



Libertad Orden



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

DÉCIMO NOVENO INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - ARTÍCULO 9° DE LA LEY 1474 DE 2011

1º de julio al 31 de octubre de 2018



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Giovanni Soto Cagua. Asesor con funciones de Control Interno	Período evaluado: 1 de julio al 31 de octubre de 2018
		Fecha de elaboración: 23 de noviembre de 2018

En el marco de lo dispuesto en el artículo 9º de la Ley 1474 de 2011 y con base en el manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión aprobado mediante Decreto N° 1499 de fecha 11 de septiembre de 2017, a continuación, se presenta el Informe sobre el estado del Sistema de Control Interno de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, con corte al 31 de octubre de 2018.

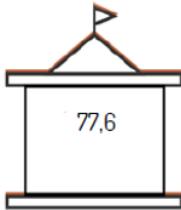
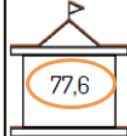
PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

Para la actualización del MIPG, la Oficina Asesora de Planeación y TIC formuló un plan de trabajo enmarcado en los lineamientos del manual operativo del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Las etapas a desarrollar para este proceso se presentan a continuación:

1.Actualización de la Institucionalidad de MIPG. Para atender los lineamientos metodológicos del manual operativo, la entidad institucionalizó el MIPG a través de la expedición de la Resolución UAE-CRA 062 del 26 de enero de 2018 *“Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA”* dando cumplimiento además al artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1083 de 2015.

2.Identificación de la Línea Base de MIPG. Para esta fase la entidad respondió el FURAG II, el cual fue el instrumento dispuesto para obtener información sobre el estado de las dimensiones del modelo y el grado de cumplimiento de las políticas al interior de la entidad. En esta fase, la CRA obtuvo los siguientes puntajes:

* **El puntaje del desempeño institucional:** Como se muestra a continuación, la CRA obtuvo un resultado que la posiciona dentro del 40% de los puntajes más altos del grupo par.

Puntaje Entidad	Valores de Referencia					
	Puntaje máximo grupo par	Quintiles				
		1	2	3	4	5
 77,6	82,2				 77,6	

* El puntaje de desempeño por cada dimensión y por cada política:

DIMENSIÓN Y POLÍTICA	CRA	G.PAR	QUINTILES				
			1	2	3	4	5
1. TALENTO HUMANO	72,4	80,1			72,4		
1.1. Política de integridad	82,5	86,8					82,5
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	77,2	85,6				77,2	
2.1. Política de planeación institucional	79,1	84,4					79,1
3. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	81,2	85,4				81,4	
3.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	78,4	83,9				78,4	
3.2. Política de Gobierno Digital	75,3	85,5			75,3		
3.3. Política de Seguridad Digital	77,4	85,0				77,4	
3.4. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	83,3	85,0					83,3
3.5. Política de Racionalización de Trámites	77,6	79,1					77,6
3.6. Política de Servicio al Ciudadano	79,5	80,8					79,5
4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	74,7	85,6			74,7		
4.1. Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	73,9	79,9			79,9		
5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	80,0	84,9				80	
5.1. Política de Gestión Documental	79,5	85,6				79,5	
5.2. Política Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	79,7	85,6				79,7	
6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	73,8	87,3			73,8		
7. DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO	76,5	82,0				76,5	
7.1. Componente ambiente de control	78,6	86,6				78,6	
7.2. Componente de gestión del riesgo	81,0	81,1					81
7.3. Componente de actividades de control	75,3	84,5			75,3		
7.4. Componente de información y comunicación	78,1	83,6				78,1	
7.5. Componente de actividades de monitoreo	71,5	84,2			71,5		

* El puntaje de desempeño por índices desagregados:

ÍNDICE	CRA	G.PAR	QUINTILES				
			1	2	3	4	5
TALENTO HUMANO: Calidad de la planeación estratégica del talento humano.	74,6	77,5				74,6	
TALENTO HUMANO: Eficiencia y eficacia de la selección meritocrática del talento humano.	62,2	76,7	62,9				
TALENTO HUMANO: Desarrollo y bienestar del talento humano en la entidad.	72,4	78,4					72,4
TALENTO HUMANO: Desvinculación asistida y retención del conocimiento generado por el talento humano.	61,8	80,1		61,8			
INTEGRIDAD: Adecuación Institucional para la Integridad.	81,8	86,3					81,8
INTEGRIDAD: Acciones para promover ciudadanos corresponsables.	83,3	87,4					83,3

ÍNDICE	CRA	G.PAR	QUINTILES				
			1	2	3	4	5
INTEGRIDAD: Acciones para promover la integridad de los servidores públicos.	71,1	79,6				71,1	
GOBIERNO DIGITAL: Empoderamiento de los ciudadanos a partir del acceso a la información pública, la apertura de datos, la rendición de cuentas y la participación de la sociedad en el Gobierno, a través de medios electrónicos.	82	88,4				82	
GOBIERNO DIGITAL: Fortalecimiento de la gestión de TI a través de la planeación estratégica y gobierno de TI, la gestión de sistemas de información e infraestructura tecnológica y el uso y aprovechamiento de TI.	71,5	88,5		71,5			
GOBIERNO DIGITAL: Gestión, calidad y aprovechamiento de la información para la toma de decisiones.	73,4	87,1				73,4	
GOBIERNO DIGITAL: Recursos dedicados para Seguridad de la Información.	73,4	85,2			73,4		
GOBIERNO DIGITAL: Apoyo de la alta dirección para la implementación del componente de Seguridad y Privacidad de la Información	76,1	85,6			76,1		
GOBIERNO DIGITAL: Gestión de los riesgos de Seguridad de la información en la entidad	76,3	87,4				76,3	

