



Libertad y Orden



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

VIGÉSIMO TERCER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - ARTÍCULO 9° DE LA LEY 1474 DE 2011

**1º de noviembre de 2018 al 28 de
febrero de 2019**



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 noviembre de 2018 al 28 de febrero de 2019
		Fecha de elaboración: 18 de marzo de 2019

En el marco de lo dispuesto en el artículo 9º de la Ley 1474 de 2011 y con base al Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 2 de agosto de 2018 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 28 de febrero de 2019.

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

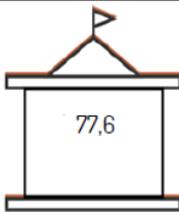
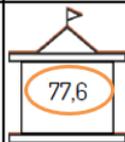
PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

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 en el año 2018, 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					
 77,6	Puntaje máximo grupo par	Quintiles				
		1	2	3	4	5
	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	

ÍNDICE	CRA	G.PAR	QUINTILES					
			1	2	3	4	5	
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
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 DOCUMENTAL: 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, redamos, 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	

ÍNDICE	CRA	G.PAR	QUINTILES				
			1	2	3	4	5
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. 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>
		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 MIPG.

Aspecto Dimensión	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	✗	✗	✗	✗	✗
	6. Gobierno Digital	OAP	✓	✓	✓	✓	✓
	7. Seguridad Digital	OAP	✗	✗	✗	✗	✗
	8. Defensa Jurídica -	OAJ	✓	✓	✓	✓	✓
	9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	OAP	✓	✓	✓	✓	✓
	10. Racionalización de Trámites	OAP – OAJ - SR	✓	✓	✓	✓	✓
11. Servicio al Ciudadano	SAF	✓	✓	✓	✓	✓	
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	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	✗	✗	✗	✗	✗
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

(✗) 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.

4. 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 proceso a verificar los resultados obtenidos en la evaluación y a contrastarlos con los lineamientos establecidos del modelo

DIMENSIONES OPERATIVAS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

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.

Política de Integridad

El Código de Integridad y buen Gobierno GTH-COD01 actualizado mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño N°5 del 24 de abril de 2018 contiene la declaración de los principios y valores de la entidad, las políticas para el desempeño de las labores de los funcionarios y servidores, así como las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Alta Dirección, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos.

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 2019 fue aprobado en el Comité Ordinario de Expertos N° 4 de fecha 23 de enero de 2018. Se publicó en la página www.cra.gov.co el día 23 de enero de 2019 en la oportunidad establecida.

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.

Acorde con lo dispuesto en los artículos 2.3.6.3.2.6 y 2.3.6.3.2.7 del Decreto 1077 de 2015, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA en sesión de Comisión Ordinaria N° 247 del 21 de diciembre de 2018 aprobó la Agenda Regulatoria Indicativa 2019 y la proyección del año 2020.

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.

En Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) Extraordinario N° 1 del 21 de enero de 2019 la entidad aprobó el Plan de Gestión Ambiental, en el que se describen acciones que la entidad viene realizando en materia de ahorro de energía eléctrica, ahorro de agua y recolección de residuos peligrosos.

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.

En acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 7 del 17 de diciembre de 2018, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA aprobó el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).

En sesión ordinaria de Comité de Expertos N° 81 celebrado el día 18 de diciembre de 2018, fue aprobado el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) de la Comisión de Regulación Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) para la vigencia 2019, plan que fue publicado en la página web de la entidad el día 13 de enero del presente año, del mismo modo, dicho Plan se encuentra publicado en el portal único de contratación estatal SECOP.

Los indicadores de gestión se verifican permanentemente y se realizan informes de seguimiento establecidos en el Plan de Acción, los cuales son presentados trimestralmente por la Oficina Asesora de Planeación y TIC en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, ajustándose de acuerdo con las correcciones y mejoras que presentan los procesos.

Política de integridad –Motor de MIPG.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) aprobó en Sesión de Comisión de Expertos Ordinario N° 4 del 23 de enero de 2019 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2019 y la matriz de riesgos de corrupción, los cuales fueron publicados el día 25 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 de la entidad.

La UAE-CRA, en su compromiso con el desarrollo de una gestión transparente, ha formulado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2019 en el marco normativo vigente, el cual, cuenta de los siguientes componentes:

Dimensión de control interno.

Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción: Para este componente, la entidad ha implementado la metodología de administración de riesgos documentada en el proceso de evaluación y control de su Sistema Integrado de Gestión y Control. El Manual de Administración de Riesgos y Oportunidades de la entidad, señala que para la entidad un riesgo de corrupción es “la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado”. En el marco de este concepto cada líder de proceso identifica, analiza y valora los riesgos de corrupción asociados a la ejecución de los procesos a su cargo.

Dimensión de gestión con valores para resultados (relación estado ciudadano).

Racionalización de trámites: La política de racionalización de trámites liderada por el DAFP debe facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que ofrece la entidad. En este marco, la CRA, centra sus esfuerzos en la implementación de herramientas e instrumentos administrativos que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites actualmente existentes.

Rendición de cuentas: Para este tercer componente, la entidad cuenta con la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, cuyo objetivo es promover la transparencia en la gestión de la administración pública. Esta estrategia busca generar espacios de diálogo con la ciudadanía y así promover su participación en la gestión institucional.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Para mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos, la entidad cuenta con el Protocolo de Servicio al Ciudadano, el cual, se formuló de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC. En este ejercicio, la entidad ha dispuesto varios canales de atención para fortalecer el acceso de la ciudadanía a los servicios y trámites de la entidad de manera oportuna en pro de la mejora de sus necesidades y expectativas. En este sentido la CRA seguirá promoviendo para 2019 la evaluación y el seguimiento a la atención ofrecida por la CRA, en procura de la mejora del proceso de servicio al ciudadano. Lo anterior, se logrará a través de la evaluación de la percepción de los usuarios, para conocer las expectativas y experiencias frente al servicio al ciudadano brindado por la entidad.

Dimensión de información y comunicación.

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: En atención a la Política de Acceso a la Información Pública, la UAE CRA seguirá optimizando su gestión, en virtud de los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública nacional establecidos en la Ley 1712 de 2014 y los

lineamientos del primer objetivo del documento CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

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 2019, el cual fue expedido por el Gobierno Nacional a través del Decreto 2467 del 28 de diciembre de 2018.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en atención a la Circular Externa N° 029 del 21 de diciembre de 2018 registró en el aplicativo SIIF-Nación los montos máximos mensuales para pagos a través de la Cuenta Única Nacional, con el propósito de cumplir con los compromisos que se adquirieran durante la vigencia 2019.

