



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20230100061081**
Fecha: **24-07-2023**

Bogotá, D.C. (Al interior de la ciudad de Bogotá, se elimina el D.C)

Doctor
DIEGO ALEJANDRO CASTRO GARCÍA
Contralor Delegado Sector Vivienda y Saneamiento Básico
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
Carrera 69 No 44 - 35
Teléfono 518 7000
cgr@contraloria.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Remisión del formato de acciones cumplidas, Circular CGR 015 de 2020.

Respetado Doctor Castro.

En atención al asunto, me permito informar que la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico UAE-CRA, cuenta con el plan de mejoramiento suscrito el día 22 de diciembre de 2022, correspondiente a la auditoría financiera realizada por la Contraloría General de la República al presupuesto y estados financieros vigencia 2021.

Una vez verificadas las acciones de mejora adelantadas por la UAE-CRA, tendientes a corregir las deficiencias que fueron objeto de observación por parte de la Contraloría General de la República en el citado plan, a juicio del suscrito los hallazgos y acciones de mejora citadas a continuación, se encuentran entre los supuestos descritos en el numeral 2 de la circular citada en el asunto, relacionados con la subsanación de las deficiencias observadas por la CGR, la desaparición de las causas de los hallazgos, o la modificación de los supuestos de hecho o derecho que dieron origen a los mismos.

En atención a lo anterior, informo que a fecha 30 de junio de 2023, la UAE-CRA subsanó las causas de diez (10) hallazgos formulados por la CGR en el informe de auditoría financiera de la vigencia 2021, representados en 36 actividades descritas en el plan de mejoramiento citado previamente. Igualmente, se evidenció que tres (3) hallazgos con el mismo número de actividades de mejora, a la fecha de corte indicada no subsanaron las causas observadas por la CGR.

El detalle de dicha gestión adelantada por el suscrito se relaciona en el documento electrónico F14.4 Informe de Acciones Cumplidas al 30 de junio del 2023.

Cordial saludo,



GIOVANNI SOTO CAGUA
Asesor con Funciones de Control Interno
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA

F14. INFORME DE ACCIONES CUMPLIDAS

Formato Cierre de Acciones Planes de Mejoramiento

Entidad: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

Fecha de revisión de acciones: 30 de junio de 2023

Dependencia o proceso objeto de seguimiento: Todos los procesos de la entidad.

