



Libertad y Orden



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

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

**1º de noviembre al 31 de diciembre
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 noviembre al 31 de diciembre de 2019
		Fecha de elaboración: 22 de enero de 2020

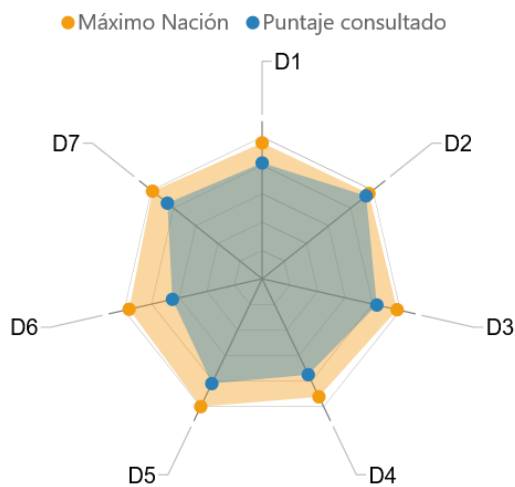
En el marco de lo dispuesto en el artículo 9º de la Ley 1474 de 2011, modificado por los artículos 231 y 156 de los Decretos 019 de 2012 y 2106 del 22 de noviembre de 2019 respectivamente, y atendiendo a la Circular Externa N°100-006 de 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como el 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 31 de diciembre 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	POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL02: Integridad	POL06: Gobierno Digital	POL10: Servicio al ciudadano	POL14: Gestión Documental
POL03: Planeación Institucional	POL07: Seguridad Digital	POL11: Racionalización de Trámites	POL15: Gestión del Conocimiento
POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	POL08: Defensa Jurídica	POL12: Participación Ciudadana en la Pública	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 esa sesión se estableció la necesidad de 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.

Por lo anterior, los líderes de los procesos formularon las acciones correctivas y de mejora, con excepción de la correspondiente a la dimensión de Gestión del Conocimiento, actividades que se encuentran en etapa de ejecución por parte de los funcionarios responsables y cuyo seguimiento se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y TIC's.

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, en 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, y así determinar la disponibilidad suficiente de personal en capacidad para lograr el cumplimiento de cada uno de ellos.

Es importante mencionar que el presente plan de previsión es uno de los instrumentos más importantes en la administración y gerencia del talento humano con el que se alinean 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 MECI 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, instrumento que contiene las siguientes directrices:

1. Política del Sistema Integrado de Gestión y Control (suscrita 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 UAE-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 2019 y publicado ese mismo día en la página www.cra.gov.co en la oportunidad establecida. Igualmente fue modificado en la vigencia 2019 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño -CIGD- Ordinario No.3 del 28 de junio; Ordinario No.4 del 26 de julio; Ordinario No.5 del 28 de agosto; Ordinario No.6 del 27 de septiembre; Ordinario No.7 del 29 de noviembre y Ordinario No.8 del 26 de diciembre.

La Oficina Asesora de Planeación y TIC's, verifica el avance cualitativo mensual de las metas establecidas en el PAI y publica en la página web de la entidad de manera trimestral 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 fue modificada en la vigencia 2019 en las sesiones de Comisión Ordinaria No. 249 del 27 de febrero; Extraordinaria No.3 del 20 de marzo y en las sesiones ordinarias No. 251 del 29 de abril; No. 253 del 26 de junio; No. 254 del 30 de julio; No. 255 del 27 de septiembre; No. 257 del 30 de octubre; y en sesiones Extraordinarias No. 14 del 4 de diciembre y Ordinaria No. 259 del 23 de diciembre 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 2019; del mismo modo, dicho Plan se encuentra publicado en el portal único de contratación estatal SECOP.

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) y el Plan de Bienestar Social, difundidos mediante Resolución UAE-CRA N° 306 de fecha 29 de marzo de 2019; en acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño Extraordinario (CIGDE) No. 5 realizado el 5 de julio de 2019, la entidad aprobó la modificación del Plan Institucional de Capacitación de la presente vigencia, en atención a los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Formación y Capacitación para el desarrollo y la Profesionalización del Servidor Público, ajuste que se realizó mediante Resolución UAE-CRA 875 del 3 de septiembre de ese mismo año.

Política de integridad –Motor de MIPG.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) aprobó en Sesión de Comisión de Expertos Ordinario N° 4 del 23 de enero de 2019, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2019 y la matriz de riesgos de corrupción, los cuales fueron publicados el día 25 de enero de 2019. Este plan se encuentra enmarcado dentro de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 124 de 2016; en Comité Institucional de Gestión y Desempeño Ordinario No. 7, celebrado en día 29 de noviembre de 2019, la entidad aprobó un ajuste al Mapa de riesgos de corrupción.

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

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 UAE-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 vigencia 2019, publicada en la página de la entidad en la dirección <https://www.cra.gov.co/seccion/estrategia-de-participacion-ciudadana-2019.html>, 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 documento SCI-PRT01 Protocolo de servicio al ciudadano V01.docx, 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.

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 se encuentra incluido en el Decreto 2467 del 28 de diciembre de 2018, “Por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2019, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos”.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en atención a la Circular Externa N° 029 del 21 de diciembre de 2018 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 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 adquirieron durante la vigencia 2019.

La Entidad hizo uso de los Acuerdos Marco de Precios durante la vigencia 2019, 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; 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 ejecuta su presupuesto de acuerdo con los lineamientos establecidos por el gobierno nacional en materia presupuestal, llevando un control efectivo de sus gastos de acuerdo a la verificación realizada en el informe de seguimiento realizado por la Unidad de Control Interno a corte al 30 de junio de 2019.