La Entidad hace 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.

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.

De la ventanilla hacia adentro.

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, el cual cuenta con los siguientes procesos:

- Dirección estratégica
- Gestión de tecnologías de información
- Regulación general
- Gestión regulatoria Gestión contable y financiera
- Gestión de bienes y servicios
- Gestión de talento humano
- Gestión documental
- Gestión jurídica
- Servicio al ciudadano
- Gestión de seguimiento y mejora
- Evaluación y control

Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico viene ejecutando su presupuesto de acuerdo con los lineamientos establecidos por el gobierno nacional en materia presupuestal, llevando un control efectivo en sus gastos de acuerdo a la verificación realizada en el informe de seguimiento a fecha 31 de diciembre de 2018.

Mediante Decreto 2467 del 28 de diciembre de 2018 fue aprobado el presupuesto de Ingresos y Gastos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) para la vigencia 2019, el cual asciende a un total de \$17.295.277.303. Al 28 de febrero de la presente vigencia la entidad viene ejecutando el presupuesto de acuerdo a los lineamientos establecidos por el gobierno nacional a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Política Gobierno Digital

Habilitadores Transversales.

Seguridad de la Información:

La UAE-CRA en cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito el día 17 de julio de 2018 ante la Contraloría General de la República ha ejecutado las siguientes actividades:

- ✓ Elaboró un documento denominado "Plan de Calidad de los Componentes de Información", las actividades definidas dentro de la acción de mejora y su descripción en las que se indica la necesidad de "documentar la metodología de aseguramiento de la calidad de la información y seguimiento bajo los atributos de reportes de hallazgos e indicadores de la entidad".
- ✓ Creación del Catálogo de Componentes de Información completo, es decir, con sus cuatro elementos, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el MINTIC en el documento G.INF.07 Guía Cómo construir el catálogo de Componentes de Información.

- ✓ La Entidad elaboró el catálogo de sistemas de información, teniendo en cuenta los atributos mínimos establecidos en el numeral 2.1.2. del documento G.SIS.01 Guía del dominio de Sistemas de Información (pág. 19).
- ✓ En desarrollo del Plan de Mejoramiento suscrito la Entidad elaboró el "documento con diagramas de interacción e interoperabilidad de los sistemas de información en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA".
- ✓ El equipo TIC de la UAE-CRA formuló la unidad de medida aprobada por el Asesor de la Dirección Ejecutiva con funciones de CIO conforme a la Resolución UAE CRA 448 de 2016. Esta metodología es un documento técnico que no forma parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y se implementa a través de procedimientos y formatos del proceso de Gestión de Tecnologías de Información.
- ✓ La entidad elaboró un documento relacionado con los mecanismos de trazabilidad transaccional de los sistemas de información, instrumento que describe la trazabilidad sobre las transacciones que permite realizar exclusivamente el gestor de base de datos Oracle sobre los sistemas en producción que la entidad tiene y que incorporan dicho gestor.
- ✓ En sesiones ordinarias del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del año 2018 N° 1,4,5,6 y 7, y extraordinarias No 3,4,5 y 7, se revisaron y aprobaron actividades y temas relacionados con Seguridad de la Información, como se evidencia en las actas de las sesiones suministradas por la Entidad.
- ✓ La Entidad elaboró el Plan de Comunicación, sensibilización y capacitación en seguridad digital; de la misma manera elaboró el informe con las jornadas de capacitación y/o sensibilización realizadas durante el 2018.

Arquitectura:

La UAE-CRA en cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito el día 17 de julio de 2018 ante la Contraloría General de la República ha ejecutado las siguientes actividades:

- ✓ La entidad ajustó el Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI, teniendo en cuenta lo establecido en la Guía Técnica G-ES-06 V1: 1, el cual fue aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario No. 7 de fecha 17 de diciembre de 2018.
- ✓ En cumplimiento con el esquema de gobierno de TI la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) elaboró un documento denominado "Esquema de Gobierno TI", el cual presenta de forma general el proceso de Gestión de tecnologías de la información.
- ✓ La UAE-CRA elaboró el documento denominado "arquitectura de referencia y solución de los sistemas de información", en el cual se evidencia que la entidad va a adoptar la arquitectura de referencia ADD (Attribute Driven Design).

- ✓ La entidad elaboró un documento donde se evidencian los flujos de actividades, el diagnóstico y la solución para la automatización de los procesos.

Servicios Ciudadanos:

La UAE-CRA en cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito el día 17 de julio de 2018 ante la Contraloría General de la República ha ejecutado las siguientes actividades:

- ✓ Elaboró un archivo con el inventario de datos que pueden ser candidatos a ser publicados como datos abiertos, los cuales representan un valor agregado para los usuarios internos y externos, hallazgo relacionado con la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
- ✓ Solicitó al Departamento Administrativo de la Función Pública la eliminación del trámite de "Gestión de Inventarios", el cual fue excluido de la página www.suit.gov.co.

Política de Seguridad Digital

La Comisión De Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) a través del Manual específico de funciones y competencias laborales (Resolución N° 1008 del 1 de noviembre de 2018), ha designado la responsabilidad de la seguridad digital y de la información al funcionario que ocupa el empleo de Profesional Especializado código 2028 grado 22 de la Oficina asesora de Planeación y TIC's – Tecnologías de la Información, en cuyas funciones relacionadas a la política de seguridad se encuentran las de *"Ejercer las labores de Oficial de seguridad de la información al interior de la entidad; Gestionar el desarrollo e implementación de las políticas, normas, directrices y procedimientos de seguridad de la gestión de TI e información y liderar la administración de riesgos de seguridad sobre la gestión de TI y de información de la entidad"*.

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, e igualmente 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.

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.

La Comisión de Regulación y Agua Potable y Saneamiento Básico 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, 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° 1 celebrado el día 25 de enero de 2019, se aprobó la Política de prevención del daño antijurídico 2019 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 01 de noviembre de 2018 al 28 de febrero de 2019 el Comité de Conciliación y Defensa Jurídica de la UAE-CRA programó ocho reuniones dentro de las cuales se trataron los siguientes temas: Plan de acción e informe Planeación sobre actividades del modelo integrado de planeación y gestión — MIPG; la Política de prevención del daño antijurídico 2019; el informe de procesos judiciales noviembre de 2018; la revisión de Directrices de Conciliación; el informe Política de prevención del daño antijurídico 2019; el informe Procesos judiciales enero 2019, así como el estudio de una ficha de Conciliación judicial para la audiencia inicial de Nulidad Restablecimiento del derecho.

