



**Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico**

# **INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO A LAS AUDITORÍAS DE GESTIÓN**

**Subdirección Administrativa y Financiera**

**13 de marzo de 2019**



**La vivienda y el agua  
son de todos**

**Minvivienda**

# MANEJO DE BIENES MUEBLES Y DE CONSUMO DE LA UAE CRA



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

# MANEJO DE BIENES MUEBLES Y DE CONSUMO DE LA UAE CRA

**CUMPLIMIENTO: 4,5/5 90%**



# MANEJO DE BIENES MUEBLES Y DE CONSUMO DE LA UAE CRA A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
<p>Ajustar el Manual para el Manejo administrativo de los bienes de propiedad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Control de Inventarios, conforme a la dinámica actual de gestión de los activos, e incluirse revisiones físicas y periódicas de cada uno de los bienes de la entidad, armonizándolo con el procedimiento de Actualización de inventarios GBS PRC01.</p> <p>Igualmente, este documento debe contener la forma, los términos y alcances de la información que los funcionarios encargados del manejo de los bienes de la entidad deben tener en cuenta, para el proceso de entrega y recepción de los bienes a cargo del funcionario saliente y entrante, respectivamente.</p>	<p>* Ajustar la Resolución CRA-UAE 103 del 22 de mayo de 1998 a la dinámica de inventarios actual</p> <p>* Ajustar el Manual para el Manejo administrativo de los bienes de propiedad de la CRA y el control de inventarios a la dinámica actual de gestión de los activos</p>	<p>En acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N°7 celebrado el día 17 de diciembre de 2018 se aprobó el documento GBS-MAN02 “Manual para el manejo y control administrativo de los bienes de propiedad de la UAE-CRA.</p> <p>Sin embargo, no se ajustó la Resolución CRA UAE 103 del 22 de mayo de 1998 en la que se indica: “Adoptar el Manual para el Manejo Administrativo de los Bienes de Propiedad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y Control de Inventarios, cuyo contenido se encuentra en el documento anexo a la presente Resolución, el cual forma parte integrante de la misma”.</p>	1/01/18	31/12/18	50%



# MANEJO DE BIENES MUEBLES Y DE CONSUMO DE LA UAE CRA A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
<p>El “Acta de entrega del cargo como técnico administrativo código 3124 grado 15 en la subdirección administrativa y financiera – área almacén e inventarios” fechada el 31 de enero de 2017, con radicado de Orfeo No 20173210010352 del 1º de febrero y suscrita por el señor Fabio Orlando Vargas Amín, no contiene evidencia de la verificación realizada a los elementos detallados allí, por parte de los funcionarios designados para la revisión de su contenido, conforme a lo establecido en el numeral 2º del artículo 3º y el artículo 5º de la Ley 951 de 2005.</p>	<p>Ajustar el procedimiento de inventarios, en el sentido de incluir la actividad de verificación de elementos.</p>	<p>En el procedimiento de GBS-PRC01 “Actualización de inventarios” se encontró la actividad: “Una vez se tengan diligenciados y organizados todos los formatos GBS-FOR19 Formato hoja de inventario individual de todas las áreas se deberá imprimir el inventario general y se hará la conciliación de saldos de las diferentes cuentas que conforman la Propiedad, Planta y Equipo de la entidad. Se debe elaborar con toda esta información el Acta de levantamiento físico de inventarios conciliando las cuentas correspondientes con el área contable, esta acta debe ser firmada por la persona encargada del Almacén e inventarios, el Contador de la CRA y el Subdirector Administrativo y Financiero, dicho documento hace parte del informe final para el cierre de la vigencia que se presentará a la Dirección Ejecutiva”</p>	<p>1/01/18</p>	<p>31/12/18</p>	<p><b>CUMPLIDA</b></p>