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 31 de diciembre la entidad ejecutó 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, relacionado con la evaluación del cumplimiento de los principios, fundamentos y lineamientos de la estrategia del gobierno en línea- GEL vigencia 2017, 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)".
- ✓ La entidad elaboró y aprobó la Metodología para el desarrollo, implementación y mejora continua de los sistemas de información en la UAE-CRA, que contiene el ciclo de vida de estos. 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.
- ✓ Elaboración del documento “Plan de Calidad de los Componentes de Información” permitiéndole a la entidad tener soportado el mapa de intercambio de información, la matriz de canales de acceso, directorio de componentes de información, con sus respectivos catálogos de datos, información flujos y servicios y la actualización de los mecanismos de apoyo al uso, apropiación y reporte de hallazgos de los diferentes servicios de información de la entidad. Igualmente, el documento se aprobó en Comité Institucional de Gestión y Desempeño No 5 de fecha 5 de julio de 2019, denominado GTIFOR06 Formato solicitud de datos V01 en el SIGC.
- ✓ La entidad elaboró el documento denominado “Interoperabilidad e interacción de Sistemas de Información”, ajustado de acuerdo a la Guía G.SIS.01 “Guía del dominio de Sistemas de Información”, en donde se establece la definición estratégica de los sistemas de información - LI.SIS.01 que contiene: 2.2.1 Vista de primer nivel de los sistemas de información de la arquitectura actual; 2.2.2 Vistas de segundo nivel de los sistemas de información en la arquitectura actual. Se evidenció la actualización de la información, además se aclaró por parte del Grupo TIC, cual es el uso y procedimientos de los Sistemas de Información con que cuenta la entidad, esto con el fin de aportar mayor información a usuarios nuevos o terceros que quieran conocer el funcionamiento de los sistemas de Información.

Arquitectura:

La UAE-CRA en cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito el día 17 de julio de 2018, relacionado con la evaluación del cumplimiento de los principios, fundamentos y lineamientos de la estrategia del gobierno en línea- GEL vigencia 2017, 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.
- ✓ Elaboración del documento denominado “Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Servicios Tecnológicos” conforme a la guía G.ST.01 “Guía del Dominio de Servicios

Tecnológicos”, en el que se detallan los siguientes requerimientos: En los folios 18 al 22 del documento se evidencia el numeral 1.4 Elementos para el intercambio de información, en donde se indica que la CRA estableció desde el 6 de agosto del año 2010, un acuerdo de intercambio de información por medio del convenio interadministrativo de cooperación suscrito entre el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el Departamento Nacional de Planeación y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En los folios 22 a 32 del documento verificado, se evidenció el numeral 1.5 Plan de Gestión de Servicios TI, incluyendo la Gestión de la capacidad, Gestión de la continuidad, Gestión de la disponibilidad y Gestión de seguridad. En los folios 8 al 15 del documento verificado, se observó el Directorio de Servicios Tecnológicos. La entidad cuenta con un archivo Excel denominado Directorio_Servicios_Tecnologicos2019_04_16.xls, en el que se establecen los planes de mantenimiento de los equipos con los que cuenta la CRA. De otra parte, el documento se encuentra publicado en la página web de la entidad y socializado según formato de reunión establecido.

- ✓ 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, relacionado con la evaluación del cumplimiento de los principios, fundamentos y lineamientos de la estrategia del gobierno en línea- GEL vigencia 2017, 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.

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 el 1º de noviembre al 31 de diciembre de 2019, el Comité de Conciliación y Defensa Jurídica de la UAE-CRA programó tres reuniones en donde se trataron los siguientes temas: Informe de gestión de conciliación primer semestre de 2019; Informe de política de prevención del daño antijurídico 2019; informe de procesos judiciales del mes de octubre de 2019; ficha de conciliación judicial de una acción popular en contra de la UAE-CRA; Política de prevención del daño antijurídico 2020.

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 que 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 UAE-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 implementó 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 buscaban favorecer y dinamizar la relación de doble vía que debe existir entre la Comisión, la ciudadanía y los demás grupos de interés, 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 20 de diciembre de 2019, la rendición de cuentas a la ciudadanía en general, a través de *streaming* 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, relacionado con la evaluación del cumplimiento de los principios, fundamentos y lineamientos de la estrategia del gobierno en línea- GEL vigencia 2017, 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 y que se encuentra publicado 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 1º 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 UAE-CRA de manera presencial, virtual, vía telefónica y por correspondencia.

Política de Racionalización de trámites

La UAE-CRA en cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito el día 17 de julio de 2018, relacionado con la evaluación del cumplimiento de los principios, fundamentos y lineamientos de la estrategia del gobierno en línea- GEL vigencia 2017, 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 nómina); a 31 de diciembre de 2019 el sistema de actuaciones se encuentra en producción, mientras que los sistemas de contribuciones y nómina se mantienen en desarrollo.

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 UAE-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 para esta política, 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 monitoreo 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", presentó 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 complementan las acciones de los componentes de información y diálogo de la Rendición de Cuentas, seguimiento que fue establecido en la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas aprobada para la vigencia 2019.

De igual forma, durante la implementación de la citada 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, así:

Convenio de cooperación entre el Instituto de Ambiente de Estocolmo – SEI y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – (CRA).

Con fecha de inicio del 18 de diciembre de 2019 y finalización del 31 de marzo de 2020, el citado convenio tiene por objeto articular esfuerzos para realizar un segundo proyecto piloto, utilizando la herramienta WEAP (Water Evaluation and Planning System), con el fin de validar el marco y la metodología desarrollados en el primer estudio realizado en el proyecto piloto en la cuenca del río Chinchiná y analizar el impacto de las inversiones en infraestructura verde en la disponibilidad de agua y su rentabilidad, en el municipio o los municipios que determinen las partes de común acuerdo, con el objeto de:

1. Aplicar el modelo metodológico propuesto por la CRA en la resolución de trámite, para validar la aplicabilidad de las fórmulas que se establecieron en dicho documento.