Política de Mejora normativa.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) se encuentra en espera de las directrices y lineamientos que emita el Comité Técnico para la Mejora Normativa en el sentido de dar un cumplimiento eficiente y efectivo en la aplicación de dicha Política.

Relación Estado Ciudadano

En el 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 de 2018, 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.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) realizó el día 17 de noviembre de 2018, la rendición de cuentas a la ciudadanía en general a través del canal RTVC de acuerdo a la Ley 1474 de 2011 y al Manual Único de Rendición de Cuentas establecido por el Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas en el año 2014 (Presidencia de la República-Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación).

En cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito el día 17 de julio de 2018 ante la Contraloría General de la República, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) elaboró el documento cuadro de control planteado en el plan de mejoramiento, donde se encuentra relacionadas las publicaciones que debe realizar la entidad en su página web.

Política de Servicio al ciudadano

En desarrollo de este mandato constitucional y con el propósito de mejorar la consolidación de unas relaciones sociedad – estado, más estables, sólidas, transparentes, y eficientes, a través de la generación de valor en lo público, incremento de la confianza y mayor acercamiento de parte del ciudadano a sus instituciones, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, adoptó los Protocolos de Servicio al Ciudadano en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo N°9 del 1 de septiembre de 2017, Documento SCI-PRT01.

La UAE-CRA mediante el procedimiento SCI-PRC01 “Atención de PQRSD” aprobado el día 22 de octubre de 2018, cuenta con un instrumento que permite 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 de manera presencial, virtual, telefónico y correspondencia.

Política de Racionalización de trámites

La UAE-CRA en cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito el día 17 de julio de 2018 ante la Contraloría General de la República ha ejecutado las siguientes actividades:

- ✓ Solicitud al Departamento Administrativo de la Función Pública de la eliminación del trámite de "Gestión de Inventarios", el cual fue excluido de la página www.suit.gov.co.
- ✓ Elaboración de un documento con el diseño funcional del módulo de consulta en el sistema de gestión documental ORFEO, donde los usuarios pueden consultar sus trámites ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
- ✓ Elaboración del documento con la matriz donde identificó y priorizó los procesos y procedimientos susceptibles de automatización, hace falta que el documento contenga el levantamiento de los requerimientos funcionales y no funcionales para los procesos priorizados y susceptibles de automatización.

Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA- en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N°5 de 2018 realizado el 24 de abril de 2018, aprobó el documento “Estrategia de Participación Ciudadana 2018, que contiene las acciones a desarrollar durante la vigencia, con la cual busca consolidarse como entidad pública participativa, ágil e incluyente, en el marco del compromiso que deben tener todos los servidores públicos para mejorar la calidad y la prestación de los servicios de cara a los ciudadanos.

Como resultado de la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2018, la entidad elaboró una evaluación de los tres componentes que sugiere el Manual Único de Rendición de Cuentas –versión1- (información, diálogo e incentivos).

A continuación, se presenta el diagnóstico FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de la estrategia de rendición de la vigencia 2018:

3.3.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * Nuevo portal web que facilita el acceso a la información. (www.cra.gov.co) *Divulgación de los eventos, noticias y trámites a través de los canales virtuales. *Publicación de información actualizada y de interés en materia regulatoria. *Cumplimiento de la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y el Decreto 3564 de 2015 y. *Publicación oportuna de los informes de avance de la planeación institucional de la entidad en la página WEB. * Recopilación y producción de información técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> *Creación de piezas comunicacionales con lenguaje claro para informar los objetivos misionales de la entidad. *Unificación de las cuentas virtuales que facilitan la búsqueda de información por parte de los usuarios en los perfiles de la entidad. *Brindar información a la ciudadanía mediante la herramienta de videoconferencia.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> *La entidad no cuenta con una política de publicaciones que invite a las dependencias o a los miembros de la Comisión a un adecuado manejo de la información. *La restricción presupuestal limita la impresión o producción de material informativo. 	<ul style="list-style-type: none"> *El portal web de la entidad se encuentra en calidad de arrendamiento y el hosting no es propio.

3.3.2 COMPONENTE DE DIÁLOGO	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>*Profesionales altamente calificados en competencias técnicas y jurídicas para la atención a la ciudadanía.</p> <p>*Mayor cobertura regional por parte de la CRA en los eventos de divulgación de su normatividad.</p> <p>*Procesos de Participación Ciudadana que permiten conocer las opiniones de los agentes del sector, previo a la expedición de la normatividad definitiva.</p>	<p>* Equipo de videoconferencia para realizar acciones de diálogo en el país sin necesidad de desplazamiento por parte de los funcionarios de la entidad a las regiones.</p> <p>* Participación de la entidad en distintos espacios como foros, congresos, etc.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>*Limitada interacción con la ciudadanía durante los espacios de rendición de cuentas.</p> <p>*Limitación de recursos financieros para el desplazamiento del personal técnico a otras regiones del país a realizar trabajo de campo.</p> <p>*Atención del chat limitada a dos horas semanales (martes 8:00 a.m a 10:00 a.m).</p>	<p>* Recortes presupuestales que afectan la realización de espacios de diálogo.</p>

3.3.3 COMPONENTE DE INCENTIVOS	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>*Conocimiento de la percepción de la satisfacción de los usuarios con respecto a los eventos e información compartida por la CRA.</p> <p>*Conocimiento de las necesidades de información de la ciudadanía.</p> <p>*Cumplimiento de los lineamientos metodológicos de la rendición de cuentas.</p>	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>*Ausencia de capacitaciones para los públicos externos de interés que en muchas ocasiones no entienden la regulación expedida.</p> <p>*La elaboración del informe se realiza de manera anual, lo que no permite la mejora continua.</p> <p>*Limitación en la información recolectada en los casos de regiones apartadas con acceso limitado a internet.</p>	

De otra parte, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA elaboró la evaluación, correspondiente a la vigencia 2018, sobre el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la entidad. Dicho informe arrojó como resultado que la CRA ha venido mejorando sus procesos de participación ciudadana, toda vez que el nivel de convocatoria y asistencia de los usuarios a los eventos se ha incrementado significativamente, y el 56% de los participantes han asistido de manera reiterada a las jornadas que realiza la entidad.

De igual manera, se implementaron acciones de mejora en su portal web y redes sociales, cumpliendo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 3564 de 2015.

El informe también arroja parámetros evaluados en los que los usuarios calificaron aspectos a mejorar como: los auditorios, la puntualidad para el inicio de los eventos y el material entregado durante la jornada. Lo anterior, permitió que la entidad planteara acciones de mejora con base en las opiniones de los asistentes para fortalecer los procesos de participación ciudadana.