# MANEJO DE BIENES MUEBLES Y DE CONSUMO DE LA UAE CRA A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
<p>La entidad no cuenta con un espacio amplio en sus instalaciones, en el cual se puedan almacenar los bienes existentes en bodega, razón por la cual estos se encuentran atomizados en diferentes sitios, generándose riesgos de deterioro y sustracción de los mismos. Lo anterior ya que se evidenciaron equipos de oficina, comunicación y computación en la sala de cómputo, sala abanico y la cafetería, que no están siendo utilizados, por lo que es necesario observar lo señalado en el “Manual para el Manejo administrativo de los bienes de propiedad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Control de inventarios”, especialmente en su numeral 4,1 en el que se establecen medidas para evitar el deterioro o detrimento patrimonial de estos bienes.</p>	<p>Realizar el proceso de baja de inventarios de bienes obsoletos.</p>	<p>Mediante Resolución UAE-CRA 500 del 29 de mayo de 2018, se ordenó la baja de los bienes muebles de propiedad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico.</p>	<p>1/01/18</p>	<p>30/06/18</p>	<p><b>CUMPLIDA</b></p>



# MANEJO DE BIENES MUEBLES Y DE CONSUMO DE LA UAE CRA A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
<p>Verificados los registros de los activos que componen las cuentas del balance general de la UAE-CRA, se evidenció que la cuenta 1637 “Propiedades, Planta y Equipo no Explotados” figura con un valor de cero pesos, pese a que se evidenciaron equipos de oficina, de comunicación y computación que no se encuentran en uso, pero que están bajo la responsabilidad y custodia de los funcionarios que realizan funciones de almacén.</p> <p>La dinámica contable de esta cuenta conforme al Plan General de Contabilidad Pública, es su débito por el valor de los bienes que dejan de utilizarse y su crédito cuando las propiedades, planta y equipo se colocan en servicio.</p> <p>Por lo anterior es necesario reclasificar estos bienes a la cuenta antes citada, conforme a lo indicado en el Plan General de Contabilidad Pública.</p>	<p>Realizar el proceso de baja de inventarios de bienes obsoletos.</p>	<p>Mediante Resolución UAE-CRA 500 del 29 de mayo de 2018, se ordenó la baja de los bienes muebles de propiedad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico.</p>	1/01/18	30/06/18	<b>CUMPLIDA</b>



# MANEJO DE BIENES MUEBLES Y DE CONSUMO DE LA UAE CRA A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
Identificar y registrar dentro de los mapas de Riesgo de Gestión y/o de Corrupción de la UAE CRA, todos aquellos eventos en los cuales puedan verse afectados de manera significativa los bienes muebles de la organización, para efectos de implementar controles que mitiguen el impacto o la probabilidad de estas contingencias; lo anterior, ya que no se encuentran identificados riesgos relacionados con la administración y custodia de estos bienes en los mapas de riesgo institucionales de la presente vigencia, ni las medidas para mitigar o trasladar tales riesgos.	Revisar del mapa de riesgos.	Riesgo creado el día 4 de diciembre de 2018 en el Mapa de Riesgos de Gestión.  “Que se presente la pérdida o el daño de los bienes muebles por no contar con el control adecuado”	1/01/18	31/12/18	CUMPLIDA





# LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y DEMÁS PAGOS ORIGINADOS EN LA RELACION LABORAL A CARGO DEL EMPLEADOR



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

# LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y DEMÁS PAGOS ORIGINADOS EN LA RELACIÓN LABORAL A CARGO DEL EMPLEADOR

<b>CUMPLIMIENTO:</b>	<b>5/6</b>	<b>83%</b>
<b>AVANCE:</b>	<b>5/7</b>	<b>71%</b>



# LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y DEMÁS PAGOS ORIGINADOS EN LA RELACIÓN LABORAL A CARGO DEL EMPLEADOR

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
Es conveniente 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.	Se sugiere revisar el mapa de riesgos de la entidad ya que este riesgo fue creado el 16 de abril de 2018 con el ID #22 bajo el nombre de Errores en la liquidación de valores relacionados con el pago de la nómina.	Riesgo creado en el Mapa de Riesgos de Gestión como:  “Errores en la liquidación de valores relacionados con el pago de la nómina”	16/04/18	16/04/18	<b>CUMPLIDA</b>



# LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y DEMÁS PAGOS ORIGINADOS EN LA RELACIÓN LABORAL A CARGO DEL EMPLEADOR