Código Hallazgo	Fecha Vigencia de Auditoría	Fecha Suscripción de plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Unidad de medida de la actividad	Fecha inicio	Fecha final	Evidencia	Conclusión de la verificación de la Oficina de Control Interno	
												Cumplimiento de la acción de mejora	Efectividad de la acción de mejora
1 01 01	2021	22/12/2022	La porción corriente de las Cuentas por Cobrar se sobrestimó en \$270.934.910 en los Estados Financieros de la CRA; por una parte, en un valor de \$128.354.203 debido a que se registraron partidas con fecha límite de pago anterior a 31 de diciembre de 2020; y de otra parte, en \$142.580.707, por el registro como corrientes de cartera mayor a 360 días de \$96.157.920 y de difícil cobro de \$46.422.787, las cuales están afectadas por deterioro del 100% del saldo total.	Falta de consistencia en la clasificación de los saldos corrientes y no corrientes en los estados financieros y los respectivos indicadores de cartera, por deficiencias en los mecanismos de control en el momento de efectuar el reconocimiento y revelación de la información reportada.	Creación de formato de conciliación entre el área de contribuciones y el área contable en donde se especifique la edad de la cartera para el cierre de la vigencia. Responsable Subdirección Administrativa y Financiera, en adelante SAF: Area Contable	Elaborar formato para conciliación entre las áreas de contribuciones y contabilidad en donde se indique la edad de la cartera	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable	Formato	1/01/2023	30/03/2023	Documento GCF-FOR27 Formato Conciliación de Cierre Cuenta 131127 Contribuciones V01.xlsx	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que se evidenció el correo electrónico y el formato de conciliación enviado a la subdirectora administrativa y financiera el día 24 de marzo de 2023.	ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida en que se atendió la causa del hallazgo en relación con la ausencia de mecanismos de control en el momento de efectuar el reconocimiento y la revelación de la información reportada.
1 01 02	2021	22/12/2022	La porción corriente de las Cuentas por Cobrar se sobrestimó en \$270.934.910 en los Estados Financieros de la CRA; por una parte, en un valor de \$128.354.203 debido a que se registraron partidas con fecha límite de pago anterior a 31 de diciembre de 2020; y de otra parte, en \$142.580.707, por el registro como corrientes de cartera mayor a 360 días de \$96.157.920 y de difícil cobro de \$46.422.787, las cuales están afectadas por deterioro del 100% del saldo total.	Falta de consistencia en la clasificación de los saldos corrientes y no corrientes en los estados financieros y los respectivos indicadores de cartera, por deficiencias en los mecanismos de control en el momento de efectuar el reconocimiento y revelación de la información reportada. Por ende, se constituye en una observación administrativa al no aplicar lo establecido en el Marco Normativo para Entidades de Gobierno y el Manual de Políticas Contables de la CRA del 18 de octubre de 2019, sobre "Distinción de partidas corrientes y no corrientes".	Creación de formato de conciliación entre el área de contribuciones y el área contable en donde se especifique la edad de la cartera para el cierre de la vigencia. Responsable Subdirección Administrativa y Financiera, en adelante SAF: Area Contable	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable	Correo electrónico	1/01/2023	30/05/2023	Correo electrónico del 11 de abril del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al correo electrónico enviado por la Oficina asesora de Planeación y TIC's el 11 de abril del 2023, para los miembros del grupo facilitador del MIPG para comentarios y observaciones del documento.	
1 01 03	2021	22/12/2022	La porción corriente de las Cuentas por Cobrar se sobrestimó en \$270.934.910 en los Estados Financieros de la CRA; por una parte, en un valor de \$128.354.203 debido a que se registraron partidas con fecha límite de pago anterior a 31 de diciembre de 2020; y de otra parte, en \$142.580.707, por el registro como corrientes de cartera mayor a 360 días de \$96.157.920 y de difícil cobro de \$46.422.787, las cuales están afectadas por deterioro del 100% del saldo total.	Falta de consistencia en la clasificación de los saldos corrientes y no corrientes en los estados financieros y los respectivos indicadores de cartera, por deficiencias en los mecanismos de control en el momento de efectuar el reconocimiento y revelación de la información reportada. Por ende, se constituye en una observación administrativa al no aplicar lo establecido en el Marco Normativo para Entidades de Gobierno y el Manual de Políticas Contables de la CRA del 18 de octubre de 2019, sobre "Distinción de partidas corrientes y no corrientes".	Creación de formato de conciliación entre el área de contribuciones y el área contable en donde se especifique la edad de la cartera para el cierre de la vigencia. Responsable Subdirección Administrativa y Financiera, en adelante SAF: Area Contable	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área Contable	Correo electrónico	1/01/2023	2023/06/30	Correo electrónico del 16 de mayo del 2023	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico enviado por el líder del proceso de gestión Contable y Financiera a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's el día 16 de mayo del 2023, aprobando el documento GCF-FOR27-formato de conciliación cuenta por cobrar.	

Código Hallazgo	Vigencia de Auditoría	Suscripción plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Medio de medida de la actividad	Fecha inicio	Fecha final	Evidencia	Cumplimiento de la acción de mejora	Efectividad de la acción de mejora
2 01 01	2021	22/12/2022	La cuenta 131127-Cuentas por Cobrar- Contribuciones se subestimó en \$177.970.833 con respecto al registro reportado como Cuentas por Pagar Contribuciones por las empresas de acueducto y alcantarillado de Puerto Asís y E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Lérida. Así mismo, de la muestra selectiva de 12 Prestadores de Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del país, se estableció que el saldo se sobrestimó en \$1.480.251.889 por el registro de derechos de cobro con cargo a estas entidades, las cuales se causaron por menor valor o no están reconocidas como obligaciones por pagar en sus Estados Financieros y reportes entregados a la Contaduría General de la Nación; se sobreestimó el saldo de la cuenta Deterioro Acumulado de las Cuentas por Cobrar en \$2.000.000 registrada en estados Financieros con respecto al valor causado por el mismo concepto en el Estados de Resultados y detallado en Nota a los Estados Financieros 1.3.86.14.001- Deterioro - Contribuciones, Tasas e Ingresos No Tributarios.	Falta de procedimientos de control en el registro de los derechos causados en la cuenta y por debilidades en los mecanismos de control interno; lo que genera incertidumbre sobre el saldo de la cartera revelada por la CRA en los Estados Financieros y no atiende lo establecido en el numeral 4.1.2 "Representación Fiel" del Marco Normativo para entidades de gobierno de la Contaduría General de la Nación.	Documentar y aprobar procedimiento conciliación de operaciones recíprocas. Responsable SAF: Área Contable	Elaborar procedimiento para la conciliación de operaciones recíprocas con otras entidades públicas cuya aplicación se hará se forma trimestral	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable	Documento	1/01/2023	30/03/2023	Correo electrónico del 24 de marzo del 2023	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que se evidenció el correo electrónico y el procedimiento de conciliaciones de operaciones recíprocas enviado a la subdirectora administrativa y financiera el día 24 de marzo de 2023.	ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida que el procedimiento fue incorporado en el sistema de gestión y control el 24 de abril del 2023 y atiende la causa del hallazgo relacionada con la falta de procedimiento en el control y registro de las operaciones recíprocas.
2 01 02	2021	22/12/2022	La cuenta 131127-Cuentas por Cobrar- Contribuciones se subestimó en \$177.970.833 con respecto al registro reportado como Cuentas por Pagar Contribuciones por las empresas de acueducto y alcantarillado de Puerto Asís y E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Lérida. Así mismo, de la muestra selectiva de 12 Prestadores de Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del país, se estableció que el saldo se sobrestimó en \$1.480.251.889 por el registro de derechos de cobro con cargo a estas entidades, las cuales se causaron por menor valor o no están reconocidas como obligaciones por pagar en sus Estados Financieros y reportes entregados a la Contaduría General de la Nación; se sobreestimó el saldo de la cuenta Deterioro Acumulado de las Cuentas por Cobrar en \$2.000.000 registrada en estados Financieros con respecto al valor causado por el mismo concepto en el Estados de Resultados y detallado en Nota a los Estados Financieros 1.3.86.14.001- Deterioro - Contribuciones, Tasas e Ingresos No Tributarios.	Falta de procedimientos de control en el registro de los derechos causados en la cuenta y por debilidades en los mecanismos de control interno; lo que genera incertidumbre sobre el saldo de la cartera revelada por la CRA en los Estados Financieros y no atiende lo establecido en el numeral 4.1.2 "Representación Fiel" del Marco Normativo para entidades de gobierno de la Contaduría General de la Nación.	Documentar y aprobar procedimiento conciliación de operaciones recíprocas. Responsable SAF: Área Contable	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable	Correo electrónico	1/01/2023	30/05/2023		NO SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que no se obtuvo evidencia del correo para el equipo facilitador.	
2 01 03	2021	22/12/2022	La cuenta 131127-Cuentas por Cobrar- Contribuciones se subestimó en \$177.970.833 con respecto al registro reportado como Cuentas por Pagar Contribuciones por las empresas de acueducto y alcantarillado de Puerto Asís y E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Lérida. Así mismo, de la muestra selectiva de 12 Prestadores de Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del país, se estableció que el saldo se sobrestimó en \$1.480.251.889 por el registro de derechos de cobro con cargo a estas entidades, las cuales se causaron por menor valor o no están reconocidas como obligaciones por pagar en sus Estados Financieros y reportes entregados a la Contaduría General de la Nación; se sobreestimó el saldo de la cuenta Deterioro Acumulado de las Cuentas por Cobrar en \$2.000.000 registrada en estados Financieros con respecto al valor causado por el mismo concepto en el Estados de Resultados y detallado en Nota a los Estados Financieros 1.3.86.14.001- Deterioro - Contribuciones, Tasas e Ingresos No Tributarios.	Falta de procedimientos de control en el registro de los derechos causados en la cuenta y por debilidades en los mecanismos de control interno; lo que genera incertidumbre sobre el saldo de la cartera revelada por la CRA en los Estados Financieros y no atiende lo establecido en el numeral 4.1.2 "Representación Fiel" del Marco Normativo para entidades de gobierno de la Contaduría General de la Nación.	Documentar y aprobar procedimiento conciliación de operaciones recíprocas. Responsable SAF: Área Contable	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área Contable	Correo electrónico	1/01/2023	2023/06/30	Correo electrónico del 30 de junio del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico enviado por el líder del proceso de gestión Contable y Financiera a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's el día 30 de junio del 2023, aprobando el documento GCF-PRC19 Procedimiento Conciliación Operaciones Recíprocas.	