ÍNDICE	CRA	G.PAR	QUINTILES				
			1	2	3	4	5
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Participación ciudadana con enfoque basado en Derechos Humanos.	67,7	79,4			67,7		
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Intervención de los ciudadanos en los ejercicios de participación ciudadana en la gestión institucional.	84,7	91,0					84,7
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Calidad de la participación ciudadana.	80,6	84,4					80,6
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional.	80,8	89,1					80,8
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública.	82,9	87,3					82,9
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Rendición de cuentas con enfoque basado en Derechos Humanos.	67,7	79,4			67,7		
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Participación ciudadana en espacios de diálogo para la rendición de cuentas.	85,0	89,8					85,0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Calidad de la rendición de cuentas.	80,2	83,8				80,2	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Eficacia de la rendición de cuentas para mejorar la gestión institucional.	71,7	80,0				71,7	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Calidad en la construcción de la estrategia de racionalización de trámites.	74,1	75,6				74,1	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Utilidad o beneficio de la acción de racionalización para el ciudadano.	71,1	71,1					71,1

ÍNDICE	CRA	G.PAR	QUINTILES				
			1	2	3	4	5
SERVICIO AL CIUDADANO: Enfoque ciudadano en las actividades de la entidad.	72,1	73,9			72,1		
SERVICIO AL CIUDADANO: Enfoque hacia la excelencia en el servicio al ciudadano	79,5	80,8					79,5
SERVICIO AL CIUDADANO: Nivel de inclusión de los grupos étnicos en los procesos de planeación.	77,8	81,1				77,8	
SERVICIO AL CIUDADANO: Nivel de interlocución con grupos étnicos.	77,7	85,2				77,7	
GESTIÓN DCOUMENTAL: Calidad de la planeación estratégica de la gestión documental.	79,8	85,3				79,8	
GESTIÓN DOCUMENTAL: Calidad de la producción documental.	61,6	70,3		61,6			
GESTIÓN DOCUMENTAL: Calidad de la organización documental.	74,6	89,4				74,6	
GESTIÓN DOCUMENTAL: Calidad de la transferencia documental.	69,4	69,4					69,4
GESTIÓN DOCUMENTAL: Conservación y preservación documental.	66,4	89,8		66,4			
GESTIÓN DOCUMENTAL: Nivel de implementación de tecnologías en la gestión documental.	79,4	86,8				79,4	
GESTIÓN DOCUMENTAL: Nivel de apropiación institucional de la cultura de gestión documental.	80,2	80,2					80,2

ÍNDICE	CRA	G.PAR	QUINTILES				
			1	2	3	4	5
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	79,7	84,4				79,7	
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Divulgación proactiva de la información.	83,6	89,1					83,6
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía.	71,7	71,1					71,7
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento.	74,5	77,7				74,5	
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Lineamientos para el manejo y la seguridad de la información pública implementados.	76,9	86,7				76,9	
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Institucionalización efectiva de la Política de Transparencia y acceso a la información pública.	75,5	84,2				75,5	
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Gestión documental para el acceso a la información pública implementada.	76,0	87,2				76	
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Instrumentos de gestión de la información publicados.	78	77,9					78
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados.	67,7	75,5			67,7		
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Eficacia de los controles para prevenir hechos de corrupción.	74,6	81,1					74,6

ÍNDICE	CRA	G.PAR	QUINTILES				
			1	2	3	4	5
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: Eficacia del análisis de datos para mejorar la gestión institucional.	74,0	88,9			74		
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: Fomento de espacios de gestión del conocimiento para generar soluciones innovadoras.	82,2	89,7					82,8
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: Aprendizaje institucional y adaptación a nuevas tecnologías.	76,6	86,6					76,6
CONTROL INTERNO: Ambiente de Control.	78,6	86,6					76,6
CONTROL INTERNO: Gestión de Riesgo.	81,0	81,1					81,0
CONTROL INTERNO: Actividades de Control.	75,3	84,5				75,3	
CONTROL INTERNO: Información y Comunicación.	78,1	83,6				78,1	
CONTROL INTERNO: Actividades de Monitoreo.	71,5	84,2				71,5	

3. Adecuaciones y ajustes para la completa y adecuada implementación de MIPG. Los resultados obtenidos en el FURAG II, fueron presentados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N°4 del 24 de abril de 2018. En esta sesión el Director Ejecutivo, invitó a todos los líderes de procesos a verificar los resultados obtenidos en la evaluación y a contrastarlos con los lineamientos establecidos del modelo.

4. Autodiagnóstico. Socializados los resultados del FURAG II, los líderes de proceso designaron personal de sus equipos de trabajo para dar respuesta a todos los instrumentos de autodiagnóstico facilitados por el DAFP. En total, la entidad respondió los trece (13) cuestionarios habilitados por Función Pública, obteniéndose de esta manera información sobre las políticas relacionadas con: código de integridad, Control Interno, Defensa jurídica, Direccionamiento y planeación, Gestión documental, Gobierno Digital, Participación ciudadana, Seguimiento y evaluación, Servicio al ciudadano, Talento humano, Política de trámites, Transparencia y Rendición de cuentas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en esta autoevaluación:

	Dimensión MIPG	Política MIPG	Autodiagnóstico	Puntaje CRA
1	Talento Humano	1. Gestión Estratégica del Talento Humano	1. Gestión Estratégica del Talento Humano	68,8
		2. Integridad	2. Integridad	19,0
2	Direccionamiento Estratégico y Planeación	3. Planeación Institucional	3. Direccionamiento y Planeación	98,5
			4. Plan anticorrupción (PAAC)	100
3	Gestión con Valores para Resultados	4. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público * Información No Disponible.	5. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	99,2
		5. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	<i>Sin Formato</i>