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
<p>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 pued</p> <p>an 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.</p>	<p>El ingeniero Carlos Pérez, en la visita de agosto revisó la parametrización del sistema PIMISYS, con el fin de ajustar la formula de redondeos y bases que debe tomar el sistema para fijar la base final de la seguridad social, no obstante se revisará mensualmente la nomina para confirmar los IBC de la seguridad social, implementando un formato en Excel en que se llevará la nómina paralela a la generada por el sistema actual.</p>	<p>Bitácora de actividades realizadas los días lunes 16 y martes 17 de Julio de 2018, vía teamviewer y en la UAE-CRA, se realizó parametrización y ajustes al aplicativo Pimisis con relación a la liquidación de aportes al sistema de seguridad social integral. Archivos de Excel de nómina enviados a Contabilidad, Presupuesto y Tesorería para su revisión.</p>	01/08/18	31/12/18	<b>CUMPLIDA</b>



# LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y DEMÁS PAGOS ORIGINADOS EN LA RELACIÓN LABORAL A CARGO DEL EMPLEADOR

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
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.	Talento Humano enviará el archivo definitivo de nómina al área financiera, para realizar la verificación de la liquidación retención en la fuente que previamente realiza el aplicativo, conforme al procedimiento a aplicar.	Mensualmente la funcionara encargada de la nómina envía correo electrónico a los funcionarios del área financiera para que verifiquen la liquidación de la retención en la fuente aplicable a cada funcionario. Evidencia: Correos electrónicos.	01/08/18	31/12/18	CUMPLIDA



# LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y DEMÁS PAGOS ORIGINADOS EN LA RELACIÓN LABORAL A CARGO DEL EMPLEADOR

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
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.	Para el cálculo del porcentaje de la retención a aplicar para el segundo semestre de 2018, se siguió el siguiente procedimiento: i) Se generó el listado de los porcentajes del aplicativo, con las bases. ii) se realizó una comparación aleatoria con el cálculo manual realizado de los funcionarios que se les aplica el procedimiento 2. iii) con base en las inconsistencias se requirió al contratista (soporte técnico) los ajustes correspondientes.	Listado de los porcentajes de retención en la fuente según aplicativo Pimisis. Cálculos manuales de retención en la fuente de los funcionario que se encuentran en el procedimiento de retención en la fuente N° 2. Requerimiento y soporte técnico de las inconsistencias presentadas en el cálculo de retención en la fuente.	1/06/18	20/06/18	CUMPLIDA



# LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y DEMÁS PAGOS ORIGINADOS EN LA RELACIÓN LABORAL A CARGO DEL EMPLEADOR

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
<p>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).</p>	<p>En el mes de enero de cada vigencia se deberá realizar las siguientes actividades:</p> <p>i) Generar los porcentajes y el cálculo por el sistema, con el fin de revisar si el porcentaje y el cálculo está acorde con las normas vigentes.</p> <p>ii) Socialización a todos los funcionarios de la entidad de su porcentaje y cálculo de la retención.</p> <p>iii) Con base en lo anterior, se solicitará a los funcionarios, mediante comunicación o correo electrónico, que elijan e informen a la Subdirección cuál es el procedimiento de retención que se les deberá aplicar en la vigencia fiscal.</p>	<p>Actividad programada para la vigencia 2019.</p>	<p>1/01/19</p>	<p>31/12/19</p>	<p>En Plazo</p>



# LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y DEMÁS PAGOS ORIGINADOS EN LA RELACIÓN LABORAL A CARGO DEL EMPLEADOR

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
Respecto al ajuste del incremento salarial se deben verificar los menores valores liquidados y pagados, para efectos de determinar las causas que originaron tales diferencias, procediendo igualmente a realizar las gestiones necesarias para su corrección y ajuste.	Se realizaran los ajustes y pagos pertinentes generados del retroactivo por concepto de incapacidades asumidas por la entidad.	En la nómina del mes de septiembre de 2018 se realizó el ajuste y pago por concepto de incapacidades asumidas por la entidad.	01/09/18	31/12/18	CUMPLIDA
Respecto a las prestaciones sociales se debe verificar el menor valor liquidado y pagado, para efectos de determinar las causas que originaron tal diferencia, procediendo igualmente a realizar las gestiones necesarias para su corrección y ajuste.	Se realizará el pago del menor valor pagado al exfuncionario.	Dentro de la verificación realizada no se evidenció el pago del menor valor liquidado y pagado al funcionario retirado de la UAE-CRA.	01/09/18	31/12/18	INCUMPLIDA