Código Hallazgo	Vigencia de Auditoría	Suscripción plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Medio de medida de la actividad	Fecha inicio	Fecha final	Evidencia	Cumplimiento de la acción de mejora	Efectividad de la acción de mejora
3 01 01	2021	22/12/2022	La cuenta 2701-Provisión Litigios y Demandas se sobrestimó en \$146.714.555, por el reconocimiento como pasivo y como gasto de los procesos en contra de la entidad presentados por Aguas de Manizales S.A. ESP y Aguas Regionales EPM S.A Esp.; sobre los cuales, según el aplicativo e-Kogui cuentan con riesgos del 57.5% y 78.5% de probabilidad de condena y con una provisión registrado del \$25.960.350 y \$24.981.850 respectivamente; valores que difieren en \$93.383.054 y \$53.331.501 de los reconocidos en los registros contables, generando una sobrestimación de pasivos y gastos de \$146.714.555 en los estados financieros.	Debilidades en los mecanismos de coordinación y control en el reconocimiento de las provisiones en contra de la entidad por parte de las dependencias encargadas del registro en el e-kogui y reporte de información y el correspondiente reconocimiento y revelación contable, en el marco de lo establecido en el Manual de Políticas Contables de la CRA.	Crear formato de Conciliación para el cierre de vigencia de la información registrada en el informe de la OAJ a la SAF, lo que reposa en el eKOGI y la información en los EEFF. Responsable: SAF y oficina Asesora Juridica	Elaborar formato de conciliación entre el área contable y la oficina asesora jurídica de acuerdo al reporte EKOGI y el informe de litigios en la cuantía de cada uno de los procesos en contra de la entidad	Oficina Asesora Jurídica	Documento	1/01/2023	30/03/2023	Documento GCF-FOR28 Conciliación de Cierre - Provisiones por Litigios y Demandas	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que se evidenció el correo electrónico y el formato de conciliación enviado a la subdirectora administrativa y financiera el día 24 de marzo de 2023.	ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida en que se atendió la causa del hallazgo en relación con la debilidad de los mecanismos de coordinación y control en el reconocimiento de las provisiones en contra de la entidad por parte de las dependencias encargadas.
3 01 02	2021	22/12/2022	La cuenta 2701-Provisión Litigios y Demandas se sobrestimó en \$146.714.555, por el reconocimiento como pasivo y como gasto de los procesos en contra de la entidad presentados por Aguas de Manizales S.A. ESP y Aguas Regionales EPM S.A Esp.; sobre los cuales, según el aplicativo e-Kogui cuentan con riesgos del 57.5% y 78.5% de probabilidad de condena y con una provisión registrado del \$25.960.350 y \$24.981.850 respectivamente; valores que difieren en \$93.383.054 y \$53.331.501 de los reconocidos en los registros contables, generando una sobrestimación de pasivos y gastos de \$146.714.555 en los estados financieros.	Debilidades en los mecanismos de coordinación y control en el reconocimiento de las provisiones en contra de la entidad por parte de las dependencias encargadas del registro en el e-kogui y reporte de información y el correspondiente reconocimiento y revelación contable, en el marco de lo establecido en el Manual de Políticas Contables de la CRA.	Crear formato de Conciliación para el cierre de vigencia de la información registrada en el informe de la OAJ a la SAF, lo que reposa en el eKOGI y la información en los EEFF. Responsable: SAF y oficina Asesora Juridica	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable y Oficina Asesora Jurídica	Correo electrónico	1/01/2023	30/05/2023	Correo electrónico del 11 de abril del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al correo electrónico enviado por la Oficina asesora de Planeación y TIC's el 11 de abril del 2023, para los miembros del grupo facilitador del MIPG para comentarios y observaciones del documento.	
3 01 03	2021	22/12/2022	La cuenta 2701-Provisión Litigios y Demandas se sobrestimó en \$146.714.555, por el reconocimiento como pasivo y como gasto de los procesos en contra de la entidad presentados por Aguas de Manizales S.A. ESP y Aguas Regionales EPM S.A Esp.; sobre los cuales, según el aplicativo e-Kogui cuentan con riesgos del 57.5% y 78.5% de probabilidad de condena y con una provisión registrado del \$25.960.350 y \$24.981.850 respectivamente; valores que difieren en \$93.383.054 y \$53.331.501 de los reconocidos en los registros contables, generando una sobrestimación de pasivos y gastos de \$146.714.555 en los estados financieros.	Debilidades en los mecanismos de coordinación y control en el reconocimiento de las provisiones en contra de la entidad por parte de las dependencias encargadas del registro en el e-kogui y reporte de información y el correspondiente reconocimiento y revelación contable, en el marco de lo establecido en el Manual de Políticas Contables de la CRA.	Crear formato de Conciliación para el cierre de vigencia de la información registrada en el informe de la OAJ a la SAF, lo que reposa en el eKOGI y la información en los EEFF. Responsable: SAF y oficina Asesora Juridica	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable y Oficina Asesora Jurídica	Correo electrónico	1/01/2023	2023/06/30	Correo electrónico del 16 de mayo del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico enviado por el líder del proceso de gestión Contable y Financiera a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's el día 16 de mayo del 2023, aprobando el documento GCF-FOR28-formato Conciliación de cierre- Provisiones por litigios y demandas.	
4 01 01	2021	22/12/2022	El saldo de la cuenta 41.10.61 Ingresos Fiscales- Contribuciones se sobrestimó, según muestra selectiva, en \$2.649.507.928, debido a que no están reconocidos o se reportan por menor valor en Gastos por Administración y Operación y/o Costo de Ventas de Servicios registrados en los estados y reportes entregados a la Contaduría General de la Nación por parte de las Empresas de Servicios Públicos a favor de la CRA; así mismo, se subestimó en \$26.243.978 por menor valor causado en el ingreso respectivo.	Incertidumbre sobre el saldo de los ingresos causados en el Estado de Resultados por la CRA al cierre de la vigencia y evidencia deficiencias de conciliación con las entidades públicas con las cuales tuvo dichas operaciones como lo establece el manual de Operaciones Recíprocas e Instructivo No.001 de 2021 de la CGN.	Documentar y aprobar procedimiento conciliación de operaciones recíprocas. Responsable SAF: Área Contable	Elaborar procedimiento para la conciliación de operaciones recíprocas con otras entidades públicas cuya aplicación se hará se forma trimestral	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable	Documento	1/01/2023	30/03/2023	Correo electrónico del 24 de marzo del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que se evidenció el correo electrónico y el procedimiento de conciliaciones de operaciones recíprocas enviado a la subdirectora administrativa y financiera el día 24 de marzo de 2023.	ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida que el procedimiento GCF-PRC19 Conciliación operaciones recíprocas V01.docx fue incorporado en el sistema de gestión y control el 24 de abril del 2023 y atiende la causa del hallazgo relacionada con la falta de procedimiento en el control y registro de las operaciones recíprocas.
4 01 02	2021	22/12/2022	El saldo de la cuenta 41.10.61 Ingresos Fiscales- Contribuciones se sobrestimó, según muestra selectiva, en \$2.649.507.928, debido a que no están reconocidos o se reportan por menor valor en Gastos por Administración y Operación y/o Costo de Ventas de Servicios registrados en los estados y reportes entregados a la Contaduría General de la Nación por parte de las Empresas de Servicios Públicos a favor de la CRA; así mismo, se subestimó en \$26.243.978 por menor valor causado en el ingreso respectivo.	Incertidumbre sobre el saldo de los ingresos causados en el Estado de Resultados por la CRA al cierre de la vigencia y evidencia deficiencias de conciliación con las entidades públicas con las cuales tuvo dichas operaciones como lo establece el manual de Operaciones Recíprocas e Instructivo No.001 de 2021 de la CGN.	Documentar y aprobar procedimiento conciliación de operaciones recíprocas. Responsable SAF: Área Contable	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable	Correo electrónico	1/01/2023	30/05/2023		NO SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida en que no se obtuvieron las evidencias de su cumplimiento.	