	Dimensión MIPG	Política MIPG	Autodiagnóstico	Puntaje CRA
		6. Gobierno Digital	6. Gobierno Digital	56,9
		7. Seguridad Digital	Seguridad Digital	<i>Sin Formato</i>
		8. Defensa Jurídica - * No Disponible.	7. Defensa Jurídica	86,2
		9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	8. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	84,5
			9. Rendición de Cuentas - Participación Ciudadana	87,9
		10. Racionalización de Trámites	10. Racionalización de Trámites	81,2
		11. Servicio al Ciudadano	11. Servicio al Ciudadano	83,5
4	Evaluación de Resultados	12. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	12. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	93,7
5	Información y Comunicación	13. Gestión Documental	13. Gestión Documental	81,9
		14. Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	14. Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	92,4
6	Gestión del Conocimiento e Innovación	15. Gestión del Conocimiento e Innovación	Gestión del Conocimiento e Innovación	<i>Por aplicar</i>
7	Control Interno	16. Control Interno: Ambiente de Control, Gestión de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo	15. Control Interno: Ambiente de Control, Gestión de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo	94,6

Obtenidos estos resultados, la entidad decidió priorizar para la vigencia actual, la formulación e implementación de los planes de acción para los ítems que en el autodiagnóstico obtuvieron la puntuación más baja. En este sentido, actualmente la UAE-CRA se encuentra en la etapa de ejecución de las actividades de plan de acción que va a permitir el cumplimiento del MIPG.

Dimensión \ Aspecto	Política	Líder del proceso	Autodiagnóstico	Análisis de brechas frente a los lineamientos de las políticas	Cronograma para la implementación o procesos de transición	Planes de mejora para la implementación o procesos de transición	Avances acorde al cronograma y planes de mejora
TALENTO HUMANO	1. Gestión Estratégica del Talento Humano	SAF	✓	✓	✓	✓	✓
	2. Integridad	SAF	✓	✓	✓	✓	✓
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	3. Planeación Institucional	OAP	✓	✓	✓	✓	✓
GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	4. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	SAF y OAP	✓	✓	✓	✓	✓
	5. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	OAP	x	x	x	x	x
	6. Gobierno Digital	OAP	✓	✓	✓	✓	✓
	7. Seguridad Digital	OAP	x	x	x	x	x
	8. Defensa Jurídica -	OAJ	✓	✓	✓	✓	✓
	9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	OAP	✓	✓	✓	✓	✓
	10. Racionalización de Trámites	OAP – OAJ - SR	✓	✓	✓	✓	✓
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	11. Servicio al Ciudadano	SAF	✓	✓	✓	✓	✓
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	12. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	OAP	✓	✓	✓	✓	✓
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13. Gestión Documental	SAF	✓	✓	✓	✓	✓
	14. Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	OAP	✓	✓	✓	✓	✓
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	15. Gestión del Conocimiento e Innovación	Por definir	x	x	x	x	x
CONTROL INTERNO	16. Control Interno: Ambiente de Control, Gestión de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo	CI	✓	✓	✓	✓	✓

(✓) Verificado por la Unidad de Control Interno

(x) No se obtuvo evidencia dado que para la política de fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos y la de Seguridad Digital no cuentan con instrumento de autodiagnóstico. Para la Gestión del Conocimiento e Innovación, no se obtuvo información porque el formato de autodiagnóstico a la fecha del presente informe no ha sido respondido.

DIMENSIONES OPERATIVAS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

DIMENSIÓN: TALENTO HUMANO

De acuerdo al resultado del autodiagnóstico de la dimensión del Talento Humano de la UAE-CRA realizado a través del FURAG, se evidenció que la Política de la Gestión Estratégica del Talento Humano y la Política de Integridad se encuentran implementadas en un 68.8% y 19% respectivamente, para lo cual se formularon 5 y 19 actividades respectivamente dentro del plan de mejoramiento vigencia 2018.

Política de Gestión Estratégica del Talento Humano

Con fecha 12 de julio de 2016 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA aprobó el Plan Estratégico de Talento Humano para las vigencias 2016 a 2018, así como el Plan de Previsión de Recursos Humanos. Estos planes tienen como objetivo, respectivamente, desarrollar estrategias para optimizar la calidad de vida laboral de los funcionarios de la UAE-CRA y determinar el horizonte del Plan Estratégico de la CRA para establecer la disponibilidad del personal capacitado para desempeñar exitosamente los cargos de la entidad.

De otra parte y como un instrumento que hace parte de esta política, la entidad modificó y aprobó el GTH-COD01 Manual Código de Ética y Buen Gobierno de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del DAFP.

DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

La política institucional de la UAE-CRA vista a través del autodiagnóstico del Direccionamiento Estratégico y Planeación y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fueron estimadas en un porcentaje de implementación del 98.5 y 100% respectivamente. Con el fin de alcanzar el 100% en la política institucional, se programaron como plan de mejoramiento dos actividades en la vigencia 2018.

Política de Planeación institucional

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 5 realizado el 24 de abril de 2018, la entidad en el marco del proyecto de integración de sus sistemas de gestión, aprobó el DES-MAN03 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC), en el cual, se formuló la nueva política para el SIGC firmada por el Director Ejecutivo el 15 de mayo de 2018. La política del SIGC se describe a continuación:

“La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, es una entidad que trabaja para integrar a todos los agentes interesados (usuarios internos y externos, operadores, autoridades sectoriales, entes de control) en el proceso de toma de decisiones regulatorias, a través de la prestación de un servicio calificado y oportuno orientado a satisfacer las necesidades sectoriales y del ciudadano. La CRA promueve la salud y el bienestar de sus servidores y contratistas, implementa acciones orientadas a la mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión y Control en el marco de la normatividad aplicable, administra sus riesgos y peligros, gestiona la seguridad de su información y está comprometida con la construcción de una cultura organizacional orientada a la excelencia”.

Asimismo, dentro del manual se incluyeron las siguientes políticas:

1. Políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:

- a. Política de control de acceso a la información.
- b. Política de controles criptográficos.
- c. Política de transferencia de información.
- d. Política de seguridad de información con los proveedores.
- e. Política de escritorio limpio y pantalla limpia.