# **INFORME DEFINITIVO A LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO.**



**Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico**



**La vivienda y el agua  
son de todos**

**Minvivienda**

# INFORME DEFINITIVO A LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO- SEGUNDO SEMESTRE 2017

DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO
OFICINA ASESORA JURÍDICA <u>A</u>	(2/2) 100%
SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN <u>N</u>	(1/1) 100%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA <u>A</u>	(1/1) 100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN <u>N</u>	(3.5/3.5) 100%



# INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 OFICINA ASESORA JURÍDICA

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
Traslado extemporáneo de las PQRSD	Realizar jornada de capacitación a funcionarios de la Subdirección Administrativa y Financiera, encargados de la radicación de documentos externos, en aspectos generales del Derecho de Petición, que permita una adecuada clasificación y asignación	El día 9 de abril de 2018, la Oficina Asesora Jurídica llevó a cabo una capacitación sobre derechos de petición a los funcionarios de la Subdirección Administrativa y Financiera que laboran en el área de correspondencia.	20/3/18	10/4/18	CUMPLIDA
PQRSD respuestas extemporáneas con	Garantizar la participación de al menos 10 funcionarios y/o contratistas de la dependencia, en el curso virtual de Derecho de Petición, que se ofrece en la plataforma de conocimiento jurídico de la Agencia Nacional para la Defensa Jurídica del Estado	La Subdirección Administrativa y Financiera organizó con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado una capacitación virtual sobre derechos de petición, la cual realizaron 37 funcionarios de la UAE-CRA.	1/5/18	31/12/18	CUMPLIDA



# INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
Traslados competencia extemporáneos por	<p>i) Definir con el director los casos sobre los cuales se emite concepto o se trasladan por competencia.</p> <p>ii) Identificar claramente en el asunto de la comunicación en ORFEO que es un traslado para que se dé la prioridad al mismo en las etapas de revisión.</p> <p>ii) Dar aviso al revisor del envío de un traslado y el tiempo restante (personalmente o por Outlook) para completar el trámite en los tiempos señalados en la norma.</p>	<p>-De acuerdo a lo informado por la Subdirección de Regulación, el 19 de febrero de 2018 se realizó una reunión con el Director Ejecutivo, en donde se aclaró que los traslados los firma el jefe de la OAJ, de conformidad con el memorando N° 20172010005893 del 16 de noviembre de 2017, suscrito por la Dirección Ejecutiva.</p> <p>-En reunión realizada el 12 de abril de 2018, se presentó a la Subdirección de Regulación el plan de mejoramiento y se dieron las indicaciones para su cumplimiento.</p> <p>-Se dio instrucción a los coordinadores de Orfeo de la Subdirección de Regulación para que envíen alerta por Outlook cuando sea un traslado.</p>	2/4/18	31/12/18	<b>CUMPLIDA</b>



# INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
Respuestas extemporáneas	Implementar la realización de un seguimiento de tiempos de respuesta semanal en el que se presente un resumen de la totalidad de orfeos asignados a la Subdirección de Regulación que están próximos a vencerse y quien los tiene en su bandeja de entrada para evitar el vencimiento de los mismos.	Se implementó un seguimiento semanal efectuado por la secretaria de la Subdirección de Regulación, mediante un cuadro donde se relacionan los Orfeos próximos a vencerse y sus responsables. Este correo es reenviado a la secretaria de la Dirección Ejecutiva.	2/4/18	31/12/18	<b>CUMPLIDA</b>



# INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO DE LA ACTIVIDAD
No se remitió por competencia	Realizar una reinducción para la Subdirección de Regulación por parte de la OAJ en la cual se analicen consultas reales y se pueda identificar la competencia o la no competencia de la CRA para resolver dicha consulta, o dar acuse de recibo o NRR. Para la estructuración del taller se solicita la instrucción de la Dirección Ejecutiva y la Oficina Asesora Jurídica.	El día 12 de abril de 2018, la Subdirección de Regulación realizó el taller sobre el plan de mejoramiento de Auditorías de Orfeo.	2/4/18	30/4/18	<b>CUMPLIDA</b>
No se evidenció la respuesta	Llevar un control de los Orfeos para los cuales se solicita plazo adicional para dar respuesta de fondo por parte del comité de Expertos . Se propone un cronograma que diligencie la persona encargada de llevar el tema al Comité de Expertos y que el seguimiento lo realice la asistente de la Subdirección.	Dentro del control de Orfeos para llevar a comité de expertos, únicamente se reportó un Orfeo, que fue revisado en la sesión de comisión ordinario N° 43 del 18/7/2018.	2/4/18	31/12/18	<b>CUMPLIDA</b>



# INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
9 de 18 PQRSD de la muestra, correspondientes a un 50% fueron trasladadas fuera de los términos legales vigentes.	Seguimiento semanal por parte de la Subdirección Administrativa de los ORFEOS asignados a los funcionarios de la SAF, con el fin de generar alertas antes de los vencimientos.	La Subdirección Administrativa y Financiera realizó seguimiento semanal a los términos para resolver los Orfeos, mediante 31 correos electrónicos, generando alertas sobre el vencimiento de los mismos a los funcionarios de dicha área.	1/3/18	31/12/18	<b>CUMPLIDA</b>
73 de 751 PQRSD, osea un 9,7% de las mismas fueron contestadas fuera de términos debido a que no se trasladaron a las entidades competentes. 1 de 18 PQRSD, es decir un 5,6% no fueron trasladados por competencia	Capacitación atención a Derechos de Petición - DNP / Guía de atención a PQRS	La Subdirección Administrativa y Financiera organizó con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado una capacitación virtual sobre derechos de petición, la cual realizaron 37 funcionarios de la UAE-CRA.	1/6/18	31/12/18	<b>CUMPLIDA</b>



# INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
<p>PQRSD CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS. En el análisis de las peticiones contestadas extemporáneamente según el reporte del sistema ORFEO, correspondiente al 2° semestre de 2017, se evidenció que el 9,7% (73 de 751), en efecto, fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en la que establece lo siguiente: “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”, (subrayas fuera de texto) y en el Decreto 707 de 1995 artículo 4° “Liquidación definitiva (...) procederá en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de recibo de los estados financieros (...)”. (4 de 73).</p>	<p>1. Identificación de las causas relacionadas con el vencimiento de las comunicaciones.</p>	<p>Se llevó a cabo una reunión el día 12 de abril de 2018, cuyo objetivo fue la identificación de las causas relacionadas con el vencimiento de las peticiones que ingresan a la entidad.</p>	9/4/18	13/4/18	<b>CUMPLIDA</b>
	<p>2. Reunión con toda la dependencia para socializar los términos de respuesta establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y establecer como recomendación general, revisar las comunicaciones de ORFEO el día que llegan a la bandeja de entrada para identificar oportunamente si corresponde o no a un traslado de manera tal que se responda dentro de los términos legales establecidos.</p>	<p>El día 4 de mayo de 2018 se socializó a los funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación, los términos de respuesta de las peticiones de conformidad a lo establecido en la ley 1755 de 2015.</p>	23/4/18	23/4/18	<b>CUMPLIDA</b>





# INFORME DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
<p>PQRSD CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS. En el análisis de las peticiones contestadas extemporáneamente según el reporte del sistema ORFEO, correspondiente al 2° semestre de 2017, se evidenció que el 9,7% (73 de 751), en efecto, fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en la que establece lo siguiente: “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”, (subrayas fuera de texto) y en el Decreto 707 de 1995 artículo 4° “Liquidación definitiva (...) procederá en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de recibo de los estados financieros (...)”. (4 de 73).</p>	<p>3. Establecer los lineamientos claros para la revisión de las cartas en el ORFEO, de manera tal que se cuente con la trazabilidad de las respuestas emitidas y los respectivos V°B° de quién elabora, revisa y aprueba.</p>	<p>El día 18 de mayo de 2018, la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comunicó a los funcionarios de dicha dependencia los lineamientos para la atención de las PQRSD en Orfeo.</p>	27/4/18	27/4/18	<b>CUMPLIDA</b>
	<p>4. Monitoreo por parte de la secretaria de la dependencia en el que mande alertas a través del correo electrónico institucional a los servidores responsables de las comunicaciones de manera semanal el estado y tiempos restantes de respuesta a las PQRSD.</p>	<p>Correos de fecha 8 y 24 de mayo y 18 de junio de 2018, remitidos por la secretaria de la Oficina Asesora de Planeación a funcionarios de dicha dependencia donde se les reporta unos Orfeos y el término de los mismos para dar respuesta a las peticiones.</p>	Permanente		<b>CUMPLIDA</b>