Otros aspectos a tener en cuenta en la gestión de las entidades

Alianzas estratégicas

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA ha realizado las siguientes alianzas estratégicas con el ánimo de dar cumplimiento con sus objetivos institucionales

Convenio de Cooperación Internacional con la Embajada de Suiza en Colombia – Ayuda Humanitaria y Desarrollo – COSUDE.

Convenio N° 116 firmado el día 11 de octubre de 2018 con el objetivo de acceder a recursos de cooperación internacional para la financiación complementaria de los proyectos de la Agenda Regulatoria Indicativa 2018. La Oficina Asesora de Planeación y TIC (OAP) realizó un acercamiento a la Embajada de Suiza en Colombia - Ayuda Humanitaria y Desarrollo - COSUDE, donde logró la consecución de recursos para la ejecución del plan de divulgación del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado aplicable a pequeños prestadores, los cuales fueron necesarios para llevar a cabo dos eventos que se focalizaron en Colombia, en las regiones donde COSUDE tiene presencia dentro del proyecto: “Agua y Saneamiento Rural – ASIR SABA”. El primer evento, se desarrolló en la ciudad de Cali, donde asistieron 165 personas. La segunda jornada se llevó a cabo en la ciudad de Popayán, en la cual estuvieron presentes 84 asistentes. Dentro de los participantes de los eventos de divulgación se encontraron representantes de las alcaldías municipales, empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, vocales de control y los representantes del Gobierno Departamental y Plan Departamental de Agua - PDA.

Memorando de Entendimiento entre el Instituto Ambiental de Estocolmo - SEI y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

El 28 de septiembre de 2018 se suscribió el “Memorando de Entendimiento entre el Instituto de Ambiente de Estocolmo – SEI y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA”, el cual tiene por objeto aunar esfuerzos y capacidades técnicas en torno a la posibilidad de desarrollar mayores y mejores esfuerzos, tendientes a la conservación del medio ambiente desde el papel que tiene la regulación, puntualmente en aspectos como: asesoría en proyectos comunes,

intercambio de información, promoción de conferencias, seminarios y simposios e intercambio de conocimiento en aspectos técnicos del sector de agua potable y saneamiento básico.

Memorando de Entendimiento entre la Fundación AVINA y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

Los propósitos a desarrollar en el Memorando de Entendimiento firmado el día 12 de febrero de 2019 son:

- ✓ Asesoría en proyectos en las áreas de conocimiento de AVINA y de la CRA.
- ✓ Intercambio de información y publicaciones.
- ✓ Promoción de conferencias, seminarios y simposios.
- ✓ Apoyo a las actividades de capacitación y asesoría técnica que se requieran para impulsar cultura sobre los ejes temáticos.
- ✓ Intercambio de conocimiento en aspectos técnicos que incluyan el levantamiento de información del sector de aseo o de las áreas de implementación de los proyectos a evaluar.
- ✓ Identificar conjuntamente esquemas de fortalecimiento, oportunidades de cooperación y alianzas, e instrumentos y herramientas existentes que faciliten la promoción de proyectos.

Trabajo por proyectos

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), tiene inscritos en el Departamento Nacional de Planeación tres proyectos para producción de servicios de desarrollo social financiados con recursos de inversión, proyectos que están relacionados con:

Desarrollo de propuestas regulatorias para el sector de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional. Tiene como propósito desarrollar todas las gestiones necesarias para mantener y fortalecer la adecuada actividad regulatoria atribuida a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico — CRA, a partir de la cual, se promueven las características de un mercado competitivo en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.

Este proyecto comprende el fortalecimiento del ejercicio regulatorio a través de:

- ✓ Estudios que permitan aportar información para la expedición de propuestas regulatorias, generar conocimiento del sector, evaluar el impacto de la aplicación de la regulación expedida, para apropiar nuevos elementos o lineamientos, a fin de incorporarlos en los desarrollos regulatorios para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Apoyar y asesorar de manera técnica y jurídica el desarrollo de las actividades del ejercicio regulatorio, requeridas para la toma de decisiones regulatorias de carácter general y particular y en la construcción de los proyectos regulatorios.
- ✓ Brindar asistencia regulatoria a los diferentes actores del sector que demanden asesoría y orientación, sobre los temas relacionados con las funciones asignadas a la entidad.

Fortalecimiento de los servicios TIC y de Comunicaciones en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico a nivel Nacional. Cuyo propósito es fortalecer las capacidades tecnológicas y de comunicaciones de la entidad para atender de manera integral las necesidades de los ciudadanos y usuarios.

Para lograr dicho objetivo, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico — CRA se centrará en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ✓ Fortalecer los servicios TIC en la entidad:

Para disponer los sistemas de información es necesario desarrollar la estrategia de servicios tecnológicos que garantice su disponibilidad y operación. La gestión de tecnología debe proveer un servicio permanente que beneficie a todos los usuarios, tanto internos como externos, garantizando la prestación de los servicios tecnológicos a través de:

- Suministro, administración y operación de infraestructura tecnológica y de sistemas de información.
- Alta disponibilidad para una operación continúa.
- Servicios de soporte técnico a los usuarios.
- Seguridad
- La estrategia de servicios tecnológicos contempla el desarrollo de los siguientes aspectos:
 - Arquitectura de infraestructura tecnológica
 - Procesos de gestión: capacidad, puesta en producción y operación
 - Servicios de conectividad
 - Servicios de administración y operación
 - Soporte técnico y mesa de ayuda
 - Seguimiento e interventorías
- ✓ Fortalecer los servicios con los que la entidad se comunica con los usuarios internos y externos:

La generación e implementación de nuevos canales y herramientas de comunicación, basadas en nuevas tecnologías de información, en desarrollos tecnológicos y en la producción de contenidos diferenciales para los diversos grupos de interés de la entidad, permitirá un mayor posicionamiento de la CRA ante sus usuarios y un incremento en el nivel de percepción ciudadana. Lo anterior, redundará en un excelente servicio de cara al ciudadano.

Fortalecimiento de las capacidades administrativas y de apoyo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico — CRA - en el territorio nacional. Proyecto que tiene como propósito de contrarrestar los efectos que en el mediano y largo plazo se generen, cumpliendo con el logro de los siguientes objetivos:

- ✓ Facilitar el cumplimiento de los estándares de gestión en los procesos de apoyo en la CRA.
- ✓ Mejorar en el proceso de gestión documental.