2. Validar los resultados obtenidos en el primer proyecto piloto y estudiar nuevos escenarios de análisis, para soportar la inclusión de inversiones ambientales realizadas por los prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Memorando de entendimiento NASCA 00127/2019 entre The Nature Conservancy – TNC y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – (CRA).

Suscrito el 1º de agosto de 2019 con el objeto de cooperar mutuamente para intercambiar conocimientos, fortalecer capacidades y desarrollar proyectos de interés común, relacionados con la Agenda Regulatoria de la UAE-CRA y con las medidas regulatorias que promuevan una prestación del servicio público domiciliario de agua potable, disminuyendo la vulnerabilidad asociada al desabastecimiento de agua y protegiendo las cuencas hidrográficas. El Memorando de entendimiento tendrá una vigencia de un año.

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

Acuerdo firmado con el objeto de Promover el XII FIAR que se realizó 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 recae 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 5 de marzo de 2019 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 articular esfuerzos con el fin de establecer un mecanismo de cooperación, que permita realizar un proyecto piloto, utilizando la herramienta WEAP (Water Evaluation and Planing System) en el municipio o los municipios que determinen las partes de común acuerdo, con el fin de:

- ✓ Desarrollar un marco analítico para explorar la posibilidad de incluir en las tarifas pagadas por los consumidores de una empresa prestadora de servicios de agua potable, los costos asociados a los beneficios generados por las potenciales inversiones en infraestructura verde.
- ✓ Desarrollar habilidades en la UAE-CRA, para el análisis de datos y aplicación de las herramientas usadas para soportar la inclusión de inversiones ambientales realizadas por los prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Memorando de Entendimiento entre la Conservation International Foundation y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – (CRA).

Suscrito el día 28 de octubre de 2019, con el objeto de trabajar conjuntamente para desarrollar proyectos y acciones de interés mutuo relacionadas con proyectos de la Agenda Regulatoria de la

UAE-CRA y el proyecto de medidas regulatorias asociadas a inversiones ambientales que puedan ser incluidas en tarifas.

Para el desarrollo del objeto de este memorando de entendimiento, las partes acuerdan trabajar en el logro de los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Apoyo en temas relacionados con la regulación de los servicios públicos de acueducto, Alcantarillado y aseo, con enfoque a la restauración y conservación de ecosistemas claves para el desarrollo económico y social de las poblaciones.
- ✓ Intercambio de información.
- ✓ Promoción de conferencias, talleres, seminarios y simposios.
- ✓ Intercambio - de conocimiento en aspectos técnicos de Soluciones Basadas en la Naturaleza (SBN) para el 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 UAE-CRA.
- ✓ Intercambio de información y publicaciones.
- ✓ Promoción de conferencias, seminarios y simposios.
- ✓ Apoyo a las actividades de capacitación y asesoría técnica que se requieran para impulsar cultura sobre los ejes temáticos.
- ✓ Intercambio de conocimiento en aspectos técnicos que incluyan el levantamiento de información del sector de aseo o de las áreas de implementación de los proyectos a evaluar.
- ✓ Identificar conjuntamente esquemas de fortalecimiento, oportunidades de cooperación y alianzas, e instrumentos y herramientas existentes que faciliten la promoción de proyectos.

Trabajo por proyectos

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

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

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

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

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

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

- ✓ Fortalecer los servicios TIC en la entidad:

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

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

La generación e implementación de nuevos canales y herramientas de comunicación, basadas en nuevas tecnologías de información, en desarrollos tecnológicos y en la producción de contenidos diferenciales para los diversos grupos de interés de la entidad, permitirá un mayor posicionamiento de la UAE-CRA ante sus usuarios y un incremento en el nivel de percepción ciudadana. Lo anterior, redundará en el 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 UAE-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 de 1994, 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 al promover:

- ✓ 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 UAE-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 MECI 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.

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 – (UAE CRA), indicadores que tienen que ver con las Metas del Plan Estratégico Sectorial y las Metas del Plan Institucional de Acción; además en el cuadro de mando integral se registra la frecuencia del monitoreo del indicador y la fecha de cumplimiento de cada uno.

La Oficina Asesora de Planeación y TIC’s, elaboró y publicó en la página web de la entidad el seguimiento y avance del Plan de Acción Institucional a 30 de junio y 30 de septiembre de 2019; sin embargo, estos informes no fueron presentados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño conforme a lo establecido en el numeral 7 del artículo 2 de la Resolución CRA 289 de 2018.

RESULTADO PAI – CRA Primer Semestre 2019



	Mensual	Anual
Avance Financiero		55,8 %
Compromisos Obligaciones		43,5 %
Avance Gestión - (actividades)	100%	43,2 %
Avance Físico - (productos)	100%	21,1 %



AVANCE GESTION PAI – CRA Primer Semestre 2019

RESPONSABLE	TOTAL ACTIVIDADES AÑO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS MES	ACTIVIDADES EJECUTADAS MES	% MES
Control Interno	9	0	0	
Subdirección de Regulación	73	13	13	100%
Oficina Asesora Jurídica	33	2	2	100 %
Oficina Asesora de Planeación	56	5	5	100 %
Subdirección Administrativa y F.	86	8	8	100 %
Total general	257	28	28	100 %



AVANCE FÍSICO PAI – CRA Primer Semestre 2019

RESPONSABLE	TOTAL PRODUCTOS AÑO	PRODUCTOS PROGRAMADOS MES	PRODUCTOS EJECUTADOS MES	% MES
Control Interno	9	0	0	
Subdirección de Regulación	32	6	6	100 %
Oficina Asesora Jurídica	18	0	0	
Oficina Asesora de Planeación	22	0	0	
Subdirección Administrativa y F.	28	2	2	100 %
Total general	109	8	8	100 %