# **INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UAE CRA 2017.**



**Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico**



**La vivienda y el agua  
son de todos**

**Minvivienda**

# INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UAE CRA 2017

**CUMPLIMIENTO: (4.73/5) 95%**



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

# INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UAE CRA 2017

## SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
<p>“El 61% (14 de 23) de los procesos contractuales revisados, tienen establecido en sus estudios previos y en los contratos la forma de pago “Cuenta de cobro, si así lo estima la contratista”, la cual difiere de lo ordenado en la Ley 962 del 2005 artículo 18 “Supresión de las cuentas de cobro. (...) Para el pago de las obligaciones contractuales contraídas por las entidades públicas, o las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos públicos, no se requerirá de la presentación de cuentas de cobro por parte del contratista (...)” (ver anexo 1). Por lo anterior es necesario no imponer requisitos adicionales a los contratistas que la misma ley ha suprimido; cabe señalar que el Manual de Contratación Versión 3 fue modificado respecto a la eliminación de las cuentas de cobro el 8 de septiembre de 2017, conforme a la recomendación de esta auditoría interna.”</p>	<p>Se excluirá de todos los formatos de estudios previos y de las minutas de los contratos, el termino <i>“Cuenta de cobro, sí así lo estima el contratista.”</i></p>	<p>Si bien en el 73% de los procesos contractuales auditados se eliminó este requisito, en el 27% (7 de 26) restante se aún se mantiene este requisito: <i>“Cuenta de cobro, si así lo estima el contratista”,</i> razón por la cual se recomienda eliminar de los estudios previos y contratos esta obligación.</p>	20/2/18	31/12/18	<b>73%</b>



# INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UAE CRA 2017

## SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
<p>“El 30% (7 de 23) de los procesos auditados que contienen informes de actividades, estos últimos fueron suscritos por los supervisores del contrato y por los contratistas (ver anexo 4); lo anterior pese a lo establecido en el Manual de Contratación Versión 2 de fecha 31 de octubre de 2016 de la UAE-CRA que señala. “Numeral 70.4. PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO A CONTRATISTAS. (...). 70.4.2 El contratista elaborará el informe de actividades (en original y copia), (...)” (negritas fuera de texto).</p> <p>De igual forma, El 43% (10 de 23) de los procesos auditados que contienen informes de actividades, fueron suscritos por los supervisores del contrato, (ver anexo 5). (...)”.</p> <p>Igualmente, es conveniente modificar el formato GBS-FOR30 “Informe de seguimiento Técnico Administrativo y Financiero Supervisión e Interventoría”, teniendo en cuenta que induce a error a los supervisores de los contratos y a los contratistas desde la denominación y estructura del formato, en la medida que contiene el espacio para ser diligenciado por ambas partes, pese a que la responsabilidad de su elaboración recae en los contratistas. Esta recomendación ya se había formulado en el Informe de Auditoría de Contratación de la vigencia 2016.”</p>	<p>Se elaborará y socializará un instructivo que sirva de guía para el correcto diligenciamiento del formato “GBS-FOR30 - Informe de seguimiento técnico administrativo y financiero supervisión e interventoría”</p>	<p>El día 24/5/18, el área de sistemas capacitó a los supervisores y contratistas de la UAE-CRA sobre el desarrollo de una macro que diligencia de manera automática los campos con la información importante del contrato, para lo cual se dividió el formato en dos: uno para prestación de servicios profesionales y otro para las demás modalidades de contratación.</p>	20/2/18	31/12/18	<b>CUMPLIDA</b>



# INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UAE CRA 2017

## SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
<p>“En el 13% (3 de 23) de los procesos revisados, no se evidenciaron los informes de actividades en la respectiva carpeta; sin embargo, dichos documentos sí se encuentran publicados en la página del SECOP. Por lo que se recomienda dar cumplimiento al Manual de Contratación Versión 2 de fecha 31 de octubre de 2016 de la UAE-CRA, en el sentido de archivar en la carpeta maestra, los informes de actividades que genere el contratista por cuenta del contrato: “Numeral 70.4. PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO A CONTRATISTAS. (...). 70.4.2 El contratista elaborará el informe de actividades (...)”; igualmente el numeral 68.3.32 señala que “(...). Todos estos documentos se deberán remitir al Grupo Contratos con el fin de que reposen en el expediente contractual”; asimismo, el numeral 68.3.14 del mismo manual indica: “Analizar los informes entregados por el contratista y objetar su presentación cuando así lo estime pertinente y enviarlos al Grupo contratos para su archivo” (negritas fuera de texto); (ver anexo 7).”</p>	<p>Se deberá hacer una acta de seguimiento Trimestral, con el fin de revisar que los expedientes contractuales tiene los informes de supervisión al día</p>	<p>Para el segundo trimestre de 2018, se realizó el acta N° 1 del 2/4/18 y para el tercer trimestre de 2018, se levantó el acta N° 2 del 19 de julio de 2018, 5 de octubre de 2018 y 15 de enero de 2019.</p>	1/3/18	31/12/18	<b>CUMPLIDA</b>



# INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UAE CRA 2017

## SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
<p>“En el 17% (4 de 23) de los procesos contractuales revisados, se evidenciaron documentos en la etapa precontractual que carecían de firma, tales como solicitudes de certificados presupuestales y la certificación juramentada (ver anexo 8), por lo que es conveniente que una vez se originen todos los documentos que hacen parte de la etapa precontractual, sean suscritos antes de su publicación en la página del SECOP y posterior archivo en la carpeta maestra, conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en el informe de auditoría de contratación de la vigencia 2016.”</p>	<p>Previo a la firma del contrato por parte del ordenador del gasto, en el formato GBS-PRC 07, se establecerá un punto de control, en el cual la secretaria ejecutiva de la Subdirección Administrativa, verificará que todos los documentos que conforman la carpeta contractual estén debidamente firmados.</p>	<p>La Subdirección Administrativa y Financiera ha venido aplicando el formato GBS-FOR02, que se encuentra diligenciado en cada una de las carpetas que contienen los contratos suscritos por la entidad desde los meses de febrero hasta diciembre de 2018.</p>	20/2/18	31/12/18	<b>CUMPLIDA</b>



# INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UAE CRA 2017

## SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA/UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
<p>“El 39% (9 de 23) de los procesos que contienen informes de seguimiento técnico, Administrativo y Financiero supervisión e interventoría, presentaron observaciones en su contenido relacionadas con los porcentajes financieros ejecutados versus los pagos efectuados frente al valor total del contrato. Por lo anterior, se recomienda a los supervisores de contratos hacer una revisión cuidadosa de la información al momento de diligenciar el informe de seguimiento técnico, Administrativo y Financiero.</p>	<p>Se elaborará y socializará un instructivo que sirva de guía para el correcto diligenciamiento del formato “GBS-FOR30 - Informe de seguimiento técnico administrativo y financiero supervisión e interventoría”</p>	<p>El día 24/5/18, el área de sistemas capacitó a los supervisores y contratistas de la entidad sobre el desarrollo de una macro que diligencia de manera automática los campos con la información importante del contrato, para lo cual se dividió el formato en dos: uno para prestación de servicios profesionales y otro para las demás modalidades de contratación. Así mismo, se modificó el formato GBS-FOR30 por el GBS-FOR36, el cual fue adecuado en el caso del informe de actividades para ser suscrito únicamente por el contratista y el seguimiento técnico para ser suscrito por el supervisor.</p>	1/3/18	31/12/18	<b>CUMPLIDA</b>







Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico

**GIOVANNI SOTO CAGUA**

Asesor con funciones de Control Interno

Muchas Gracias



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda