



Libertad y Orden



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

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

1º de marzo al 30 de junio 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: 1º de marzo al 30 de junio de 2019
		Fecha de elaboración: 30 de julio de 2019

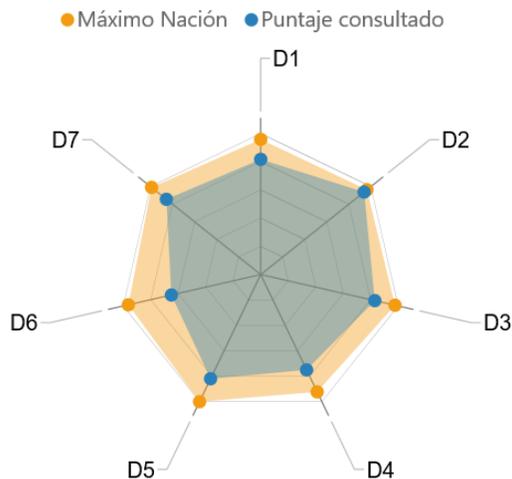
En el marco de lo dispuesto en el artículo 9º de la Ley 1474 de 2011 y con base al Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 2 de agosto de 2018 a continuación, se presenta el Informe sobre el estado del Sistema de Control Interno de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, con corte al 30 de junio de 2019.

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

Puntaje del desempeño institucional: La UAE - CRA de acuerdo a los resultados publicados en la página del Departamento Administrativo de la Función Pública, obtuvo una calificación en MIPG 2018 de 80.2 puntos, frente al promedio del índice de desempeño institucional de entidades nacionales que fue del 74.3.

Puntaje de desempeño por cada dimensión:



Dimensión	Puntaje consultado	Máximo Nación
D1: Talento Humano	80,4	94,4
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	92,3	94,9
D3: Gestión para Resultados con Valores	81,7	96,2
D4: Evaluación de Resultados	73,8	90,9
D5: Información y Comunicación	80,7	98,4
D6: Gestión del Conocimiento	64,0	94,8
D7: Control Interno	84,2	97,5

Puntaje de desempeño por cada política:



III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano

POL02: Integridad

POL03: Planeación Institucional

POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

POL06: Gobierno Digital

POL07: Seguridad Digital

POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción

POL10: Servicio al ciudadano

POL11: Racionalización de Trámites

POL12: Participación Ciudadana en la Pólítica

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

POL14: Gestión Documental

POL15: Gestión del Conocimiento

POL16: Control Interno

Los resultados de la medición de MIPG y MECI de la vigencia 2018, fueron presentados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 2 del 23 de mayo de 2019. En esta sesión el Director Ejecutivo, expresó su gratitud hacia todo el equipo de trabajo ya que por los esfuerzos conjuntos de todas las áreas se pudieron alcanzar estos resultados; además señaló la importancia de seguir trabajando para mejorar la gestión de la entidad y solicitó formular acciones de mejora en las dimensiones en las cuales se obtuvo una baja calificación y de ser necesario, buscar acompañamiento técnico y/o apoyo interinstitucional.

DIMENSIONES OPERATIVAS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) DIMENSIÓN: TALENTO HUMANO

De acuerdo al resultado de la medición realizada a través del FURAG del MIPG y MECI vigencia 2018, la dimensión del Talento Humano de la UAE-CRA obtuvo un total de 80.4 puntos, mientras que la Política de la Gestión Estratégica del Talento Humano y la Política de Integridad se encuentran implementadas en un 78.1% y 84.3% respectivamente.

Política de Gestión Estratégica del Talento Humano

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA cuenta con el Plan Estratégico de Talento Humano para la vigencia 2019, cuyo objetivo se centra en desarrollar estrategias para optimizar la calidad de vida laboral de los funcionarios a través de la promoción de la cultura organizacional, que incremente el sentido de pertenencia y motivación, del fortalecimiento de la cultura ética, prevención de riesgos, fomento de estilos de vida saludables, y la promoción de la cultura organizacional tomando como base los principios y valores de la entidad.

Igualmente, la entidad cuenta con el Plan de Previsión de Recursos Humanos vigencia 2019, el cual se ha puesto como propósito principal en el marco del Plan Estratégico, fijar el horizonte de la entidad, teniendo en cuenta los planes, programas y proyectos de las diferentes dependencias de la entidad, el plan anual de gestión y/o el plan operativo anual, con el fin de determinar la disponibilidad suficiente de personal en capacidad para lograr el cumplimiento de éstos. Es importante mencionar que el presente plan de previsión será uno de los instrumentos más importantes en la administración y gerencia del talento humano con el que se podrá alinear la planeación estratégica del recurso humano y la planeación institucional.