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

RESULTADO PAI – CRA Acumulado Enero a Junio 2019

RESPONSABLE	TOTAL ACTIVIDADES AÑO	ACTIVIDADES EJECUTADAS A JUNIO	% AÑO	TOTAL PRODUCTOS AÑO	PRODUCTOS EJECUTADOS A JUNIO	% AÑO
Control Interno	9	3	33,3%	9	3	33,3%
Subdirección de Regulación	73	35	47,9 %	32	8	25,0 %
Oficina Asesora Jurídica	33	13	39,4 %	18	1	5,5 %
Oficina Asesora de Planeación	56	20	37,7 %	22	1	4,5 %
Subdirección Administrativa y Financiera	86	40	46,5 %	28	10	35,7 %
Total general	257	111	43,2 %	109	23	21,1 %
Acumulado anual		43,2%			21,1 %	



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

RESULTADO PAI – CRA Septiembre 2019



	Mensual	Anual
Avance Financiero		74,7 %
Compromisos		64,4 %
Obligaciones		
Avance Gestión (actividades)	100%	68,5 %
Avance Físico (productos)	100%	43,1 %

Avance en gestión a septiembre 2019

RESPONSABLE	TOTAL ACTIVIDADES AÑO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS MES	ACTIVIDADES EJECUTADAS MES	% MES
Control Interno	9	1	1	100 %
Subdirección de Regulación	73	5	5	100 %
Oficina Asesora Jurídica	33	4	4	100 %
Oficina Asesora de Planeación	56	6	6	100 %
Subdirección Administrativa y F.	86	8	8	100 %
Total general	257	24	24	100 %

Avance físico a septiembre 2019

RESPONSABLE	TOTAL PRODUCTOS AÑO	PRODUCTOS PROGRAMADOS MES	PRODUCTOS EJECUTADOS MES	% MES
Control Interno	9	1	1	100 %
Subdirección de Regulación	32	1	1	100 %
Oficina Asesora Jurídica	18	2	2	100 %
Oficina Asesora de Planeación	22	1	1	100 %
Subdirección Administrativa y F.	28	1	1	100 %
Total general	109	6	6	100 %

Avance acumulado a septiembre 2019

RESPONSABLE	TOTAL ACTIVIDADES AÑO	ACTIVIDADES EJECUTADAS A AGOSTO	% AÑO	TOTAL PRODUCTOS AÑO	PRODUCTOS EJECUTADOS A AGOSTO	% AÑO
Control Interno	9	7	77,7	9	7	77,7%
Subdirección de Regulación	73	53	72,6	32	13	40,6
Oficina Asesora Jurídica	33	22	66,6	18	3	16,6 %
Oficina Asesora de Planeación	56	30	53,6	22	7	31,8 %
Subdirección Administrativa y Financiera	86	64	74,4	28	13	46,4 %
Total general	257	176	68,5%	109	47	43,1%
Acumulado anual		68,5%			43,1%	

Evaluación de indicadores y metas de gobierno de entidades nacionales

la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – (CRA), cuenta con indicadores y metas a nivel nacional, las cuales son consolidadas en el informe del Plan Estratégico Sector

Vivienda, Ciudad y Territorio, publicado por el Ministerio de Vivienda con corte al tercer trimestre de 2019, plan que fue formulado para el periodo 2018-2022, el cual reconoce como eje central orientador en la gestión, las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND): **Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad.**

Tabla 5. Avance en la dimensión estratégica Desarrollo Urbano y Territorial

Responsable	Indicador	Indicador con rezago	Meta 2019	Avance Acumulado	Porcentaje acumulado
DEUT- Dirección de Espacio Urbano y Territorial	Instrumentos normativos actualizados y/o elaborados y publicados	NO	3	3	100%
DEUT- Dirección de Espacio Urbano y Territorial	Área de suelo habilitado	NO	4.000	2.490	62,2%
CRA	Número de actuaciones regulatorias publicadas o Documentos regulatorios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que promuevan el desarrollo territorial	NO	1	0	0,0%
DEUT- Dirección de Espacio Urbano y Territorial	Propuesta de documentos CONPES o Instrumentos para la ejecución asociada de proyectos estratégicos, para el fortalecimiento del Sistema de Ciudades y de ordenamiento territorial, elaborada y enviada	NO	2	0	0,0%
DEUT- Dirección de Espacio Urbano y Territorial	Municipios acompañados en la revisión e implementación de los planes de ordenamiento territorial (POT)	NO	32	6	18,8%

Tabla 6. Avance en la dimensión estratégica Agua Potable y Saneamiento Básico

Responsable	Indicador	Indicador con rezago	Meta 2019	Avance Acumulado	Porcentaje acumulado
DDS-Dirección de Desarrollo Sectorial	Estudios y propuestas de disposiciones o modificaciones normativas o de política del sector (APSB)	NO	11	5	45,5%
DDS-Dirección de Desarrollo Sectorial	Número de variables gestionadas para integrar en el SINAS.	NO	50	249	100%
DP-Dirección de Programas	Número de asistencias técnicas realizadas	NO	450	342	76,0%
DDS-Dirección de Desarrollo Sectorial	Porcentaje de Municipios con riesgo alto identificados por el Grupo SGP	NO	15%	(271 / 1.101) = 25%	0,0%
DDS-Dirección de Desarrollo Sectorial	Porcentaje de Municipios asistidos técnicamente en las temáticas de calidad del agua para consumo humano, gestión del riesgo, componente ambiental y cambio climático	NO	5%	(19 / 1.101) = 1,72%	34,5%
CRA	Número de documentos y/o estudios para el análisis y desarrollo del sector de APSB	NO	2	0	0,0%
DDS-Dirección de Desarrollo Sectorial	Empresas con modelo de Gobierno Corporativo	NO	2	0	0,0%