- ✓ Actualizar e implementar el servicio al ciudadano, bajo los estándares definidos por la normatividad y especialmente en la política del Programa Nacional del Servicio Ciudadano del DNP.
- ✓ Adecuado desarrollo del Talento Humano.
- ✓ Fortalecer el proceso de liquidación y recaudo de las contribuciones especiales de que trata el artículo 85 de la Ley 142, que permite financiar la gestión misional de la Comisión de Regulación.
- ✓ Adecuación y mantenimiento de la sede de la entidad, la cual se busca una mejora en el clima laboral.
- ✓ Fortalecer el servicio de seguimiento y evaluación de la gestión institucional

Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos

Conforme al Manual de Políticas del Sistema de Gestión de la Calidad DES-MAN 03 de la entidad, La Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico UAE-CRA como institución dedicada a la regulación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y siendo consciente de la necesidad de mejorar continuamente la gestión ambiental y en pro del desarrollo sostenible asume el compromiso de:

- ✓ Adoptar estrategias, programas, herramientas y prácticas permanentes de ahorro de materiales y reciclaje en el desarrollo de los procesos internos.
- ✓ Controlar el uso y consumo de los recursos, entendiéndose, agua, energía, gas, etc., con base en una política de administración orientada al cuidado y la protección del medio ambiente.
- ✓ Promover el uso de insumos no contaminantes, cuando en los procesos internos se requiera algún material que pueda causar contaminación.

La entidad aprobó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N°3 de 2018 la Política de Cero Papel que busca promover la responsabilidad con el ambiente y el compromiso con el desarrollo sostenible. El interés de la entidad es apoyar el proceso de sustitución de trámites basados en papel, por trámites y/o procedimientos que puedan desarrollarse por medios electrónicos aunando esfuerzos para mejorar la eficiencia de la administración pública con las buenas prácticas ambientales.

Esta política pretende establecer buenas prácticas sobre el consumo de papel, para avanzar hacia una gestión que sea más eficiente y amigable con el medio ambiente porque promueve:

- ✓ El ahorro de papel
- ✓ La reducción de emisión de residuos.
- ✓ La disminución del consumo de recursos naturales empleados en la fabricación del papel: árboles, agua y energía.
- ✓ La disminución de la contaminación producida por los productos blanqueadores de papel.
- ✓ La disminución en el consumo de energía empleada en imprimir, fotocopiar, etc.
- ✓ La reducción en los residuos contaminantes como tóner, cartuchos de tinta, etc.

- ✓ La contribución al desarrollo sostenible, el consumo responsable de recursos que no comprometa el desarrollo social y ambiental de las generaciones futuras.
- ✓ Generar una cultura ecológica en los servidores de la CRA.

En acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) Extraordinario N° 1 realizado el día 21 de enero de 2019, fue aprobado el Plan de Gestión Ambiental de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, el cual busca alternativas y métodos que contribuyan al medio ambiente y que a su vez generen una cultura ambiental por medio de las buenas prácticas, con el fin de proteger los recursos naturales de los cuales dispone esta Entidad.

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 noviembre de 2018, mediante acta N° 5 de Comité Extraordinario Institucional de Gestión y Desempeño, la Oficina Asesora de Planeación y TIC presentó a los miembros del comité los informes de seguimiento relacionados con: Informe de ejecución presupuestal con corte al 19 de octubre de 2018; informe de avance del plan de mejoramiento de la Contraloría General de la República; informe de avance del Plan de Gobierno Digital.

El día 6 de diciembre de 2018, en Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 6, la Oficina Asesora de Planeación y TIC presentó a los miembros del Comité el informe de ejecución presupuestal al 5 de diciembre de 2018.

En Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 7 de fecha 17 de diciembre de 2018, la Oficina Asesora de Planeación y TIC presentó el informe de avance del plan de acción institucional con actividades pendientes al 31 de diciembre de 2018; informe de ejecución presupuestal con corte al 17 de diciembre de 2018; informe de avance del plan de mejoramiento de la Contraloría General con fecha de corte al 14 de diciembre de 2018; informe de avance del plan de gobierno digital.

En Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) Extraordinario N° 1 del 21 de enero de 2019, la Oficina Asesora de Planeación y TIC, presentó el informe de cumplimiento del plan de Acción Institucional a 31 de diciembre de 2018; el Informe de cumplimiento del plan estratégico quinquenal 2016–2020 a 31 de diciembre de 2018; el Informe de ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2018; el Informe del plan de mejoramiento institucional a 31 de diciembre de 2018; Informe de Riesgos de Gestión –II semestre de 2018; el Informe de oportunidades de proceso a 31

de diciembre de 2018; el Informe de ejecución del plan de capacitación a 31 de diciembre de 2018; el Informe de ejecución del plan de bienestar a 31 de diciembre de 2018, y el Informe del plan de seguridad y salud en el trabajo 2018.

Evaluación de indicadores y metas de gobierno de entidades nacionales

La entidad cuenta con el formato DES-FOR07 “Cuadro de Mando Integral” en donde se registran cada uno de los indicadores relacionados con los procesos de gestión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico–CRA, indicadores que tienen que ver con las Metas del Plan Estratégico Sectorial y las Metas del Plan Institucional Acción, además en el cuadro de mando integral se registra la frecuencia del monitoreo del indicador y la fecha de cumplimiento de cada uno.

En acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) extraordinario N°1, la Oficina asesora de Planeación y TIC’s presentó a los miembros del comité el informe de cumplimiento del Plan de Acción Institucional y Plan Estratégico Quinquenal a fecha 31 de diciembre de 2018, logrando el cumplimiento de todas sus metas propuestas para dicha vigencia, según cuadro de resumen, así:

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2018.

Avance Financiero*	93,8% Compromisos * Meta año 2018 93% 93% Obligaciones * Cumplimiento del indicador 100%.
Avance Gestión	100% 107 de 107 actividades
Avance Físico	100 % 134 de 134 productos programados

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO QUINQUENAL 2016–2020 A 31 DE DICIEMBRE DE 2018.

PRODUCTOS PEQ 2018		
Resoluciones definitivas		7
Documentos AIN		2
Resoluciones de trámite	(*) 6	
* 3 con resolución definitiva y 3 pasan a 2019		3
Productos AIN con avance para Agenda regulatoria 2019		6
TOTAL PROYECTOS AGENDA REGULATORIA 2018		18

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.

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.

La UAE-CRA a través de la Política de Control de Acceso a la Información establece los lineamientos para ser aplicados a todos los funcionarios, contratistas y terceras partes que por la naturaleza de sus funciones requieren acceso a la información de la Entidad, aquí se describen las consideraciones generales sobre la protección y el control de acceso a la información de la CRA para evitar el acceso no autorizado a sistemas y/o servicios, con el fin de que los usuarios rindan cuentas por la administración y protección de su información y sus claves.