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

De acuerdo al resultado de la medición realizada a través del FURAG del MIPG y MECL vigencia 2018, la dimensión del Direccionamiento Estratégico y Planeación de la UAE-CRA obtuvo una calificación de 92.3 puntos; de otra parte, la Política de Planeación Institucional se encuentra implementada en un 91.6%.

Política de Planeación institucional

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 2 realizado el 14 de marzo de 2019, la entidad en el marco del proyecto de integración de sus sistemas de gestión, actualizó el documento DES-MAN03 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC), dentro del cual Incluyó la Política de prevención del daño antijurídico y la Política de gestión de documento electrónico de archivo, documento que contiene las siguientes políticas:

1. Política del Sistema Integrado de Gestión y Control (Firmada por el Director Ejecutivo el 15 de mayo de 2018)

“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”.

2. 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 (BYOD).
- l. Política de servicios de computación en la nube.

3. 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.

4. Políticas de operación institucional:

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

5. Políticas de gestión documental y cero papel.

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

6. Política de prevención del daño antijurídico

7. Políticas generales defensa judicial UAE-CRA

Formulación de Planes

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 2019-2022, 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 y Sesión de Comisión Ordinaria N° 247 del 21 de diciembre de 2018.

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 y publicado ese mismo día en la página www.cra.gov.co 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, agenda que ha sido modificada en las sesiones de Comisión Ordinaria No. 249 del 27 de febrero de 2019, extraordinaria No.3 del 20 de marzo de 2019 y en las sesiones ordinarias No. 251 del 29 de abril de 2019 y No. 253 del 26 de junio de 2019.

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 presentado y aprobado el Plan de comunicaciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

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.

En Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 2 de fecha 14 de marzo de 2019, se aprobó el Plan de Capacitación Institucional (PIC) difundido mediante Resolución UAE-CRA N° 306 de fecha 29 de marzo de 2019 y el plan de bienestar social que busca crear un entorno laboral adecuado, contribuyendo a su vez la mejorar su calidad de vida, a exaltar la labor del servidor, e intensificar una cultura que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia y motivación para todos los empleados de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA para la vigencia del 2019.

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 del presente año, 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, y cuenta con 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 entidad, 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, teniendo como base la Resolución UAE-CRA N° 001 del 2 de enero de 2019, presupuesto que 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 adquieran durante la vigencia 2019.

La Entidad hizo 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

Según el resultado de la medición realizada a través del FURAG del MIPG y MECI vigencia 2018, la dimensión de Gestión con Valores para Resultados de la UAE-CRA obtuvo un total de 81.7 puntos; de otra parte, la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos se encuentra implementada en un 86.4%; la política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público en un 78.7%; la política de Gobierno Digital en el 85.4%; la política de Seguridad Digital en un 86.9%, la política de Defensa Jurídica 77.1%; la política del Servicio al Ciudadano 80.3% ; la política de Racionalización en 85.9% y la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública en un 80.8%.

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 Comité SIGC N° 7 del 30 de junio de 2015. A su vez, en Comité Institucional de Gestión y Desempeño Ordinario N° 5 y Extraordinario N°3 de fechas 24 de abril y 27 de agosto de 2018, respectivamente, 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 entidad, 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 30 de junio 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", que contiene 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.
- ✓ 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.
- ✓ En Comité Institucional de Gestión y Desempeño Ordinario N° 2 de fecha 23 de mayo de 2019, se aprobaron los documentos de política de gobierno digital – habilitador arquitectura.



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 UAE-CRA 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, cuyas funciones se relacionan con la política de seguridad así: *"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 el documento 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 documento 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 marzo al 30 de 2019 el Comité de Conciliación y Defensa Jurídica de la UAE-CRA programó siete reuniones dentro de las cuales se trataron los siguientes temas: Informe procesos judiciales marzo 2019; Política de prevención del daño antijurídico 2019; Informe procesos judiciales del mes de abril de 2019; Actividades política de prevención del daño antijurídico 2019; Socialización del reglamento del Comité de Conciliación; Informe procesos judiciales mayo de 2019; Informe designación Secretaria técnica Comité de conciliación y defensa judicial de la CRA; Informe procesos judiciales junio de 2019, así como el estudio de una ficha de Conciliación judicial para la audiencia inicial de Nulidad y 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 documento 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 documento SCI-PRC01 Procedimiento de atención de PQRSD, instrumento 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 documento SCI-PRC01 Procedimiento de atención de PQRSD incluyendo el diligenciamiento del Formato SCI-FOR02 “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 elementos hacen parte del proceso de servicio al ciudadano y fueron socializados para todas las dependencias el 29 de octubre de 2018.