Código Hallazgo	Vigencia de Auditoría	Suscripción plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Medio de medida de la actividad	Fecha inicio	Fecha final	Evidencia	Cumplimiento de la acción de mejora	Efectividad de la acción de mejora
4 01 03	2021	22/12/2022	El saldo de la cuenta 41.10.61 Ingresos Fiscales- Contribuciones se sobrestimó, según muestra selectiva, en \$2.649.507.928, debido a que no están reconocidos o se reportan por menor valor en Gastos por Administración y Operación y/o Costo de Ventas de Servicios registrados en los estados y reportes entregados a la Contaduría General de la Nación por parte de las Empresas de Servicios Públicos a favor de la CRA; así mismo, se subestimó en \$26.243.978 por menor valor causado en el ingreso respectivo.	Incertidumbre sobre el saldo de los ingresos causados en el Estado de Resultados por la CRA al cierre de la vigencia y evidencia deficiencias de conciliación con las entidades públicas con las cuales tuvo dichas operaciones como lo establece el manual de Operaciones Recíprocas e Instructivo No.001 de 2021 de la CGN.	Documentar y aprobar procedimiento conciliación de operaciones recíprocas. Responsable SAF: Área Contable	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área Contable	Correo electrónico	1/01/2023	2023/06/30	Correo electrónico del 30 de junio del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico enviado por el líder del proceso de gestión Contable y Financiera a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's el día 30 de junio del 2023, aprobando el documento GCF-PRC19- Procedimiento Conciliación Operaciones Recíprocas.	
5 01 01	2021	22/12/2022	De acuerdo con lo reportado por la administración a 31 de diciembre de 2021 en el formulario CGN2015_002_OPERACIONES_RECIPROCAS_CONVERGENCIA y los saldos registrados por algunas entidades públicas con las cuales tuvo dichas operaciones; se establecieron, además de las diferencias relacionadas para las cuentas por Cobrar e Ingresos, registros de menor valor en la CRA en las cuentas 51.04.03- Aportes ESAP y 51.20.01- Impuesto Predial Unificado por valor de \$14.657.700; igualmente, no reporta pasivo con cargo a la 230105001-Empresas Públicas de Medellín pese a que esta entidad registra como "Otros Derechos de Compensaciones por Impuestos y Contribuciones" el valor de \$1.193.298.230 y de mayor valor en la cuenta 51.11.25 por \$156.868.146.	Deficiencias en los mecanismos de control, conciliación y de verificación de registros con las entidades que reportan saldos con la CRA durante la vigencia analizada y quepese a realizar labores de conciliación periódicas, aún faltan efectuar ajustes de saldosde operaciones recíprocas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Políticas Contables de la CRA y a lo exigido por la Contaduría General de la Nación en el numeral 2.3.1 "Obligatoriedad y Consistencia del reporte de Operaciones Recíprocas.	Documentar y aprobar procedimiento conciliación de operaciones recíprocas. Responsable SAF: Área Contable	Elaborar procedimiento para la conciliación de operaciones recíprocas con otras entidades públicas cuya aplicación se hará se forma trimestral	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable	Documento	1/01/2023	30/03/2023	Correo electrónico del 24 de marzo del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que se evidenció el correo electrónico y el procedimiento de conciliaciones de operaciones recíprocas enviado a la subdirectora administrativa y financiera el día 24 de marzo de 2023.	ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida que el procedimiento GCF-PRC19 Conciliación operaciones recíprocas V01.docx fue incorporado en el sistema de gestión y control el 24 de abril del 2023 y atiende la causa del hallazgo relacionada con la falta de procedimiento en el control y registro de las operaciones recíprocas.