Responsable	Indicador	Indicador con rezago	Meta 2019	Avance Acumulado	Porcentaje acumulado
DP-Dirección de Programas	Personas con acceso a soluciones adecuadas de agua potable en zona urbana	SI	36.670.692	0	0,0%
DP-Dirección de Programas	Personas con acceso a soluciones adecuadas para el manejo de aguas residuales en zona urbana	SI	34.884.673	0	0,0%
DDS-Dirección de Desarrollo Sectorial	Personas beneficiadas con proyectos que mejoran provisión, calidad y/o continuidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, en el marco del programa Guajira Azul	NO	248.758	203.717	81,9%
DP-Dirección de Programas	Personas beneficiadas con proyectos que mejoran provisión, calidad y/o continuidad de los servicios de acueducto y alcantarillado	NO	2.700.000	2.828.008	100%
CRA	Número de actuaciones regulatorias publicadas o Documentos regulatorios desarrollados de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, que incentiven el uso eficiente y de ahorro del agua y reducción de impactos en fuentes hídricas.	NO	3	2	66,7%
CRA	Número de actuaciones regulatorias publicadas o Documentos regulatorios desarrollados del servicio público de aseo que promuevan la mejora del servicio, el desarrollo del aprovechamiento y la limpieza urbana.	NO	4	2	50,0%
CRA	Número de actuaciones regulatorias publicadas o Documentos regulatorios desarrollados para mejorar la eficiencia de los instrumentos normativos, regulatorios y de política del sector de agua potable y saneamiento básico	NO	6	5	83,3%
CRA	Número de talleres regionales realizados para facilitar la aplicación y conocimiento de los marcos regulatorios de acueducto y alcantarillado y de aseo	NO	5	9	100%
CRA	Porcentaje de proyectos regulatorios publicados con jornadas de participación ciudadana	NO	100%	$(8 / 12) * 100 = 66,7\%$	66,7%
CRA	Número de acuerdos y/o apoyos de cooperantes internacionales establecidos	NO	1	3	100%

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 UAE-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 a los Planes de Mejoramiento suscritos el día 17 de julio de 2018, relacionado con la evaluación del cumplimiento de los principios, fundamentos y lineamientos de la estrategia del gobierno en línea- GEL vigencia 2017, y el suscrito el 5 de febrero de 2019 correspondiente al Cumplimiento de metas del Plan de Acción-PAS CONPES 3874-2016 (vigencias 2017-2018), la entidad 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 UAE-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.
- ❖ Elaboración y socialización del documento de arquitectura de servicios tecnológicos con base en la guía G.ST.01.
- ❖ Creación del documento "Plan de Calidad de los Componentes de Información"
- ❖ Creación documento denominado "Interoperabilidad e interacción de Sistemas de Información"
- ❖ Elaboración del documento "Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Servicios Tecnológicos"
- ❖ Elaboración del documento AIN "Reconocimiento de la obligatoriedad de contar con sistemas de extracción, captura activa y pasiva para el manejo de gases en rellenos sanitarios dentro de las tarifas del servicio público de aseo", documento que fue aprobado en el Comité de Expertos Ordinario Virtual N° 76 del 19 de noviembre de 2019 y publicado en la página web de la entidad.

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 el 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, 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 5 de agosto y el 3 de octubre de 2019, se realizaron los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 4 y N° 5 de 2019, correspondiente al bimestre 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, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y TIC's.

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.

En acta de Comité Técnico de Sostenibilidad Contable N° 001 celebrado el 30 de octubre de 2019, por unanimidad se recomendó al Director Ejecutivo depurar partidas contables que se encuentran dentro de los estados financieros de la UAE-CRA, así:

1. Efectuar el reconocimiento contable de los ingresos por concepto de la primera cuota de la Contribución Especial de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994 recaudados en vigencias anteriores (1997 hasta 2012).
2. Incorporación y/o retiro de los estados financieros de partidas que están afectando las cuentas por cobrar contribuciones y saldos a favor por cartera.
3. Partidas contables a registrar afectando las cuentas de propiedad planta y equipo, por baja de activos de elementos que presentan obsolescencia y/o deterioro e inclusión de algunos activos encontrados en uso al momento de tomar el inventario físico.

A través de la Resolución UAE-CRA N° 1138 del 13 de octubre de 2019, se autorizó la baja de inventarios de activos fijos muebles inservibles, no requeridos y en desuso de propiedad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA.

Con fecha 23 de diciembre de 2019 a través de la Resolución UAE-CRA N° 1501, la entidad aprobó la depuración contable de los valores recibidos por concepto de la primera cuota de contribución

especial de que trata el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, correspondiente a las vigencias de 1997 a 2012.

Mediante Resolución UAE-CRA N° 1510 de fecha 27 de diciembre de 2019, la entidad aprobó el registro de partidas contables que requieren incorporación y/o retiro de los estados financieros de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, afectando las cuentas por cobrar de contribuciones y saldos a favor por cartera.

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 a 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 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.

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 UAE-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 verifica 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 y el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción del Primer cuatrimestre de la vigencia 2019; en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno N° 5 del 3 de octubre de ese mismo año, se presentó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción del segundo 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° 4 celebrado el día 5 de agosto 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 Austeridad y Eficiencia del Gasto Público de la UAE-CRA segundo trimestre 2019.
- Informe Definitivo de la Auditoría al Cumplimiento en la UAE-CRA de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Informe Final de la Revisión Técnica de las Actividades con fecha de cumplimiento al 31 de julio de 2019, propuestas por la UAE-CRA en el plan de mejoramiento a los hallazgos realizados por la CGR de gobierno digital.
- Cumplimiento de la Circular 05 de 2019 de la CGR y remisión del Seguimiento al Plan de mejoramiento suscrito con el órgano de control al 30 de junio de 2019.

Con fecha 3 de octubre de 2019 mediante acta N° 5 del Comité de Coordinación de Control Interno, el Asesor con funciones de Control Interno comunicó a los integrantes del Comité, el resultado de los informes de evaluación a las auditorías y seguimientos así:

- Informe Definitivo de Seguimiento a la Agenda Regulatoria Indicativa a 30 de junio de 2019.
- Informe Definitivo de Auditoría de Evaluación del Proceso de Servicio Integral al Usuario Primer Semestre 2019.
- Informe Definitivo de la Auditoría a la Emisión de Regulaciones de Carácter General Vigencia 2018.
- Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción del Segundo Cuatrimestre 2019.
- Informe Definitivo de Seguimiento a los Planes de Mejoramiento de las Auditorías de Gestión al 30 de junio de 2019.
- Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público del Periodo abril a junio de 2019.
- Informe Definitivo de Ejecución Presupuestal al 30 de junio de 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 noviembre al 31 de diciembre de 2019, la Unidad de Control Interno realizó entre otras las siguientes actividades:

- a. Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público del tercer trimestre de 2019.
- b. Informe pormenorizado del estado del Control Interno - artículo 9º de la Ley 1474 de 2011, correspondiente al periodo julio a octubre de 2019.
- c. Informe definitivo de auditoría al cumplimiento del procedimiento de cobro coactivo, al 7 de agosto de 2019.
- d. Avance definitivo del seguimiento a la evaluación del proceso del servicio integral del usuario tercer trimestre de 2019.

La UAE-CRA cuenta con el Plan de mejoramiento Institucional de la vigencia 2014, derivado de la auditoría practicada por la Contraloría General de la República, relacionada con la evaluación de la gestión y los resultados obtenidos en dicha vigencia, plan que 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 de las acciones de mejoramiento previstas en dicho plan.

La UAE-CRA en atención a la auditoría externa realizada por la Contraloría General de la República en el primer semestre de 2018, relacionada con la evaluación del cumplimiento de los principios, fundamentos y lineamientos de la estrategia del gobierno en línea- GEL vigencia 2017, suscribió a través del sistema SIRECI el plan de mejoramiento el día 17 de julio de 2018, plan que se encuentra publicado en la página web de la UAE-CRA; el informe de seguimiento a fecha 30 de junio de 2019 fue enviado a la CGR el día 17 de julio del presente año.

Por lo anterior y en cumplimiento a la Circular 05 de 2019, expedida por la Contraloría General de la República, relacionada con la subsanación de las deficiencias observadas en las auditorías realizadas por el órgano de control, la Unidad de Control Interno comunicó mediante radicado CRA N°: 20190100090741 de fecha 17 de julio de 2019, que a fecha 30 de junio de la presente vigencia la entidad cumplió con las acciones de mejoramiento previstas para 56 hallazgos representados en 67 actividades descritas en cada uno de los planes de mejoramiento detallados anteriormente, actividades que fueron relacionadas en el documento electrónico F14.4 Informe de Acciones Cumplidas.

El Plan de mejoramiento vigente de la UAE-CRA con la Contraloría General de la República al 30 de junio de 2019, se compone de cuatro hallazgos con sus correspondientes acciones de mejora; uno relacionado con el cumplimiento de las metas del Plan de Acción-PAS CONPES 3874-2016 de las vigencias 2017-2018, cuya acción de mejora venció el 31 de diciembre de 2019, y tres hallazgos vinculados con la evaluación del cumplimiento de los principios, fundamentos y lineamientos de la estrategia del gobierno en línea- GEL vigencia 2017, cuyas acciones de mejora vencieron el 31 de julio del presente año.

Es preciso señalar que sobre estos hallazgos se practicará seguimiento frente a su cumplimiento, resultados que serán informados al órgano de control fiscal al corte del 31 de diciembre de 2019.

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. Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público del tercer trimestre de 2019:

- ✓ Atender las observaciones y recomendaciones formuladas, relacionadas con el disfrute de vacaciones de cuatro funcionarios de la entidad, dentro del año siguiente a la fecha en que se causa el derecho a disfrutarlas, observación que ha realizado la Unidad de Control Interno desde el primer trimestre de 2018.

b. Informe definitivo de auditoría al cumplimiento del procedimiento de cobro coactivo:

- ✓ **No se evidenciaron los registros de las actividades No 3 y 4 del procedimiento verificado:** En el 16% de los expedientes verificados en la muestra (8 de 50), no se evidenciaron los registros establecidos para las actividades 3 y 4 del procedimiento de cobro coactivo "GJU-PRC05", como lo son el "*Proyecto de auto de indagación de bienes*" y el "*Auto de indagación de bienes*", respectivamente; no obstante, se avocó conocimiento y libró mandamiento de pago conforme a las actividades No 7 y 8 del procedimiento evaluado.
- ✓ **Se avoca conocimiento y libra mandamiento de pago antes del auto de indagación de bienes:** Se evidenció que en el 10% de los expedientes verificados en la muestra (5 de 50), la Oficina Asesora Jurídica avocó conocimiento y libró mandamiento de pago (actividades No 7 y 8 del procedimiento) antes de proyectar, revisar y suscribir el auto que ordenara la indagación de bienes (actividades 3 y 4 del procedimiento), sin observar la secuencia de las actividades establecidas en el procedimiento de cobro coactivo "GJU-PRC05".

- ✓ **Se suscribió el auto que ordena el embargo después de avocar conocimiento y librar mandamiento de pago:** Se evidenció que en el 12% de los expedientes verificados en la muestra (6 de 50), la Oficina Asesora Jurídica elaboró y suscribió los autos que ordenan el embargo de bienes dentro de los procesos coactivos (actividades 5 y 6 del procedimiento), después de avocar conocimiento y librar mandamiento de pago (actividades No 7 y 8 del procedimiento), sin observar la secuencia de las actividades establecidas en el procedimiento de cobro coactivo “GJU-PRC05”.

Igualmente, el artículo 837 del Decreto 624 de 1989 (Estatuto Tributario Nacional), establece que *“Previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, el funcionario podrá decretar el embargo y secuestro preventivo de los bienes del deudor que se hayan establecido como de su propiedad”*.

Por lo anterior, esta Unidad considera conveniente que el citado procedimiento que la Oficina Asesora Jurídica planea modificar, se diseñe atendiendo las razones citadas en la respuesta de la dependencia auditada, en el sentido que las actividades descritas no guardan una estricta secuencia como se encuentra diseñado actualmente el procedimiento verificado, sino que obedecen a la discrecionalidad del funcionario sustanciador en cuanto a la oportunidad de las actividades definidas en el citado procedimiento

- ✓ **Resolución con inconsistencias de información en sus considerandos:** Se evidenció que en el 2% de los expedientes verificados (1 de 50), la resolución que ordena seguir con la ejecución del proceso (UAE CRA 71 de 2019), contiene en sus considerandos información equívoca relacionada con la fecha de notificación de la Resolución de mandamiento de pago. Lo anterior, ya que la Resolución UAE-CRA 823 del 23 de agosto de 2018, fue notificada mediante oficio remisorio CRA 20180120243681 del 18 de septiembre del mismo año; no obstante, la certificación expedida por la empresa 472 data del 24 de agosto de 2018, es decir 25 días antes del oficio remisorio.

Por lo anterior, es necesario verificar cuidadosamente la información que será plasmada en los actos administrativos que se pretenden notificar; no obstante, y en caso que se advierta que estos actos contienen información inexacta, pueden ser corregidos en cualquier momento como así lo establece la norma citada.

- ✓ **28 Memorandos de remisión de procesos de la SAF sin cumplir requisitos en 50 procesos auditados:** Se evidenció que en el 100% de los memorandos suscritos por la Subdirección Administrativa y Financiera (28) dirigidos a la Oficina Asesora Jurídica y relacionados con la entrega de expedientes tomados para la muestra de auditoría, con el propósito de iniciar el cobro coactivo (50 de 50), no contienen la información mínima señalada en el procedimiento verificado, toda vez que en ellos solo se registra el número de consecutivo, expediente, nombre de la empresa y número de folios.

Lo anterior, ya que la actividad N° 1 del procedimiento señala que estos documentos deben contener los siguientes elementos: *“datos actualizados de ubicación del deudor (dirección, teléfono, correo), valor de la obligación (capital e intereses), fecha de prescripción, información si el deudor se encuentra en situación especial y o cualquier otra que resulte importante conocer de manera inmediata”*.

- ✓ **Actualizar el registro de la actividad N° 1 con el formato pertinente:** En la actividad N° 1 del procedimiento figura en el registro el formato GJU-FOR07 con la descripción “*Formato ficha de verificación conformación de expedientes de cobro persuasivo y coactivo*”; sin embargo y una vez revisado el proceso de Gestión Jurídica en el Sistema de Gestión de Calidad, se encontró que el documento aprobado se denomina “*GJU-FOR06 Formato verificación conformación expediente cobro persuasivo y coactivo V01*”, por lo que es conveniente actualizar el registro de la actividad No 1 con el formato pertinente.
- ✓ **Designación de responsables en la actividad N° 1, conforme a la segregación de tareas desarrolladas:** En el registro de responsables de la actividad N° 1 del procedimiento de cobro coactivo “GJU-PRC05”, se menciona únicamente a la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica; sin embargo en la descripción de la actividad se asigna a la Subdirección Administrativa y Financiera la elaboración del memorando de entrega de las carpetas, por lo que es conveniente incluir a esta última dependencia junto con la Oficina Asesora Jurídica, como responsables de dicha gestión.
- ✓ **Consistencia entre el registro y la descripción de la actividad N° 23 del procedimiento:** El registro establecido para la actividad N° 23 del procedimiento evaluado es la “*Resolución que decreta terminación del proceso*”; sin embargo, en la descripción de la actividad se señala que se “*Verifica el saldo de la obligación, si el estado de la obligación se encuentra en cero, elabora el auto que ordena la terminación del proceso*” (subrayas fuera de texto).

Por lo anterior, es conveniente modificar la descripción de la citada actividad, teniendo en cuenta que mediante las resoluciones respectivas se ordenó la terminación de los procesos auditados y no con autos como se indica en la descripción de la actividad.

- ✓ **Término interno para la expedición de la resolución que ordena seguir con el proceso:** Se evidenció que en el 8% de los expedientes verificados en la muestra (4 de 50), la Oficina Asesora Jurídica ordenó seguir adelante con la ejecución del proceso de cobro coactivo, conforme a la actividad N°11 del procedimiento. Sin embargo, se estableció que esta actividad se realizó en los casos citados a continuación, meses después de haber finalizado el plazo indicado en la resolución que avoca conocimiento y libra mandamiento de pago, para pagar o interponer excepciones.

Por lo anterior, es conveniente que una vez finalice el citado término previsto en el mandamiento de pago, se proceda a suscribir de manera expedita la respectiva resolución que ordena seguir con la ejecución del proceso; para ello es conveniente fijar en la actividad No 18 del procedimiento en cuestión, un término máximo para la expedición del citado acto administrativo.

- ✓ **Ajuste de la actividad N° 5 con la dinámica actual del proceso:** Se evidenció en el expediente 20190121695900049E que la UAE-CRA el día 10 de octubre de 2019, decretó el embargo de la cuenta bancaria 001300640100010317 del banco BBVA, cuyo titular es la empresa de Aseo de Arauca S.A. E.S.P., auto que se suscribió 78 días hábiles después de haber recibido la certificación bancaria, en donde la entidad financiera informaba que la E.S.P. disponía de saldo y que era susceptible de embargo.

La actividad No 5 del procedimiento evaluado señala lo siguiente: *“Si la E.S.P. es titular de bienes, se proyecta auto que ordena el embargo de los bienes que se consideren convenientes de conformidad con el estatuto tributario”*; por lo anterior, si bien no se establece allí un plazo para decretar el auto de embargo de los bienes a perseguir, es conveniente fijar un término que permita gestionar de manera oportuna las medidas cautelares respectivas, evitando de esta manera que las empresas deudoras dispongan de los valores allí consignados.