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 2 realizado el 23 de mayo de 2019, se aprobó la Estrategia de Participación Ciudadana y rendición de cuentas de la entidad 2019, la cual se ha venido implementando al interior de la UAE CRA a través de la ejecución de las actividades que fueron formuladas de cara al ciudadano y las relacionadas con el cliente interno y externo 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 en Excel un archivo denominado “Registro de Publicaciones”, documento que contiene la relación de todas las publicaciones que hace la entidad en su página web, el cual se publica en la sección de Transparencia de acuerdo a la Ley 1712 de 2014.

Política de Servicio al ciudadano

En desarrollo de este mandato constitucional y con el propósito de mejorar la consolidación de las 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).
- ✓ La Entidad elaboró el documento "Matriz de priorización de sistematización de procesos.xlsx", donde se evidencia la priorización de tres (3) procesos susceptibles de automatización (SISTEMA DE ACTUACIONES, SISTEMA DE CONTRIBUCIONES y SISTEMA DE NOMINA), los cuales serán automatizados durante la vigencia 2019.

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° 2 realizado el 23 de mayo de 2019, aprobó el documento “Estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas de la entidad 2019”, que contiene las acciones a desarrollar durante la vigencia, para la cual se ha propuesto fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés, de tal manera que: i) se construya colaborativamente la información, ii) se fomente el diálogo y la retroalimentación de manera virtual y presencial, y iii) cumpla con los compromisos propuestos en el ejercicio de rendición de cuentas 2019.

La CRA, teniendo en cuenta las recomendaciones establecidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas –Versión 2- con énfasis en derechos humanos y paz, y en su compromiso con la actualización de su Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orienta sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de los espacios de participación ciudadana que permitan el control social y la evaluación de la gestión por parte de los grupos de valor relacionados con la entidad. Asimismo, la entidad se propone en el marco de la dimensión de información y comunicación del MIPG, garantizar el adecuado flujo de información interna y externa que permita fortalecer la interacción con los ciudadanos y dar cumplimiento a la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La UAE-CRA tiene como objetivo principal Garantizar el ejercicio de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a través de la implementación de estrategias que faciliten el acceso a la información, bajo condiciones que permitan un diálogo fluido y con la responsabilidad que genere una incidencia efectiva de la participación en el desarrollo misional de la entidad.

El seguimiento a las actividades planeadas le corresponde a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's, en su rol de segunda línea de defensa, dependencia que conforme a la "Estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas de la entidad 2019", presentará de manera semestral los informes sobre la evaluación de los eventos de participación ciudadana adelantados por la entidad y los avances de la estrategia de comunicaciones que complementa las acciones de los componentes de información y diálogo de la Rendición de Cuentas, seguimiento que quedó establecido en la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas aprobada para la vigencia 2019.

De igual forma, durante la implementación de la presente estrategia, se realizará la evaluación de los eventos y actividades contenidos en la misma, para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y posteriormente, se realizará el informe final que permitirá mitigar el riesgo y planear acciones de mejora.

Adicionalmente, la Oficina Asesora de Planeación y TIC's realizará seguimiento a su estrategia de rendición de cuentas, a través de las actividades contenidas en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de manera trimestral y del Plan de acción, de manera mensual.

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.

Acuerdo Mutuo (IWA / CRA / ADERASA) para el XII Foro Iberoamericano de Regulación

Acuerdo firmado con el objeto de Promover el XII FIAR a realizarse los días 16 y 17 de octubre de 2019 en la ciudad de Cartagena, a través de los medios de IWA, mediante: i) correo electrónico de actualización de IWA, sitio web de IWA y redes sociales. ii) considerar las ponencias del XII FIAR para su publicación por IWA Publishing en un formato aceptado mutuamente de acuerdo con la política habitual de IWA. La decisión final recaerá en el presidente del Comité Editorial de la IWA.

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 continua.
- 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. Este proyecto está encaminado a lograr una mayor eficiencia de los procesos de apoyo de la entidad, enfocándose en varios frentes, tales como:

- ✓ 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 al 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, con lo 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, entiéndase, 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

De acuerdo al resultado de la medición realizada a través del FURAG del MIPG y MECl vigencia 2018, la dimensión de Evaluación de Resultados de la UAE-CRA obtuvo un total de 73.8 puntos, al igual que la Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

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, así como con los informes de las auditorías internas de gestión y seguimientos de Ley practicados por la Unidad de Control Interno de la UAE CRA.