5 01 02	2021	22/12/2022	De acuerdo con lo reportado por la administración a 31 de diciembre de 2021 en el formulario CGN2015_002_OPERACIONES_RECIPROCAS_CONVERGENCIA y los saldos registrados por algunas entidades públicas con las cuales tuvo dichas operaciones; se establecieron, además de las diferencias relacionadas para las cuentas por Cobrar e Ingresos, registros de menor valor en la CRA en las cuentas 51.04.03- Aportes ESAP y 51.20.01- Impuesto Predial Unificado por valor de \$14.657.700; igualmente, no reporta pasivo con cargo a la 230105001-Empresas Públicas de Medellín pese a que esta entidad registra como "Otros Derechos de Compensaciones por Impuestos y Contribuciones" el valor de \$1.193.298.230 y de mayor valor en la cuenta 51.11.25 por \$156.868.146.	Deficiencias en los mecanismos de control, conciliación y de verificación de registros con las entidades que reportan saldos con la CRA durante la vigencia analizada y quepese a realizar labores de conciliación periódicas, aún faltan efectuar ajustes de saldosde operaciones recíprocas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Políticas Contables de la CRA y a lo exigido por la Contaduría General de la Nación en el numeral 2.3.1 "Obligatoriedad y Consistencia del reporte de Operaciones Recíprocas.	Documentar y aprobar procedimiento conciliación de operaciones recíprocas. Responsable SAF: Área Contable	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable	Correo electrónico	1/01/2023	30/05/2023		NO SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida en que no se obtuvieron las evidencias de su cumplimiento.	
5 01 03	2021	22/12/2022	De acuerdo con lo reportado por la administración a 31 de diciembre de 2021 en el formulario CGN2015_002_OPERACIONES_RECIPROCAS_CONVERGENCIA y los saldos registrados por algunas entidades públicas con las cuales tuvo dichas operaciones; se establecieron, además de las diferencias relacionadas para las cuentas por Cobrar e Ingresos, registros de menor valor en la CRA en las cuentas 51.04.03- Aportes ESAP y 51.20.01- Impuesto Predial Unificado por valor de \$14.657.700; igualmente, no reporta pasivo con cargo a la 230105001-Empresas Públicas de Medellín pese a que esta entidad registra como "Otros Derechos de Compensaciones por Impuestos y Contribuciones" el valor de \$1.193.298.230 y de mayor valor en la cuenta 51.11.25 por \$156.868.146.	Deficiencias en los mecanismos de control, conciliación y de verificación de registros con las entidades que reportan saldos con la CRA durante la vigencia analizada y quepese a realizar labores de conciliación periódicas, aún faltan efectuar ajustes de saldosde operaciones recíprocas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Políticas Contables de la CRA y a lo exigido por la Contaduría General de la Nación en el numeral 2.3.1 "Obligatoriedad y Consistencia del reporte de Operaciones Recíprocas.	Documentar y aprobar procedimiento conciliación de operaciones recíprocas. Responsable SAF: Área Contable	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área Contable	Correo electrónico	1/01/2023	2023/06/30	Correo electrónico del 30 de junio del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico enviado por el líder del proceso de gestión Contable y Financiera a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's el día 30 de junio del 2023, aprobando el documento GCF-PRC19- Procedimiento Conciliación Operaciones Recíprocas.	