- f. Política de respaldo de información.
- g. política de desarrollo seguro.
- h. Política de uso aceptable de activos de información.
- i. Política de teletrabajo.
- j. Política de uso de dispositivos móviles.
- k. Política de protección de dispositivo propio.
- l. Política de servicios de computación en la nube.

2. Políticas de buen gobierno para la gestión de la entidad.

- a. Políticas para la gestión íntegra.
- b. Políticas de gestión del recurso humano.
- c. Política de seguridad y salud en el trabajo.
- d. Política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas.
- e. Políticas de comunicación e información
- f. Políticas de responsabilidad social.
- g. Políticas frente a los grupos de interés.
- h. Política antisoborno, antifraude, antipiratería y de integridad.

3. Políticas de operación institucional:

- a. Política de derechos de autor
- b. Política de protección de datos personales.
- c. política de administración del riesgo.

4. Políticas de gestión documental y cero papel.

- a. Política de gestión documental
- b. Política de cero papel

5. Política de prevención del daño antijurídico

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA cuenta con el Plan Estratégico Integrado de Planeación y Gestión Sectorial del sector de Vivienda, Ciudad y Territorio para la vigencia 2018, a partir del cual, se formuló el Plan Estratégico Quinquenal (PEQ) 2016-2020 que responde a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 y da cumplimiento al artículo 6 del Decreto 2696 de 2004. El PEQ fue aprobado en Sesión de Comisión Extraordinaria N° 9 del 21 de diciembre de 2016 y ajustado mediante Sesión de Comisión Extraordinaria 20 del 28 de diciembre de 2017.

El Plan de Acción Institucional (PAI) de la vigencia 2018 fue aprobado en el Comité Ordinario de Expertos N° 98 de fecha 22 de diciembre de 2017 y en Sesión de Comisión Extraordinaria N° 20 del 28 de diciembre del mismo año. Se publicó en la página www.cra.gov.co el día 26 de enero de 2018 en la oportunidad establecida. Su última modificación del periodo rendido se aprobó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N°4 del día 13 de septiembre de 2018.

El Plan de Capacitación y Bienestar Social de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA fue aprobado el 16 de marzo de 2018, mediante acta N°4 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Posteriormente, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N°3 y Ordinario N°7, realizados el día 27 de agosto y 22 de octubre de

2018 respectivamente, se presentaron y aprobaron modificaciones al Plan Institucional de Capacitación de la presente vigencia.

La Oficina Asesora de Planeación y TIC, realiza seguimiento mensual a las metas establecidas en el PAI y presenta de manera trimestral en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el grado de avance físico, financiero y de gestión de cada uno de los compromisos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2018 y la matriz de riesgos de corrupción de la entidad, fueron aprobados en Sesión de Comisión de Expertos Ordinario N° 98 del 22 de diciembre de 2017 y publicado el 26 de enero del presente año. Este plan se encuentra enmarcado dentro de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 124 de 2016. Asimismo, el 26 de julio de 2018 y mediante acta N° 6 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se aprobó la actualización del mapa de riesgos de gestión de la UAE-CRA para la vigencia 2018.

Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

La UAE-CRA desagregó en el Sistema Integrado de Información Financiera- SIIF Nación, el presupuesto aprobado para la vigencia 2018, el cual, fue expedido por el Gobierno Nacional a través del Decreto 2236 del 27 de diciembre de 2017.

En sesión extraordinaria del Comité de Expertos N° 98 celebrado el día 22 de diciembre de 2017, fue aprobado el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) de la Comisión de Regulación Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA para la vigencia 2018. Este documento fue publicado en la página web de la entidad el día 31 de enero del presente año, del mismo modo, dicho Plan se encuentra publicado en el portal único de contratación estatal SECOP.

La Oficina Asesora de Planeación y TIC y la Subdirección Administrativa y Financiera realizan seguimiento permanente a la ejecución presupuestal. Los informes de ejecución se presentan de manera trimestral en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

Dentro del autodiagnóstico de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, las políticas implementadas en la UAE-CRA obtuvieron las siguientes calificaciones: 99.2% en la Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público; 56.9% en gobierno digital; 86.2% en Defensa Jurídica; 84.5% en Participación Ciudadana en la Gestión Pública; 87.9% en Rendición de Cuentas - Participación Ciudadana; 81.2% en Racionalización de Trámites y en Servicio al Ciudadano el 83.5%.

Para esta dimensión, la entidad para 2018 formuló 31 actividades que se distribuyen a lo largo de las políticas mencionadas anteriormente.

Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

La entidad cuenta con un Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC), aprobado en el Comité SIGC N°7 en su sesión del 30 de junio de 2015. A su vez, en Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 5 realizado el día 24 de abril de 2018, la UAE-CRA modificó

y aprobó el documento denominado DES-MAN01 Manual operativo del sistema integrado de gestión y control que conserva las características del modelo de operación por procesos elaborado en 2015 por la CRA, incluyendo los lineamientos de cada uno de los sistemas de gestión que fueron integrados en la actual vigencia.

De otra parte, la entidad cuenta con una estructura organizacional donde se determinan niveles de autoridad y responsabilidad para los procesos y cada vez que se presentan modificaciones, estas son documentadas en el Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión y Control, publicado en la carpeta del Proceso de Dirección Estratégica de la entidad.

Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.

La Entidad ha hecho uso de los Acuerdos Marco de Precios, con el fin de ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones de bienes y servicios durante el periodo evaluado, procesos de contratación que se han realizado siempre y cuando los bienes y servicios a adquirir tengan características técnicas uniformes y de común utilización.

Política de Defensa Jurídica

Mediante Resolución UAE-CRA N° 950 de fecha 9 de diciembre de 2009 se reestructuró el Comité de Conciliación de la Unidad Administrativa Especial – Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, se señalaron sus funciones y se dictaron otras disposiciones.