Con fecha 14 de marzo de 2019, mediante acta N° 2 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: Plan de Acción Institucional a corte al 28 de febrero de 2019, así como la ejecución presupuestal al 14 de marzo de la presente vigencia.

El día 23 de mayo de 2019, en Comité Institucional de Gestión y Desempeño Ordinario N° 2, la Oficina Asesora de Planeación y TIC presentó a los miembros del Comité el informe de seguimiento al plan estratégico sectorial del primer trimestre 2019; plan de acción institucional a 30 de abril de 2019; avance ejecución presupuestal con corte al 22 de mayo de 2019; presentación resultados FURAG 2018; presentación de los avances al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República y el informe de avances frente a las recomendaciones formuladas en la auditoría forense.

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) Ordinario N°2 de fecha 23 de mayo de 2019, la Oficina asesora de Planeación y TIC’s presentó el informe de cumplimiento del Plan de

Acción Institucional con corte al 30 de abril de 2019 y el informe de ejecución presupuestal al 22 de mayo del presente año, según cuadros de resumen, así:

Plan de Acción Institucional al 30 de abril de 2019.

Avance Financiero	44,1% Compromisos 30,6% Obligaciones
Avance Gestión	100% 14 de 14 actividades
Avance Físico	100 % 2 de 2 productos programados

Avance de gestión 100%

RESPONSABLE	TOTAL ACTIVIDADES AÑO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS MES	ACTIVIDADES EJECUTADAS MES	% MES
Control Interno	9	0	0	
Subdirección de Regulación	73	3	3	100%
Oficina Asesora Jurídica	33	3	3	100 %
Oficina Asesora de Planeación	56	1	1	100 %
Subdirección Administrativa y F.	86	7	7	100 %
Total general	257	14	14	100 %

Acumulado enero – abril 2019

RESPONSABLE	TOTAL ACTIVIDADES AÑO	ACTIVIDADES EJECUTADAS A ABRIL	% AÑO	TOTAL PRODUCTOS AÑO	PRODUCTOS EJECUTADOS A ABRIL	% AÑO
Control Interno	9	2	22,2%	9	2	22,2%
Subdirección de Regulación	73	16	22,0 %	32	1	3,1 %
Oficina Asesora Jurídica	33	9	27,3 %	18	1	5,5 %
Oficina Asesora de Planeación	56	14	25,0 %	22	1	4,5 %
Subdirección Administrativa y Financiera	86	23	26,7 %	28	5	17,8 %
Total general	257	64	24,9 %	109	10	9,2 %
Acumulado anual	24,9%			9,2 %		

Ejecución presupuestal al 22 de mayo de 2019.

METAS EJECUCIÓN CRA					
RUBROS	APROPIACIÓN	COMPROMISOS SIIF		OBLIGACIONES SIIF	
FUNCIONAMIENTO	12.331.280.000	5.432.792.558	44,1%	5.225.815.653	42,4%
INVERSIÓN	4.963.997.303	2.989.681.156	60,2%	1.068.847.478	21,5%
TOTAL	17.295.277.303	8.422.473.714	48,7%	6.294.663.131	36,4%

DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

De acuerdo al resultado de la medición realizada a través del FURAG del MIPG y MECI vigencia 2018, la dimensión de Información y Comunicación de la UAE-CRA obtuvo un total de 80.7 puntos, mientras que la Política de Gestión Documental fue calificada con un porcentaje de 70.6%; de otra parte, la política Transparencia, acceso de la información pública y lucha contra la corrupción obtuvo un total de 80.3%.

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; allí 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 del 1º de agosto de 2017, la entidad aprobó el formato DES-FOR08 Matriz de Comunicación interna y externa, actualizado y aprobado por todos los líderes de proceso en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N°4 del 13 de septiembre de 2018.

Política de gestión documental

La Política de gestión documental se encuentra incluida en el documento DES-MAN03 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) de la entidad, actualizado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N°3 del 27 de agosto de 2018, 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 a la entidad por la Ley 142 de 1994.

Así mismo, con fecha 30 de enero de 2017, se aprobó el documento GDO-REG01 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-PRO01 Programa de gestión documental, documento que define las acciones a corto, mediano y largo plazo para la gestión documental de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, con el fin de mejorar la eficiencia en la administración del ciclo de vida de los documentos.

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 los Decretos 103 y 1081 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 del 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.
- ❖ Desarrolló e implementó en el Sistema de Gestión Documental controles con el fin de evitar el vencimiento de las PQRSD allegadas.
- ❖ Ajuste del 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.
- ❖ 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”.
- ❖ Desarrollo del documento denominado "Esquema_de_Gobierno_TI_VF.pdf"; en su contenido se pueden visualizar los lineamientos correspondientes a dicho ámbito, establecidos en el numeral 4 del documento G.GOB.01 “Guía del Dominio de Gobierno de TI”.
- ❖ Creación del 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”.
- ❖ Elaboración del documento denominado "Arquitectura de referencia y solución de los sistemas de información", en el cual se evidencia que la entidad adopta la arquitectura de referencia ADD (Attribute Driven Design).
- ❖ Desarrollo del documento denominado “MAESTRO DE REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES”, donde se evidencia el mecanismo de trazabilidad transaccional que utilizará la CRA para los futuros desarrollos de sistemas de información.
- ❖ Creación del documento cuadro de control planteado en el plan de mejoramiento suscrito con la CGR, donde se encuentran relacionadas las publicaciones que debe realizar la entidad en su página web.
- ❖ 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.

DIMENSIÓN: GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION

De acuerdo al resultado de la medición realizada a través del FURAG del MIPG y MECI vigencia 2018, la dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación de la UAE-CRA obtuvo un total de 64.0 puntos, al igual que la Política de Gestión del conocimiento.

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 UAE- 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 entidad, relacionada con los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

Según el resultado de la medición realizada a través del FURAG del MIPG y MECI vigencia 2018, la dimensión de Control Interno de la UAE-CRA obtuvo un total de 84.2 puntos al igual que la Política de Control Interno.

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

La entidad cuenta con un 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 28 de marzo y el 24 de mayo de 2019, se realizaron los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 2 y N° 3 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.

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.

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.

Para la vigencia 2019 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, no ha implementado la matriz de riesgos de gestión, por lo que se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación coordinar con los equipos operativos de los procesos institucionales, diligenciarla y posteriormente presentarla para su aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

El EVC-MAN01 Manual de Administración del riesgo y de oportunidades de la entidad fue actualizado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario N° 3 del 27 de agosto 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

Conforme al capítulo quinto, del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, la consolidación y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y TIC’s de la CRA.

La verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo, le corresponde a la Unidad de Control Interno de la entidad. Para tal fin, esta dependencia verificará el cumplimiento de las diferentes estrategias, mecanismos o medidas definidas para cada uno de los componentes y de las actividades que se llevarán a cabo para su fortalecimiento.

En Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 3 del 24 de mayo de 2019, la Unidad de Control Interno del UAE-CRA presentó el Informe de Seguimiento de los Riesgos de Gestión de la entidad al 31 de diciembre de 2018, igualmente presentó el Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción del Primer Cuatrimestre de la Vigencia 2019.

Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional

En Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 2 celebrado el día 28 de marzo 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 2019, así:

- Informe de Gestión por Dependencias al 31 de diciembre de 2018.
- 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 a fecha 11 de marzo de 2019.
- Informe de seguimiento a los planes de mejoramiento de auditorías de gestión (Proceso de servicio integral al usuario del segundo semestre de 2017; Actuaciones Administrativas de carácter particular - 2017; Manejo de bienes muebles y de consumo – 2017; liquidación de nómina y demás pagos originados en la relación laboral a cargo del empleador – 2018; auditoría al proceso de gestión de bienes y servicios de la UAE-CRA – 2017 (contratación).
- Informe de derechos de autor de software a 31 de diciembre de 2018.
- Informe de austeridad y eficiencia del gasto público del cuarto trimestre de 2018.
- Informe de la información litigiosa de la UAE-CRA (ekogui) al 31 de diciembre de 2018.
- Informe de ejecución presupuestal al 31 de diciembre de 2018.
- Informe de seguimiento al cumplimiento de las políticas de seguridad del SIIF Nación en la UAE-CRA vigencia 2018.
- Informe de auditoría al proceso de adquisición de bienes y servicios de la UAE-CRA vigencia 2018 (Contratación).
- Informe de auditoría de evaluación del proceso de servicio integral al usuario segundo semestre de 2018.
- Informe de resultados de la evaluación del sistema de control interno contable al 31 de diciembre de 2018.

Con fecha 25 de mayo de 2019 mediante acta N° 3 del Comité de Coordinación de Control Interno, el Asesor de Control Interno comunicó a los integrantes del Comité, el resultado de los informes de evaluación a las auditorías y seguimientos así:

- Informe de Seguimiento de los Riesgos de Gestión de la entidad al 31 de diciembre de 2018.
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción del Primer Cuatrimestre de la Vigencia 2019.
- Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público del Primer Trimestre de 2019 y el Informe de Avance de Auditoría de Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario del Primer Trimestre del año 2019.

