a través del correo: [correo@cra.gov.co](mailto:correo@cra.gov.co). Una vez radicada la comunicación, se responderá automáticamente el correo electrónico indicado por el peticionario en el que se le informará el número de radicado CRA asignado y el código de verificación del mismo.

### **ARTÍCULO SEGUNDO: SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y JURISDICCIONALES.**

Suspender, a partir de la expedición de la presente resolución y hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión del Coronavirus COVID-19, los términos procesales de las actuaciones administrativas de carácter particular, así como las adelantadas en los procesos disciplinarios, en los asuntos de jurisdicción coactiva y en el trámite de los recursos en sede administrativa de la liquidación de contribución especial.

### **ARTÍCULO TERCERO. NOTIFICACIÓN Y/O COMUNICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS.**

Para las notificaciones y/o comunicaciones de las actuaciones administrativas, la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, ha dispuesto los siguientes buzones de correo electrónico:

1. [actuacioncontribucion@cra.gov.co](mailto:actuacioncontribucion@cra.gov.co)
2. [actuacionadministrativa@cra.gov.co](mailto:actuacionadministrativa@cra.gov.co)

**ARTÍCULO CUARTO. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y será publicada en el Diario Oficial y en la página web de la entidad.

## PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los treinta (30) días del mes de marzo de 2020



**DIEGO FELIPE POLANÍA CHACÓN**  
Director Ejecutivo

Revisó: Ruby R. Ramírez / Miguel Bula / Omar David Mosquera  
Aprobó: María del Carmen Santana / María Andrea Agudelo