En el Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) N° 10 del 31 de octubre de 2016, se aprobó la GJU-GUI02 Guía para desarrollar la defensa judicial y extrajudicial de la UAE-CRA como parte del proceso de Gestión Jurídica. De igual manera, en el Comité de Conciliación y Defensa Judicial del 25 de junio de 2018, la entidad aprobó las políticas generales que orientarán la defensa de los intereses de la entidad de conformidad con el artículo 2.2.4.3.1.2.5, numeral 2 del Decreto 1069 de 2015. Estas políticas se encuentran incluidas en el DES-MAN03 Manual de políticas del SIGC del proceso de Dirección Estratégica.

La Comisión de Regulación y Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA registra y actualiza en el Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado, todos los procesos que se presentan en contra de la entidad. Igualmente y con radicado CRA N° 20152110008451 de fecha 27 de febrero de 2015, se designó a la doctora Mariluz Muñoz de la Victoria con el rol de administrador de la entidad ante el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado.

En acta de Comité de Conciliación y Defensa Jurídica N° 3 celebrado el día 16 de marzo de 2018, se aprobó la Política de prevención del daño antijurídico 2018 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, -CRA, la cual, se encuentra incluida en el DES-MAN03 Manual de Políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) del proceso de Dirección estratégica.

Durante el periodo comprendido entre 1º de julio al 31 de octubre de 2018, el Comité de Conciliación y Defensa Jurídica de la UAE-CRA programó ocho reuniones dentro de las cuales, se trataron los siguientes temas: Informe de Gestión Comité de Conciliación primer semestre de 2018; Informe de procesos judiciales mensual de julio a octubre de 2018; revisión del reglamento del Comité de Conciliación; Plan de Acción Comité de Conciliación y Defensa Judicial 2019; Política de Prevención del Daño Antijurídico 2019 y revisión de las Directrices de Conciliación.

Política de Servicio al Ciudadano

En acta de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo N° 9 del 1º de septiembre de 2017, se aprobó el SCI-PRT01 Protocolo de servicio al ciudadano, en el cual se establecen los lineamientos establecidos por la entidad para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. A su vez, y dentro del mismo Comité se aprobó el SCI-PRC01 Procedimiento de atención de PQRSD que tiene como objetivo orientar y brindar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD- formuladas por los ciudadanos o usuarios a través de los canales dispuestos por la CRA

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N°7 del 22 de octubre, se aprobó la actualización del SCI-PRC01 Procedimiento de atención de PQRSD incluyendo el diligenciamiento del SCI-FOR02 Formato constancia de derecho de petición verbal como instrumento para seguir fortaleciendo el cumplimiento de la entidad en lo referente al Decreto 1166 de 2016. Estos dos documentos hacen parte del proceso de servicio al ciudadano. El formato fue socializado para todas las dependencias el 29 de octubre de 2018.

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N°5 realizado el 24 de abril de 2018, fue aprobada la Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública para el año 2018, la cual, ha venido implementándose al interior de la entidad a través de la ejecución de las actividades que fueron formuladas de cara al ciudadano y las relacionadas con el cliente interno de la entidad. Estas acciones buscan favorecer y dinamizar la relación de doble vía que debe existir entre la Comisión, la ciudadanía y los demás grupos de interés y está orientada a mejorar la gestión institucional y lograr su mayor eficiencia administrativa.

DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

En el autodiagnóstico de evaluación de resultados relacionado con el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, se obtuvo un porcentaje 93.7% de cumplimiento; para la próxima vigencia se han programado 3 actividades como plan de mejoramiento, las cuales se atenderán en la vigencia 2019 de acuerdo a la información entregada por la Oficina Asesora de Planeación y TIC.

Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

La entidad ha establecido instancias que de manera permanente evalúan la gestión y los resultados institucionales conforme a los seguimientos practicados por la Oficina Asesora de Planeación y TIC y a los informes de auditorías internas de gestión y seguimientos de Ley a cargo de la Unidad de Control Interno de la UAE CRA.

Con fecha 26 de julio de 2018, mediante acta N° 6 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Oficina Asesora de Planeación y TIC, presentó a los miembros del comité los siguientes documentos: informe de seguimiento al Plan de Acción Institucional a 30 de junio de 2018, informe de avance del Plan Estratégico Sectorial segundo semestre, informe de ejecución presupuestal a 24 de julio de 2018 y el informe de avance del Plan de Capacitación y Bienestar de la UAE-CRA vigencia 2018.

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 3 realizado el día 27 de agosto de 2018, la Oficina Asesora de Planeación y TIC presentó a los miembros del comité el avance del Plan de Acción Institucional (PAI) 2018 a 30 de julio y el Informe de auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad 2018.

El día 13 de septiembre de 2018, en Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 4, la Oficina Asesora de Planeación y TIC presentó a los miembros del Comité los siguientes informes: informe de avance del plan de mejoramiento de la Contraloría General de la República a corte 31 de agosto de 2018; informe de seguimiento a riesgos de gestión 2018 a fecha 30 de junio; informe del plan de mejoramiento institucional primer semestre de 2018 y el informe de percepción ciudadana de los eventos de la CRA primer semestre 2018.

En Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 7 de fecha 22 de octubre de 2018, la Oficina Asesora de Planeación y TIC presentó el informe de avance del Plan de Acción Institucional a corte del tercer trimestre de 2018, el avance del Plan Estratégico Sectorial tercer trimestre de 2018 y el informe de ejecución presupuestal a 19 de octubre de 2018.

DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Dentro del autodiagnóstico de la Dimensión de Información y Comunicación, la política de Gestión documental obtuvo una calificación de 81.9 programándose dentro del plan de mejoramiento 2 actividades para 2018. Para la política de Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción, la entidad obtuvo una puntuación de 92.4 y formuló 5 actividades que deberán ejecutarse para 2019.

En Comité Institucional de Gestión y desempeño N° 5 de fecha 24 de abril de 2018, fue aprobado el Plan de comunicaciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA para la vigencia del 2018.

La entidad cuenta con canales de comunicación externos (Facebook, twitter, chat, YouTube) a través de los cuales los usuarios se pueden informar, participar y manifestarse sobre los diferentes temas que sean de su interés con relación a la misión institucional. De igual manera, se cuenta también con canales de comunicación y divulgación de información que se usan de manera interna como el correo electrónico institucional, las carteleras ubicadas en las instalaciones de la entidad, el buzón de sugerencias, el chat y la intranet.

En acta de Comité de Desarrollo Administrativo CDA N° 8 de 2017 del 1º de agosto de 2017, la entidad aprobó la DES-MAT01 Matriz de Comunicación interna y externa, esta última fue actualizada por todos los líderes de proceso y se aprobó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N°4 del 13 de septiembre de 2018.

Política de gestión documental

La entidad formuló su GDO-POL01 Política de gestión documental, aprobada en Comité Institucional de Desarrollo Administrativo N°1 de 2016, la cual se encuentra incluida en el DES-MAN03 Manual

de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) de la entidad, cuyo propósito es salvaguardar el acervo documental institucional, en el marco del cumplimiento de su propósito fundamental y de las funciones que le han sido asignadas por la Ley 142 de 1994. Así mismo, con fecha 30 de enero de 2017, se aprobó el reglamento de gestión documental y archivo, con el cual se busca garantizar la adecuada organización, preservación, accesibilidad y difusión del patrimonio documental institucional, con el propósito de satisfacer las necesidades de información de los usuarios internos y externos.

En Comité Institucional de Desarrollo Administrativo N°2 del 22 de diciembre de 2016, la entidad aprobó el Plan Institucional de archivos – PINAR, instrumento para la planeación de la función archivística, el cual se articula con los demás planes y proyectos estratégicos previstos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Mediante Resolución UAE-CRA 082 de fecha 6 de febrero de 2018, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, adoptó los instrumentos de Gestión de la Información Pública para garantizar el cumplimiento del derecho a acceder a la información pública según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, obligaciones que se relacionan con: a) El registro de activos de la información; el índice de la información clasificada y reservada; el esquema de la publicación de la información y el programa de gestión documental.

En Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 3 celebrado el día 27 de agosto de 2018, la UAE-CRA aprobó la modificación del documento GDO-PRG01 Programa de gestión documental.

Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

En la página web de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), se publica la información establecida en la Ley 1712 de 2014, reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015. Igualmente, en el sistema SIGEP se encuentran publicadas las hojas de vida de cada uno de los funcionarios y contratistas de la UAE-CRA.

DIMENSIÓN: GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION

Para la Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación, la entidad no respondió el autodiagnóstico dado que para el primer semestre el DAFP no había suministrado el instrumento de autoevaluación relacionado con esta dimensión. No obstante, la Oficina Asesora de Planeación manifestó que la entidad lo responderá a 31 de diciembre de 2018.

DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

En la Dimensión de Control Interno relacionada con el Ambiente de Control; Gestión de Riesgo; Actividades de Control; Información y Comunicación y las Actividades de Monitoreo, se obtuvo una calificación en el autodiagnóstico de 94.6%. Como plan de mejoramiento se incluyó una actividad para ejecutarse en la vigencia 2018.

Ambiente de control

La Alta Dirección y el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, están comprometidos con el aseguramiento y el fortalecimiento el ejercicio del control en la entidad, para lo cual, el día 28 de agosto de 2018, se realizó el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N°5, correspondiente al cuatrimestre en evaluación.

Gestión de riesgos institucionales

El EVC-MAN01 Manual de Administración del riesgo y de oportunidades de la entidad fue actualizado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 5 del 24 de abril de 2018; en él se definieron los objetivos, alcance y criterios de aceptación del riesgo, así como los responsables del monitoreo y seguimiento al mapa de riesgos institucional. Igualmente se estableció la metodología para identificar, analizar, evaluar, determinar, valorar, aceptar, tratar, divulgar y monitorear cada uno de los riesgos que se puedan presentar dentro de la Organización.

Actividades de control

El Programa de auditorías y el Plan anual de auditorías de gestión de la vigencia 2018 de la Unidad de Control Interno de la UAE-CRA, fueron presentados y aprobados en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno realizado el día 15 de enero de 2018. Para esta fecha quedó pendiente de aprobación la actividad relacionada con el *“Diagnóstico de las vulnerabilidades de la plataforma tecnológica y de información de la entidad bajo un marco de referencia reconocido en el mercado”*

Del mismo modo, dentro del plan se incluyó la auditoría interna de calidad para el mes de julio y la segunda auditoría de seguimiento del ciclo de certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad en la norma ISO 9001:2015 para el mes de octubre. La auditoría interna se realizó con 6 profesionales de la entidad certificados en auditoría interna y la segunda visita de seguimiento fue realizada el 30 y 31 de octubre de 2018 por Bureau Veritas, obteniéndose cero hallazgos durante esta evaluación.

En acta de Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N°2 realizado el 7 de febrero de 2018, se aprobó la actividad contenida en el programa y en el plan anual de auditorías 2018 relacionada con el *“Diagnóstico de las vulnerabilidades de la plataforma tecnológica y de información de la entidad bajo un marco de referencia reconocido en el mercado”*, tarea que había quedado pendiente por aprobar en el Comité anterior. Sin embargo, en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N°4 celebrado el día 15 de junio de 2018, fue excluida del programa y del plan anual de auditorías de la vigencia 2018, por las razones expuestas en la sesión citada.

En Comité de Coordinación de Control Interno N° 5 realizado el día 28 de agosto de 2018, se solicitó a la Unidad de Control Interno incluir dentro del Plan Anual de Auditorías de Gestión de la presente vigencia, la auditoría de actuaciones administrativas de carácter particular primer semestre de 2018, la cual, fue realizada por esta Unidad y cuyo informe definitivo se remitió al Director Ejecutivo y a la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica (E) el 25 de octubre de 2018.

Información y comunicación

En Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 5 celebrado el día 28 de agosto de 2018, la Unidad de Control Interno realizó la presentación de los siguientes informes de auditorías y seguimientos desarrollados de acuerdo con el programa y el plan anual de auditorías del presente año: Informe de la evaluación al proceso de servicio integral al usuario primer semestre 2018; Gestión al procedimiento de emisión de actuaciones administrativas de carácter particular 2017; Informe de auditoría a la liquidación de nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo del empleador 2018; Informe de austeridad y eficiencia del gasto público segundo trimestre 2018; Seguimiento a los planes de mejoramiento de contribuciones 2017, al proceso de servicio integral al usuario segundo semestre 2017, Gestión de bienes y servicios 2017, y manejo de bienes muebles y de consumo de la entidad 2017; Certificación de la información sobre la actividad litigiosa de la UAE CRA primer semestre 2018.

Monitoreo o supervisión continua

La Unidad de Control Interno de la entidad desarrolló sus funciones conforme al mandato constitucional y legal durante la vigencia evaluada; para ello, implementó actividades de monitoreo y supervisión continua, las cuales se reflejan en los diferentes informes de auditoría y seguimientos elaborados durante los periodos evaluados.

Durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de octubre de 2018, la Unidad de Control Interno realizó entre otras, las siguientes actividades:

- a. Auditoría de gestión a la liquidación de nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo del empleador, del periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de abril de 2018.
- b. Informe pormenorizado del estado del Control Interno (Ley 1474 de 2011), del periodo comprendido entre el 1º de marzo al 30 de junio de 2018.
- c. Informe de seguimiento a los proyectos de la Agenda Regulatoria Indicativa a 30 de junio de 2018.
- d. Seguimiento ejecución presupuestal al 30 de junio de 2018.
- e. Auditoría al procedimiento de emisión de actuaciones administrativas de carácter particular vigencia 2017.
- f. Informe de seguimiento al mapa de riesgos de gestión de la UAE-CRA a 30 de junio de 2018.
- g. Informe de austeridad y eficiencia del gasto público en funcionamiento, correspondiente al segundo trimestre de la vigencia fiscal 2018.
- h. Seguimiento al plan de mejoramiento de las auditorías de gestión realizadas por la Unidad de Control Interno.
- i. Auditoría al procedimiento de emisión de actuaciones administrativas de carácter particular primer semestre 2018.
- j. Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción al 31 de agosto de 2018.
- k. Seguimiento al segundo cuatrimestre del año 2018 del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

- l. Certificación de actualización de la información sobre la actividad litigiosa de la UAE-CRA primer semestre de 2018.
- m. Informe de evaluación al proceso de servicio integral al usuario primer semestre 2018.

La UAE CRA cuenta con el plan de mejoramiento Institucional de la vigencia 2014, resultado del Informe final de auditoría por parte de la Contraloría General de la República (GCR) radicado el 15 de diciembre de 2015 en la entidad. Este documento fue transmitido por SIRECI al órgano de control fiscal el día 22 de enero de 2016 y se encuentra publicado en la página web de la entidad. El día 6 de julio de 2018, la Unidad de Control Interno reportó por el sistema SIRECI a la CGR, el avance al plan de mejoramiento al 30 de junio de 2018, en el que se alcanzó un cumplimiento del 100% de las acciones de mejoramiento previstas.

De otra parte, y en atención a la auditoría externa realizada por la CGR en el primer semestre de 2018, cuyo objetivo fue evaluar el grado de cumplimiento de los principios, fundamentos y lineamientos de la estrategia del Gobierno en Línea(GEL) vigencia 2017, la entidad suscribió a través del sistema SIRECI el plan de mejoramiento el día 17 de julio de 2018, plan que se encuentra publicado en la página web de la UAE-CRA.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL PERIODO EVALUADO

a. Auditoría de gestión a la liquidación de nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo del empleador, periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de abril de 2018:

- Identificar y registrar dentro de los mapas de riesgo de gestión y/o de corrupción de la UAE CRA, todos aquellos eventos con los que puedan verse afectados de manera significativa los procedimientos de liquidación, contabilización y pago de la nómina de la entidad, para efectos de implementar controles que mitiguen el impacto o la probabilidad de estas contingencias, que en el informe de auditoría se evidenciaron respecto a la liquidación de la nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo de la entidad.
- Verificar las bases gravables de cada uno de los funcionarios antes de realizar la liquidación de los aportes al sistema de seguridad social integral, con el fin de evitar que se realicen mayores o menores aportes que puedan favorecer o desfavorecer a cada uno de los empleados, determinando las causas que dieron origen a las diferencias evidenciadas y así evitar futuras inconsistencias; igualmente se deben realizar las gestiones necesarias para su corrección y ajuste.
- Realizar el cálculo y la verificación de los procedimientos de retención en la fuente que se están aplicando a los funcionarios, ya que es obligación de la entidad como agente de retención el efectuar, declarar y pagar la retención en la fuente derivada de la aplicación de los procedimientos tributarios. Igualmente, se deben realizar las gestiones necesarias para su corrección y ajuste frente a los casos detallados en el informe de auditoría.
- Informar a los empleados el resultado del porcentaje de retención en la fuente calculado para el siguiente semestre, con el propósito que cada uno de los servidores elija el

procedimiento (1 o 2) que más se ajuste a sus necesidades financieras (elección que se realizará únicamente en el mes de diciembre de cada año).