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 marzo al 30 de junio de 2019, la Unidad de Control Interno realizó entre otras las siguientes actividades:

- a. Informe de seguimiento al mapa de riesgos de gestión de la UAE-CRA al 31 de diciembre de 2018.
- b. Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno - Ley 1474 De 2011, del periodo del 1 de noviembre de 2018 al 28 de febrero de 2019.
- c. Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público del primer trimestre de 2019.
- d. Informe de seguimiento a planes de mejoramiento a las auditorías internas de gestión.
- e. Seguimiento al mapa de riesgos de anticorrupción primer cuatrimestre 2019.
- f. Seguimiento al primer cuatrimestre del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019.
- g. Informe Derechos de Autor de Software 2018.
- h. Informe definitivo de la evaluación del proceso de servicio integral al usuario segundo semestre 2018.

La UAE CRA cuenta con el Plan de mejoramiento Institucional de la vigencia 2014, resultado del Informe final de auditoría por parte de la Contraloría General de la República 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% a fecha 31 de diciembre de 2018 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, se 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, informe de seguimiento que a fecha 31 de diciembre de 2018 fue enviado el día 04 de febrero de 2019 a la CGR.

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 la Comisión de Regulación; el Comité de Expertos Comisionados; la Dirección Ejecutiva; el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y el Comité institucional 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.

OBSERVACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL PERIODO EVALUADO

a. 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 11 de marzo de 2019:

- ✓ Elaborar los documentos y/o evidencias teniendo en cuenta el manual de gobierno digital, los documentos (guías y lineamientos) establecidos por MINTIC para dar cumplimiento a la política de Gobierno Digital.
- ✓ Los documentos y evidencias elaborados por la entidad deben estar articulados con el Sistema Integrado de Gestión y Control, y no deben ser elaborados de forma aislada del sistema.
- ✓ Ser más coherentes y precisos a la hora de formular la acción de mejora y su descripción, la actividad y/o unidad de medida del plan de mejoramiento, con los hallazgos descritos por la Contraloría General de la Republica.

b. Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público del cuarto trimestre de 2018.

- ✓ Atender la recomendación formulada por el Grupo de Control Interno relacionada con el disfrute de vacaciones de los funcionarios de la entidad, dentro del año siguiente a la fecha en que se causa el derecho a disfrutarlas, con el propósito de dar cabal cumplimiento a la Resolución UAE — CRA No. 136 de 2017, en la que se implementan medidas de austeridad en el gasto público por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- ✓ Se recomienda aplicar las disposiciones señaladas en el artículo 81 de la Ley 1940 del 26 de noviembre de 2018, relacionadas con el Plan de Austeridad del Gasto para la vigencia 2019.

c. Informe de la Auditoría al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios de la UAE CRA vigencia 2018 (contratación).

- ✓ Eliminar las cuentas de cobro como forma de pago a los contratistas, teniendo en cuenta que el mismo fue eliminado por la citada ley 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.

- ✓ Es necesario que en los estudios previos de los contratos de prestación de servicios, se realice una adecuada planeación a fin de que no originen contradicción alguna al momento de desarrollar el contrato, en la medida que la entidad no debe alterar las condiciones inicialmente definidas en los estudios previos y cambiarlas en el contrato sin sustento jurídico alguno y menos cuando estos hacen parte integral de los contratos. Esta observación fue realizada por esta Unidad en los informes de auditoría de 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. (...)". 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.
- ✓ Observar el Manual de Contratación de la UAE CRA, en donde se indica que los informes de actividades únicamente sean suscritos por los contratistas y no por los supervisores, para lo cual es conveniente adecuar el formato GBS-FOR30 "Informe de seguimiento Técnico Administrativo y Financiero Supervisión e Interventoría", exigido en el Manual de Contratación de la UAE CRA. Cabe resaltar que esta recomendación se realizó en las auditorías de las vigencias 2016 y 2017.
- ✓ Se recomienda a los supervisores de los contratos hacer una revisión cuidadosa de los informes de actividades entregadas por los contratistas y las aprobaciones de pólizas que efectúa el área de contratos, a fin de registrar información fidedigna en los documentos que conforman el expediente y que son la base para la toma de decisiones de la gestión contractual de la entidad.
- ✓ Es necesario observar la Ley 80 de 1993 y el Manual de Contratación de la Entidad en los que se indica palmariamente que las modificaciones introducidas en los contratos, deben obedecer estrictamente a circunstancias que originen una posible paralización o afectación grave del contrato, la cual debe estar justificada y probada, en virtud de los principios de planeación y seguridad jurídica y de asegurar la inmediata, continua y adecuada prestación del servicio.
- ✓ 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". 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 ajustarla.

- ✓ 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.

d. Informe de Auditoría de Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario Segundo Semestre 2018.

- ✓ Se evidenció que en el 16% de los casos verificados en la muestra y que fueron trasladados a otras entidades por competencia (8 de 51), se realizaron de manera extemporánea sin observarse los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, es necesario dar cumplimiento a los términos previstos en la ley para los respectivos traslados por competencia a las entidades

respectivas, conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de las vigencias 2016, 2017 y primer semestre 2018.

- ✓ En el 0.4% de la muestra de las PQRS (4 de 927) no se evidenció respuesta en el sistema ORFEO, ni física en el archivo. Lo anterior, ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece lo siguiente: "Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción". Así las cosas, es necesario dar respuesta y dejar evidencia de la misma ante cualquier tipo de solicitud que sea presentada por un ciudadano, funcionario y/o contratista de la entidad. Esta observación se realizó en el seguimiento del primer semestre de 2018.
- ✓ Se evidenció que en el 10% de los casos verificados en la muestra (5 de 51), no se envió copia de los oficios por medio de los cuales se remitió por competencia la petición, pese a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, cuando la entidad carezca de competencia y corra traslado a la autoridad competente, es necesario remitir copia del mismo al peticionario. Vale la pena aclarar que esta observación se había realizado en el primer semestre de 2016 y primer semestre 2018.
- ✓ En el análisis de las peticiones contestadas extemporáneamente según el reporte del sistema ORFEO, correspondiente al 2° semestre de 2018, se evidenció que el 1.6% (15 de 927) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, Por lo anterior, se exhorta a la entidad a dar respuesta dentro de los términos establecidos en la ley, para efectos de evitar riesgos legales en contra de la UAE CRA y conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de la vigencia 2017 y primer semestre 2018.
- ✓ En el 2% (1 de 51) de los traslados por competencia realizados durante el segundo semestre de 2018, no se adjuntó la petición objeto del traslado en la remisión por competencia, inobservando lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21. Por lo anterior, es necesario que se revise cuidadosamente que en el oficio remisario se adjunte la petición objeto del traslado. Lo anterior, en aras de garantizar a los peticionarios la remisión por competencia oportuna y efectiva de la solicitud.
- ✓ En el 2% (1 de 51) de los traslados realizados durante el segundo semestre de 2018, fueron remitidos por competencia a una entidad que carecía de la misma, toda vez que el peticionario solicitó en su "petitum" que la misma fuera entregada a la Procuraduría General de la Nación y esta fue trasladada al Departamento Nacional de Planeación. Por lo anterior, es necesario revisar cuidadosamente la entidad a la cual se remitirá por competencia la petición objeto del traslado. Lo anterior, en aras de garantizar a los peticionarios la remisión por competencia oportuna y efectiva de la solicitud.

- ✓ En el seguimiento practicado por esta Unidad a las remisiones de copias de traslados por competencia a los peticionarios, se evidenció que 12 de ellas fueron enviadas a los peticionarios por correo electrónico desde el área de correspondencia, e igualmente una respuesta a una petición fue atendida por dicha vía; sin embargo, no fueron registradas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo lo que impidió asociarlos a los radicados que les dieron origen. Por lo anterior, se recomienda que estos correos electrónicos se registren en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y se asocien a los radicados que los originaron, en aras de conservar la trazabilidad de las gestiones adelantadas por la entidad para atender las peticiones de los ciudadanos y la remisión de las copias de los traslados por competencia realizados por la entidad.

e. Resultados de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable a 31 de diciembre de 2018.

Frente al Marco Normativo

- ✓ Establecer directriz, procedimiento, guía o lineamiento para realizar periódicamente inventarios y cruces de información, que le permitan verificar la existencia de pasivos.

Frente a la Rendición de Cuentas

- ✓ Incluir dentro en la rendición de cuentas a la ciudadanía en general, la presentación de los estados financieros con corte a diciembre del año respectivo, tal como lo indica el la Resolución 193 de 2016 y el Manual Único de Rendición de Cuentas diseñado para las entidades del orden nacional y territorial

f. Informe de Seguimiento de los Riesgos de Gestión de la entidad al 31 de diciembre de 2018.

- ✓ Dar cumplimiento a cada una de las actividades programadas en la mitigación de los riesgos, con el propósito de disminuir o mantener su nivel de exposición.
- ✓ Se recomienda a los líderes de proceso y/o los funcionarios designados para ello, analizar si las actividades programadas para el tratamiento de los riesgos, son eficaces respecto a disminuir o mantener su nivel de exposición, para efectos de revisar, ajustar o reformular los controles de mitigación de aquellos riesgos que son reiterativos en cada vigencia.

g. Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público del Primer Trimestre de 2019.