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 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.

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 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.

La UAE-CRA en cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito el día 17 de julio de 2018 ante la Contraloría General de la República ha ejecutado las siguientes actividades:

- ❖ Elaboración de un documento con el diseño funcional del módulo de consulta en el sistema de gestión documental ORFEO, donde los usuarios pueden consultar sus trámites ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
- ❖ Creación del documento cuadro de control planteado en el plan de mejoramiento, donde se encuentra relacionadas las publicaciones que debe realizar la entidad en su página web.
- ❖ Solicitud al Departamento Administrativo de la Función Pública la eliminación del trámite de "Gestión de Inventarios", el cual fue excluido de la página www.suit.gov.co.

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.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) a través del del Sistema Documental ORFEO, dispone de una herramienta fundamental para la institución, así como para los servidores de la UAE-CRA, en la cual toda la información documental se encuentra organizada y sistematizada, permitiendo así transmitir fácilmente el conocimiento de la entidad a todos los usuarios internos.

Para apoyar la labor de búsqueda de la normatividad del sector de agua potable y saneamiento básico, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) pone a disposición de sus funcionarios a través de la intranet una forma dinámica e interactiva de conocer todas las normas, documentos y demás información expedida por la Unidad Administrativa Especial, relacionada con los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

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.

Diseñar y mantener de manera adecuada y efectiva el MECI desarrollando las siguientes actividades para cada uno de sus componentes.

Asegurar un ambiente de Control

El Código de Integridad y buen Gobierno GTH-COD01 actualizado mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño N°5 del 24 de abril de 2018, contiene la declaración de los principios y valores de la entidad, las políticas para el desempeño de las labores de los funcionarios y servidores, así como las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Alta Dirección, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos.

La entidad cuenta con el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la UAE CRA, creado mediante Resolución UAE CRA No 3061 del 22 de noviembre de 2016, y modificado con la Resolución UAE CRA No 433 del 28 de julio de 2017. Este comité lo preside el Director Ejecutivo de la entidad y se encuentra integrado por la Subdirectora de Regulación; la Subdirectora Administrativa y Financiera; la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación; la secretaria del comité se encuentra a cargo del Asesor con funciones de Control Interno de la entidad quien participa con voz y sin voto en sus sesiones.

La Alta Dirección y el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, están comprometidos con el aseguramiento y fortalecimiento el ejercicio del control en la entidad, para lo cual el día 26 de noviembre de 2018 y el 25 de enero de 2019, se realizaron los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 6 de 2018 y N° 1 de 2019, correspondiente al cuatrimestre en evaluación.

En acta N° 1 del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno realizado el día 25 de enero de 2019, fueron presentados y aprobados el Programa y el Plan Anual de Auditorías de Gestión de la vigencia 2019 de la Unidad de Control Interno de la UAE-CRA, del mismo modo dentro del plan se incluyó la auditoría de seguimiento para la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad en la norma ISO 9001:2015, que será realizada por los auditores internos de la entidad bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación y TIC.

Asegurar la gestión del riesgo en la entidad

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA a través de la Política de administración del riesgo se compromete gestionar los riesgos relacionados con las actividades ejecutadas por la entidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la transparencia en la gestión. Los equipos operativos de los procesos son los responsables de identificar los riesgos de los procesos, así como de formular los controles para mitigarlos y documentar los avances, no obstante, estos deberán ser verificados y aprobados por el jefe de la oficina o dependencia. El líder de cada sistema de gestión asesorará en la metodología de administración de riesgos y hará seguimiento al reporte de avance documentado desde cada dependencia.

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.

La entidad a través de los documentos DES-FOR03 Formato mapa de riesgos de gestión; DES-FOR04 Formato mapa de riesgos de corrupción y GTH-FOR33 Formato mapa de riesgos de seguridad y salud en el trabajo, ha identificado los riesgos que puedan afectar cada uno de los procesos de la UAE-CRA con base en los factores internos y/o externos que pueden afectar el logro de los objetivos de la organización.

Diseñar y llevar a cabo las actividades de control del riesgo en la entidad

La Unidad de Control Interno presentó el Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción del tercer cuatrimestre 2017, en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 1 del 15 de enero de 2018; allí se realizaron recomendaciones relacionadas con el riesgo "Direccionamiento de contratación y/o vinculación en favor de un tercero". Así mismo, se realizó el seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión al 31 de diciembre de 2017 y presentado en el Comité de Coordinación de Control Interno N° 3 del 6 de abril de 2018, en el cual la Unidad de Control interno efectuó recomendaciones a los mismos.

En Comité de Gestión y Desempeño N° 1 del 29 y 30 de enero de 2018, se presentó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 y el Asesor con Funciones de Control Interno se pronunció sobre los porcentajes de cumplimiento del PAAC 2017. Así mismo, recomendó en el mes de enero de 2018, modificar el control del riesgo del "Direccionamiento de contratación y/o vinculación en favor de un tercero", contenido en el mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2017.

En Comité de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 4 del 13 de septiembre de 2018, Numeral 7 Presentación informe de seguimiento a los Riesgos de Gestión. El Asesor con Funciones de Control Interno recomendó: "Conforme al Manual de Riesgos y Oportunidades de la UAE CRA, en caso de materializarse un riesgo, el líder del proceso deberá documentarlo e informar si se requieren contratos adicionales; lo anterior, por la materialización de un riesgo que se presentó en días pasados con la adulteración de una información en la Subdirección Administrativa y Financiera y que afectó la integridad de la información, que hace parte de los riesgos de seguridad de la información identificados en la entidad".

En Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 4 del 15 de junio de 2018, la Unidad de Control Interno del UAE-CRA presentó el informe de seguimiento al primer cuatrimestre 2018 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 6 del 26 de noviembre de 2018, la Unidad de Control Interno del UAE-CRA presentó el seguimiento a los riesgos de gestión del primer semestre 2018 y el informe de seguimiento al segundo cuatrimestre del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En Comité de Coordinación de Control Interno No 1 del 25 de enero de 2019, se presentó el seguimiento al tercer cuatrimestre del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2018, informándose a ese ente el cumplimiento del 100% del citado plan, en los 6 componentes que contenían 46 actividades programadas para la vigencia 2018. Igualmente, se señaló que se

cumplieron el 100% de las 6 actividades de control previstas en el Mapa de Riesgos de Corrupción del citado periodo.

Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional

En Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 6 celebrado el día 26 de noviembre de 2019, la Unidad de Control Interno comunicó a los integrantes del Comité el resultado de la evaluación de las auditorías y seguimientos desarrollados de acuerdo al programa y al Plan Anual de Auditorías del año 2018: Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción segundo cuatrimestre de 2018; Informe de Auditoría de Actuaciones Administrativas de carácter particular primer semestre de 2018; Avance de la evaluación al proceso de servicio integral al usuario tercer trimestre de 2018; Informe de la auditoría a la liquidación de la contribución vigencia 2017 y gestión de cobro persuasivo y coactivo de la cartera a fecha 30 de junio de 2018; informe de austeridad y eficiencia del gasto público en funcionamiento correspondiente al tercer trimestre de la vigencia fiscal 2018; Informe de seguimiento al mapa de riesgos de gestión de la UAE-CRA a 30 de junio de 2018.

Con fecha 25 de enero de 2019 mediante acta N° 1 del Comité de Coordinación de Control Interno, la Unidad de Control Interno comunicó a los integrantes del Comité el resultado de la evaluación de siguientes informes de auditorías y seguimientos: Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción del tercer Cuatrimestre 2018 y el Informe de Seguimiento y recomendaciones del Plan de Mejoramiento formulado frente al informe de cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea de la Contraloría General de la República al 31 de diciembre de 2018.

Implementar las actividades de monitoreo y supervisión continua en la entidad

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 el periodo evaluado.

Durante el periodo comprendido entre el 1º de noviembre de 2018 al 28 de febrero de 2019, la Unidad de Control Interno realizó entre otras las siguientes actividades:

- a. Informe definitivo auditoría a la liquidación de la contribución vigencia 2017 y gestión de cobro persuasivo y coactivo de la cartera a fecha 30 de junio de 2018.
- b. Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno - Ley 1474 De 2011, periodo del 1 de julio al 31 de octubre de 2018.
- c. Informe de Evaluación de Gestión por Dependencias Vigencia 2018.
- d. Informe de seguimiento al cumplimiento en la UAE CRA de las políticas de operación y seguridad de SIIF – Nación vigencia 2018.
- e. Informe de Seguimiento a la ejecución presupuestal al 31 de diciembre de 2018.
- f. Informe de seguimiento a los proyectos de Agenda Regulatoria Indicativa a 31 de diciembre de 2018.

- g. Informe del Sistema de Control Interno Contable de la UAE-CRA vigencia 2018.
- h. Informe de auditoría a la gestión de bienes y servicios de la UAE CRA – 2018 – Contratación.
- i. Seguimiento al tercer cuatrimestre del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2018.
- j. Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción 2018 al 31 de diciembre de 2018.
- k. Certificación de actualización de la información sobre actividad litigiosa de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- UAE CRA segundo semestre de 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 radicado el 15 de diciembre de 2015 en la entidad; este documento fue transmitido mediante el aplicativo SIRECI al órgano de control fiscal el día 22 de enero de 2016, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, presentándose un cumplimiento del 100% en las acciones de mejoramiento previstas en dicho plan.

La UAE-CRA en atención a la auditoría externa realizada por la Contraloría General de la República en el primer semestre de 2018 relacionada con la evaluación del cumplimiento de los principios, fundamentos y lineamientos de la estrategia del gobierno en línea- GEL vigencia 2017, 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, el informe de seguimiento a fecha 31 de diciembre de 2018 fue enviado el día 04 de febrero de 2019 a la CGR.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL PERIODO EVALUADO

- a. **Informe definitivo auditoría a la liquidación de la contribución vigencia 2017 y gestión de cobro persuasivo y coactivo de la cartera a fecha 30 de junio de 2018:**
 - ✓ Precisar en cada una de las resoluciones suscritas, de donde fue tomada la información fuente para efectos de contar con información fidedigna en los actos administrativos de la entidad.
 - ✓ Es conveniente determinar la existencia de casos similares al de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P, en el que la liquidación de la contribución de la vigencia 2017 no incluyó la aplicación del parágrafo del artículo 1º de la Resolución UAE CRA 237 de 2017, así como el impacto en el objetivo financiero propuesto en la citada resolución de recaudar \$4,563 millones para el presupuesto de ingresos de la vigencia 2017.
 - ✓ En cuanto a la observación del presente informe relacionada con las constancias de ejecutoria sin elaborar a 30 de junio de 2018, es necesario dar cumplimiento a la actividad número 17 del procedimiento liquidación de contribuciones especiales GCF-PRC01 V02, en el que se establece *“Realizar la constancia de ejecutoria”* cuando suceda alguno de los siguientes hechos: *“cuando no proceda contra ellos ningún recurso; si se hubieren interpuestos recursos cuando estos se hubieren decidido; cuando no se interpongan los recursos o se haya desistido de ellos; cuando se renuncie expresamente a los recursos”*

- ✓ Verificar la existencia de casos similares al de la EMPRESA DE ASEO DE SANTANDER SA ESP, en los cuales la UAE-CRA haya enviado notificaciones de resoluciones liquidadas a las ESP y que a la fecha de verificación se encuentren sin entregar por parte del operador logístico. Igualmente, es conveniente verificar la eficacia de los controles internos implementados en la entidad, que permitan alertar oportunamente a la administración de las falencias presentadas en la notificación de los actos administrativos, que en últimas impactan en el término de firmeza de los actos y su posterior cobro y recaudo
- ✓ Indicar dentro de Procedimiento de cobro persuasivo GCF-PRC03, un tiempo límite del cobro persuasivo y su correspondiente traslado a cobro coactivo para efectos de evitar la prescripción de los derechos de la entidad.
- ✓ Continuar con la identificación y depuración en el Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF, de cada una de las cuentas por cobrar que aparecen en el tercero con Nit. 830000212 MINAMBIENTE VIVIENDA DESARROLLO T. - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO –CRAG.
- ✓ Es conveniente revisar el Manual de Políticas contables de la UAE-CRA capítulo IV numeral 1 *“Ingresos de transacciones sin contraprestación”*, en lo relacionado con la medición posterior de ingresos anticipados, dado que allí se señala que los valores recaudados *“antes de la emisión de la resolución emitida por la CRA en la que se aprueba la liquidación definitiva, serán reconocidos en el pasivo, como ingresos anticipados”*. Lo anterior, ya que la Contaduría General de la Nación con oficio 20063-62398 del año 2006, manifestó que estos ingresos no se constituyen como ingresos recibidos por anticipado y su registro contable debe realizarse como ingresos ciertos.

b. Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable de la UAE-CRA vigencia 2018.