- ✓ **Ajuste de los registros definidos en las actividades No 5 y 7 del procedimiento:** En las actividades N° 5 y 6, así como en las 7 y 8 del procedimiento de Cobro Coactivo GJU-PRC05, no se evidencia diferencia entre los registros definidos para cada actividad, pese a que son acciones independientes que generan diferentes registros. Por lo anterior, es conveniente diferenciar en el procedimiento evaluado, los registros respectivos conforme a las actividades citadas.

c. Avance definitivo del seguimiento a la evaluación del proceso del servicio integral del usuario tercer trimestre de 2019.

- ✓ **Traslados extemporáneos de las PQRS:** Se evidenció que en el 17% de los casos verificados en la muestra y que fueron trasladados a otras entidades por competencia (5 de 30), se realizaron de manera extemporánea sin observarse los términos contenidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala lo siguiente: *“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. (...)”*.

Por lo anterior, es necesario dar cumplimiento a los términos previstos en la ley para los 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, 2018 y primer semestre de la vigencia 2019.

- ✓ **No se evidenció respuesta de una solicitud:** En el 0.3% de la muestra de las PQRS (1 de 360) 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: *“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”*.
- ✓ **Respuesta de la entidad con fundamento jurídico improcedente:** En el 0.3% (1 de 360) de las PQRS revisadas, se evidenció que la solicitud presentada por el peticionario, carece de la documentación que dice adjuntar, por lo que la entidad en su respuesta conminó al petente a aclarar y/o complementar la solicitud en los términos del artículo 19 del CPACA, es decir, dentro de los 10 días siguientes.

No obstante, el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 señala taxativamente que cuando se trate de peticiones incompletas, la información faltante deberá ser requerida al peticionario y este tendría el término de un mes para allegar dicha información, así: *“Peticiones incompletas. (...). En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta (...), necesaria para adoptar una decisión de fondo, (...) requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. (...)”*.

Adicionalmente, el término que contempla el citado artículo 17 para que el peticionario allegue la documentación faltante, es superior al término previsto en el artículo 19 del CPACA en el que se fundamentó la entidad, por lo que se redujo el término al solicitante para allegar dicha documentación.

- ✓ **Respuestas extemporáneas de las PQRSD atendidas:** En el análisis de las peticiones contestadas extemporáneamente correspondiente al 3° trimestre de 2019, se evidenció que el 1.7% (6 de 360) 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: *“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, es necesario que la entidad dé 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, 2018 y primer semestre de la vigencia 2019.

- ✓ **No se remitió por competencia:** En el 3% (1 de 30) de las peticiones revisadas en este seguimiento, no se realizó el traslado correspondiente pese a haber sido radicada ante esta entidad; el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 señala lo siguiente: *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado (...), 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 (...)”*.

Lo anterior, de conformidad a lo establecido en la sentencia 951 de 2014, de la cual se extracta lo siguiente:

“(...)’Es claro que, en el marco del Estado de Derecho, cuando el peticionario ha presentado la solicitud ante funcionario incompetente, la contestación de éste no puede consistir sino en la expresión oportuna de que le es imposible resolver, procediendo, por tanto, a dar traslado a quien corresponda la competencia”.

“De todas maneras, para cumplir en estos casos con el mandato constitucional, es necesaria la respuesta en el expresado sentido; se violaría el derecho si, basado en su incompetencia, el servidor público se olvidara del tema o, (...)”

Así las cosas, es conveniente que la entidad gestione el traslado de las peticiones que le sean radicadas. Lo anterior, a fin de evitar que se incurra en una posible vulneración del derecho fundamental de petición, tal como así se sustenta en la citada sentencia.

- ✓ **Dar respuesta de fondo a las solicitudes de los peticionarios:** Mediante radicado N° 20193210059002 del 16 de julio de 2019, la empresa ECOLOGÍA Y ENTORNO S.A.S. E.S.P ECOENTORNO, solicitó la aprobación de las tarifas de aseo del Municipio de Funza, adjuntando para ello el acto de asamblea general de accionistas, entre otra solicitud.

La entidad mediante radicado N° 20190300099021 del 23 de agosto de 2019, acusó recibo y le indicó al peticionario su competencia de conformidad a los artículos 73 y 74 de la Ley 142 de 1994; adicionalmente manifestó que en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo nuevo de la Ley 142 de 1994 y adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es la entidad encargada de administrar el SUI- Sistema Único de Información, por lo que le sugiere remitir a dicha entidad la información contentiva de la petición.

Teniendo en cuenta lo anterior y en atención a la solicitud de aprobación de tarifas de aseo de la empresa peticionaria, esta Unidad no evidenció en la respuesta que la entidad indicara que la Junta Directiva de la empresa prestadora es la encargada de aprobar las tarifas de aseo del Municipio de Funza y no la UAE CRA.

Así mismo, no se mencionó directamente la norma que exige la presentación de este tipo de información ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que para el caso sería la Resolución N° 151 de 2001, en su artículo 5.1.1. que señala *“Información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Una vez fijadas las tarifas, serán comunicadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, (...) en un lapso no mayor a quince (15) días calendario a partir de la aprobación de la Junta Directiva o quien haga sus veces. (...)”*

DIFICULTADES FORMULADAS EN EL PERIODO EVALUADO

No se ha atendido la recomendación formulada por el suscrito en los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno No 2 y 3 del 28 de marzo y 24 de mayo de 2019, respectivamente, relacionada con la revisión íntegra del “Manual de Administración del Riesgo y Oportunidades” de la entidad del 27 de agosto de 2018, y que a su vez este documento se actualice con la “Guía para

la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital” en su versión No 4, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en octubre de 2018.

ORIGINAL FIRMADO

Giovanni Soto Cagua

Asesor con funciones de Control Interno