- ✓ Atender las observaciones y recomendaciones formuladas relacionadas con el disfrute de vacaciones de los funcionarios de la entidad, dentro del año siguiente a la fecha en que se causa el derecho a disfrutarlas, e igualmente implementar actividades o campañas de concientización del personal en el aprovechamiento y reciclaje de materiales y útiles de oficina, con el propósito de dar cabal cumplimiento a la Resolución UAE – CRA No. 136 de 2017, en la que se

implementan medidas de austeridad en el gasto público por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

h. Informe de Avance de Auditoría de Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario del Primer Trimestre del año 2019.

- ✓ Se evidenció que en el 21% de los casos verificados en la muestra y que fueron trasladados a otras entidades por competencia (4 de 19), se realizó de manera extemporánea sin observarse los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: “Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. (...)”.

Por lo anterior, es necesario dar cumplimiento a los términos previstos en la ley para los respectivos traslados por competencia a las entidades respectivas, conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de las vigencias 2016, 2017 y 2018.

- ✓ En el análisis de las peticiones contestadas extemporáneamente correspondiente al 1° trimestre de 2019, se evidenció que el 0.4% (2 de 462) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en la que se establece lo siguiente: “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”, y en el Decreto 707 de 1995 artículo 4° “Liquidación definitiva (...) procederá en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de recibo de los estados financieros (...)”.

Por lo anterior, se conmina a la entidad a dar respuesta de las PQRSD dentro de los términos establecidos en la ley, para efectos de evitar riesgos legales en contra de la UAE CRA y conforme a las recomendaciones formuladas por este despacho en los informes de auditoría de las vigencias 2017 y 2018.

- ✓ En el 0.2% (1 de 462) de las peticiones impetradas a la entidad, en una de ellas se atendió parcialmente la solicitud de la peticionaria; lo anterior toda vez que no solo requirió la notificación de un determinado acto administrativo, sino que también solicitó el envío del formulario para poder efectuar el pago de la contribución, remisión de la cual esta Unidad no obtuvo evidencia.

Por lo anterior, es necesario atender de manera completa la peticiones que eleven los solicitantes, en aras de dar cabal cumplimiento a lo señalado en la Ley 1755 de 2015 artículo 13 “(...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por

motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (...)”.

- ✓ En el 0.2% de la muestra de las PQRSD (1 de 462) no se evidenció respuesta en el sistema ORFEO, ni física en el archivo de la entidad. Lo anterior, ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece lo siguiente: “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Así las cosas, es necesario dar respuesta y dejar evidencia de la misma ante cualquier tipo de solicitud que sea presentada por un ciudadano, funcionario y/o contratista de la entidad (ver anexo 4). En el caso de funcionarios estas peticiones se entienden atendidas con el diligenciamiento del formato GTH-FOR07 “Formato reporte novedades de personal” del que no se obtuvo evidencia para el caso en cuestión. Esta observación fue formulada por esta Unidad en los seguimientos del primer y segundo semestre de la vigencia 2018.

- ✓ Se recomienda registrar en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, los correos electrónicos que se generen para dar respuesta a las PQRSD y asociarlos a los radicados originados, en aras de conservar la trazabilidad de las gestiones adelantadas por la entidad para atender las peticiones de los ciudadanos y la remisión de las copias de los traslados por competencia realizados por la entidad.

Lo anterior, toda vez que esta Unidad evidenció 13 respuestas emitidas mediante correos electrónicos, sin registrarse en Orfeo y sin asociarse a sus respectivos radicados. Esta recomendación fue formulada por esta Unidad, en el informe de seguimiento de la atención de las PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2018.

- ✓ La Oficina Asesora de Planeación tramitó y suscribió dos traslados por competencia de la entidad atendiendo lo establecido en la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015 artículo 21; No obstante, la Dirección Ejecutiva ordenó mediante memorando N° 20172010005893 del 16 noviembre de 2017, que el trámite y la suscripción de los traslados y remisiones por competencia estén a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.

Así las cosas, es necesario que la entidad defina la línea procedimental que va a aplicar para el trámite y suscripción de las remisiones por competencia a otras autoridades, a fin de que se defina en cabeza de qué dependencia quedaría este trámite.

DIFICULTADES FORMULADAS EN EL PERIODO EVALUADO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de marzo al 30 de junio 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.

ORIGINAL FIRMADO

Giovanni Soto Cagua

Asesor con funciones de Control Interno