- Verificar los menores valores liquidados y pagados en el ajuste del incremento salarial del año 2018, para efectos de determinar las causas que originaron tales diferencias, procediendo igualmente a realizar las gestiones necesarias para su corrección y ajuste.

b. Auditoría al procedimiento de emisión de actuaciones administrativas de carácter particular vigencia 2017.

- Ausencia o extemporaneidad en el envío de comunicación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en la que se le informa de la resolución de desistimiento.
- La UAE-CRA no decretó desistimiento tácito en actuación administrativa de carácter particular / Ausencia de auto de inicio en trámite de modificación de costos.
- Modificar el GRJ-PRC02 Procedimiento de elaboración de resolución de desistimiento, adicionando la modalidad de desistimiento expreso contemplada en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 18 “Desistimiento expreso de la petición: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales (...)”.

c. Informe de seguimiento al mapa de riesgos de gestión de la UAE-CRA a 30 de junio de 2018.

- Se recomienda avanzar en las actividades programadas en el mapa de riesgos de gestión que a la fecha del seguimiento se encuentran parcialmente cumplidas.
- Analizar si las actividades programadas para el tratamiento de los riesgos, han sido eficaces respecto a disminuir o mantener su nivel de exposición, para efectos de revisar, ajustar o reformular los controles de mitigación diseñados.
- Una vez verificado el mapa de riesgos de gestión a 30 de junio de 2018 de la UAE-CRA, se observó que en algunas actividades no se han diligenciado los avances de seguimiento de las acciones adelantadas por las oficinas para mitigar el riesgo.
- Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a los líderes de proceso y/o los funcionarios designados para ello, registrar los avances de las acciones adelantadas por las dependencias para los respectivos controles de mitigación, permitiendo de esta manera, determinar el nivel de avance y de cumplimiento de las acciones de tratamiento formuladas.

d. Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público en funcionamiento, correspondiente al Segundo Trimestre de la vigencia fiscal 2018.

- Atender la recomendación formulada por el Grupo de Control Interno en el presente documento, relacionada con el disfrute de vacaciones de los funcionarios de la entidad, dentro del año siguiente a la fecha en que se causa el derecho a disfrutarlas, con el propósito de dar cabal cumplimiento a la Resolución UAE – CRA No. 136 de 2017, en la que se implementan medidas de austeridad en el gasto público por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- Se recomienda seguir aplicando las disposiciones señaladas en el artículo 83 de la Ley 1873 del 20 de diciembre de 2017, relacionadas con el Plan de Austeridad del Gasto para la vigencia 2018.

e. Auditoría al procedimiento de emisión de actuaciones administrativas de carácter particular primer semestre 2018.

- Del artículo 37 de la ley 1437 de 2011 se colige que es la autoridad pública que expide el acto administrativo, la encargada de comunicar a los terceros indeterminados la existencia de la actuación a través de los mecanismos previstos en la Ley, por lo que esta función no debe ser delegada a las empresas prestadoras solicitantes y menos aún, supeditar la continuación de las actuaciones administrativas al cumplimiento de dicho requisito.
- Se recomienda atender los procedimientos que regulan la emisión de las actuaciones administrativas de carácter particular establecidos por la misma entidad. Sin embargo, es conveniente contrastar la actividad N°9 del *GRE-PRC01 Procedimiento Emisión Actuaciones Administrativas de Carácter Particular V03 del 01/8/2017*, con las funciones establecidas para el Comité de Expertos Comisionados en el Decreto 2412 de 2015, y si es del caso, ajustar el procedimiento interno.
- Se recomienda detallar en el Índice de Información Clasificada y Reservada de los “Proyectos Regulatorios de Carácter Particular” (en la columna “objetivo legítimo de la excepción”), qué actos administrativos presentan restricciones para su divulgación, de acuerdo con la calificación establecida en el artículo 6º de la Ley 1712 de 2014 y conforme a lo anterior, actualizar el instrumento citado.
- El artículo 21 *ibidem* señala que *“En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción contenida en la presente ley, debe hacerse una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable”*, por lo que es necesario que los actos administrativos que presenten calificación parcial según la ley 1712 de 2014, cuenten con una versión pública para su divulgación.
- Se recomienda ajustar la actividad N° 10 del *GRE-PRC01 Procedimiento Emisión Actuaciones Administrativas de Carácter Particular V03* de fecha 1º de agosto de 2017, en la que se indica como función del comité *“Aprobar propuesta por parte del Comité de Expertos. (...)”*, ya que no se encuentra conforme a las directrices emanadas en el citado Decreto.
- Para efectos de contar con la respectiva evidencia documental, se recomienda incluir en la actividad N°45 del *GRE-PRC01 Procedimiento emisión actuaciones administrativas de carácter particular*, el registro que contenga la comunicación a la Superintendencia de

Servicios Públicos Domiciliarios.

f. Informe de evaluación al proceso de servicio integral al usuario primer semestre 2018.

- Dar cumplimiento a los términos previstos en la ley para los respectivos traslados por competencia a las entidades respectivas, conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de las vigencias 2016 y 2017.
- Se exhorta a la entidad a dar respuesta dentro de los términos establecidos en la ley, para efectos de evitar riesgos legales en contra de la UAE CRA y conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de la vigencia 2017.
- Dar respuesta y dejar evidencia de la misma ante cualquier tipo de solicitud que sea presentada por un ciudadano, funcionario y/o contratista de la entidad.
- Cuando la entidad carezca de competencia y corra traslado a la autoridad competente, es necesario remitir copia del mismo al peticionario.

DIFICULTADES FORMULADAS EN EL PERIODO EVALUADO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de octubre de 2018, no se evidenciaron dificultades en los procesos de gestión de la UAE-CRA, igualmente la Unidad de Control Interno en el desarrollo de sus funciones asignadas en las normas respectivas, no encontró ningún tipo de limitación por parte de la administración ni del personal auditado.

Giovanni Soto Cagua

Asesor con funciones de Control Interno

(Original suscrito)