- ✓ La Entidad a través del Procedimiento GBS-PRC01 "Actualización de inventarios" del sistema de Gestión de la Calidad estableció únicamente lineamientos para verificar la existencia de los activos. Sin embargo, dentro del Procedimiento no se estableció la verificación de la existencia de los pasivos o cruces de información para ello. Con respecto a la directriz de la existencia de pasivos, únicamente se encontró el instructivo N° 001 de fecha 18 de noviembre de 2018 emitido por la Contaduría General de la Nación, en el que se dan Instrucciones generales relacionadas con todas las cuentas contables para el cierre del periodo 2018, documento que se tuvo en cuenta para la evaluación de la pregunta 8 que indica lo siguiente: ¿Existe un procedimiento para llevar a cabo, en forma adecuada, el cierre integral de la información producida en las áreas o dependencias que generan hechos económicos?

Por lo anterior, se recomienda establecer una directriz, procedimiento, guía o lineamiento para realizar periódicamente inventarios y cruces de información, que le permitan verificar la existencia de los pasivos.

- ✓ La entidad realizó una audiencia interna de rendición de cuentas a los funcionarios de la UAE-CRA el día 8 de agosto de 2018 y una audiencia pública a la ciudadanía en general a través del canal institucional RTVC el día 17 de diciembre del mismo año; una vez verificados los dos eventos por esta Unidad, no se evidenció dentro de su temática la presentación de los estados financieros de la entidad.

Por lo anterior, se recomienda incluir dentro de las audiencias internas y públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía (mecanismo que hacen parte de la rendición de cuentas institucional), la presentación de los estados financieros conforme a lo establecido en el Procedimiento para la Evaluación del Control Interno Contable adoptado mediante la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación.

c. Informe de auditoría a la gestión de bienes y servicios de la UAE CRA – 2018 – Contratación.

- ✓ Eliminar las cuentas de cobro como forma de pago a los contratistas, teniendo en cuenta que el mismo fue eliminado por la Ley 962 del 2005 en su artículo 18 y en el Manual de Contratación en sus versiones 3 y 4, de conformidad a la recomendación emitida por esta Unidad en las vigencias 2016 y 2017.
- ✓ El 46% (12 de 26) de los procesos de contratación auditados, se encuentran publicados en la página del SECOP II de manera extemporánea, desatendiendo los términos establecidos en Decreto 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.1.1.7.1. que señala: “Publicidad en el SECOP. La Entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, **dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición. (...)**”. Negrillas fuera de texto, (ver anexo 3). Por lo anterior y en atención a la normatividad citada, es necesario publicar en la página del SECOP II, los documentos que hacen parte del proceso contractual dentro de los 3 días siguientes a su expedición.
- ✓ En el Manual de Contratación de la UAE CRA versiones 3 y 4 se evidenció que la supervisión del contrato podría ser delegada tanto por el ordenador del gasto como por quien tenga la competencia de acuerdo a los estudios previos así: Manual de Contratación de la UAE CRA versión 3 señala lo siguiente: “**Supervisión o interventoría. Obligaciones Numeral 28. En el evento en que haya ausencias o cambio temporales o definitivos de los interventores o supervisores, será el Ordenador del Gasto correspondiente, el responsable de realizar el cambio será quien tenga la competencia para el efecto de acuerdo a lo previsto en los estudios previos**”. Negrillas fuera de texto. Sin embargo, la redacción del citado numeral no permite evidenciar con exactitud además del ordenador del gasto quién es el otro funcionario que ostenta dicha competencia para delegar la supervisión del contrato en el evento de posibles ausencias temporales o definitivas, razón por la cual esta Unidad recomienda revisar la redacción del texto y si es del caso ajustarlo.
- ✓ Las certificaciones de inexistencia de personal suficiente, para llevar a cabo el proceso de contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, tienen fecha posterior a la emisión de los estudios previos, pese a que lo

primero que la entidad debe certificar es la inexistencia de personal en la planta que pueda desarrollar la actividad o servicio que se requiere contratar. Por lo anterior, se recomienda emitir las certificaciones de inexistencia de personal suficiente con antelación o de consuno con los estudios previos, en aras de dar cabal cumplimiento al requisito indicado por el Decreto 2209 de 1998 artículo 1.

- ✓ Esta Unidad recomienda radicar en el sistema de Gestión Documental ORFEO, las aprobaciones de las garantías únicas de cumplimiento, las prórrogas y las adiciones de los contratos que suscriba la entidad; lo anterior, con el fin de conservar la trazabilidad de las actuaciones contractuales al interior de la entidad.
- ✓ Dentro del riesgo “*Que se presente una inadecuada supervisión de los contratos en sus condiciones técnicas, jurídicas, administrativas, económicas, financieras y contables*” se tiene como control de mitigación “*Capacitaciones en supervisión de contratos, Revisión aleatoria de los informes de supervisión*”. En opinión de esta unidad se debe incluir adicionalmente como control de mitigación, el nombramiento de personal para el rol de supervisor del contrato, de personas idóneas que cuenten con la experiencia y el conocimiento técnico requerido para vigilar el desarrollo y cumplimiento del contrato. Lo anterior, teniendo en cuenta que no solo son suficientes las capacitaciones y las revisiones aleatorias de los informes, sino que además se requiere que los funcionarios que se desempeñen en este rol, cuenten de los conocimientos técnicos necesarios para verificar el cumplimiento del objeto contratado, y que en caso de ser necesario, se ejecuten las acciones a que haya lugar en pro de evitar posibles incumplimientos del contrato y/o un posible detrimento patrimonial.
- ✓ Dentro del contrato N° 40 de 2018, se evidenció el diligenciamiento de la terminación bilateral en el formato de liquidación de contratos denominado GBS-FOR10- V01, por lo cual y en opinión de esta Unidad, se recomienda gestionar en el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, la implementación de un formato diseñado para la terminación bilateral de los contratos.

Asignar las responsabilidades para cada componente

La Comisión de Regulación de agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuenta con un esquema de asignación de responsabilidades para cada uno de los siguientes componentes, así:

Línea Estratégica: Conformada por el Comité de Expertos Comisionados; Dirección Ejecutiva; Comité de Coordinación de Control Interno y el Comité de Gestión y desempeño.

Primera Línea de Defensa: Conformada por Jefes de Oficina y Subdirectores.

Segunda Línea de Defensa: Conformada por la Oficina asesora de Planeación y TIC’s; Supervisores de Contratos; Responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo y servidores públicos de la UAE-CRA.

Tercera Línea de Defensa: Unidad de Control Interno de la UAE-CRA.

DIFICULTADES FORMULADAS EN EL PERIODO EVALUADO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de noviembre de 2018 al 28 de febrero de 2019, 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