Código Hallazgo	Vigencia de Auditoría	Suscripción plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Medida de la actividad	Fecha inicio	Fecha final	Evidencia	Cumplimiento de la acción de mejora	Efectividad de la acción de mejora
7 01 01	2021	22/12/2022	Se estableció que la CRA no cumplió el proceso de empalme por cambio del Contador de la entidad, dado que con ocasión de una novedad administrativa, no se adelantó el proceso entre el profesional saliente el 3 de septiembre de 2021. Lo cual conlleva a la inobservancia u omisión de las directrices contenidas en el numeral 4.4 del Manual de Políticas Contables de la CRA, evidencia debilidades en el Sistema de Control Interno de la entidad relacionado con el componente ambiente del Control Interno Financiero de la CRA.	Inobservancia u omisión de las directrices contenidas en el numeral 4.4 del Manual de Políticas Contables de la CRA, evidencia debilidades en el Sistema de Control Interno de la entidad relacionado con el componente ambiente del Control Interno Financiero de la CRA.	Se realizará actualización al numeral 4.4 del Manual de políticas contables. Responsable SAF: Area Contable	Redactar la modificación del numeral "4.4. Cambio de Representante Legal y/o Contador Público" del Manual".	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable	Documento con modificación	1/01/2023	30/03/2023	Documento: Manual de políticas contables.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que se evidenció el correo electrónico enviando la modificación al numeral 4,4 del manual de políticas contables a la subdirectora administrativa y financiera el día 24 de marzo de 2023.	ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida en que se atendió la causa del hallazgo en relación con modificación del numeral 4.4 manual de políticas contables, en donde se aclara que cuando no se disponga de los documentos, bien sea porque aún no es exigible su presentación o porque siéndolo no se cuente con ellos, se anexarán los correspondientes al último periodo anual o al último periodo mensual, según corresponda, que hayan sido presentados, y se dejará constancia de los hechos o circunstancias que impidieron la disposición de la información a que hacen referencia los numerales enunciados.
7 01 02	2021	22/12/2022	Se estableció que la CRA no cumplió el proceso de empalme por cambio del Contador de la entidad, dado que con ocasión de una novedad administrativa, no se adelantó el proceso entre el profesional saliente el 3 de septiembre de 2021. Lo cual conlleva a la inobservancia u omisión de las directrices contenidas en el numeral 4.4 del Manual de Políticas Contables de la CRA, evidencia debilidades en el Sistema de Control Interno de la entidad relacionado con el componente ambiente del Control Interno Financiero de la CRA.	Inobservancia u omisión de las directrices contenidas en el numeral 4.4 del Manual de Políticas Contables de la CRA, evidencia debilidades en el Sistema de Control Interno de la entidad relacionado con el componente ambiente del Control Interno Financiero de la CRA.	Se realizará actualización al numeral 4.4 del Manual de políticas contables. Responsable SAF: Area Contable	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable	Correo electrónico	1/01/2023	30/05/2023	Correo electrónico del 15 de mayo del 2023	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al correo electrónico enviado por la Oficina asesora de Planeación y TIC's el 15 de mayo del 2023, para los miembros del grupo facilitador del MIPG para comentarios y observaciones del documento.	se cuente con ellos, se anexarán los correspondientes al último periodo anual o al último periodo mensual, según corresponda, que hayan sido presentados, y se dejará constancia de los hechos o circunstancias que impidieron la disposición de la información a que hacen referencia los numerales enunciados.
7 01 03	2021	22/12/2022	Se estableció que la CRA no cumplió el proceso de empalme por cambio del Contador de la entidad, dado que con ocasión de una novedad administrativa, no se adelantó el proceso entre el profesional saliente el 3 de septiembre de 2021. Lo cual conlleva a la inobservancia u omisión de las directrices contenidas en el numeral 4.4 del Manual de Políticas Contables de la CRA, evidencia debilidades en el Sistema de Control Interno de la entidad relacionado con el componente ambiente del Control Interno Financiero de la CRA.	Inobservancia u omisión de las directrices contenidas en el numeral 4.4 del Manual de Políticas Contables de la CRA, evidencia debilidades en el Sistema de Control Interno de la entidad relacionado con el componente ambiente del Control Interno Financiero de la CRA.	Se realizará actualización al numeral 4.4 del Manual de políticas contables. Responsable SAF: Area Contable	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área Contable	Correo electrónico	1/01/2023	2023/06/30	Correo electrónico del 30 de junio del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico enviado por el líder del proceso de gestión Contable y Financiera a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's el día 30 de junio del 2023, aprobando la modificación del documento GCF-MAN01 Manual de Políticas Contables V07.	
8 01 01	2021	22/12/2022	De acuerdo con el análisis de la información se encontró que en el memorando No 20220120000543 del 06-01-2022, y el alcance con memorando No. 2022120001643 del 11-02-2022, remitido por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a la Subdirectora Administrativa y Financiera de la misma entidad, se reporta el estado judicial de los procesos judiciales con corte a 31 de diciembre de 2021, precisando que los valores allí contenidos se tomaron de aquellos registrados en el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado Colombiano – eKOGUI, y del cálculo registrado del soporte Excel del mismo sistema. Sin embargo, una vez revisado este reporte, se evidencia que no es consistente con la información registrada en el eKOGUI a corte 31 de diciembre de 2021, presentándose diferencias en las provisiones contables.	Falta de actualización de la información registrada en el aplicativo eKOGUI y/o a la falta de conciliación entre lo reportado en este sistema y lo informado a la Subdirección Administrativa y Financiera.	Crear formato de Conciliación para el cierre de vigencia de la información registrada en el informe de la OAJ a la SAF, lo que reposa en el eKOGI y la información en los EEFF. Responsable: SAF y oficina Asesora Jurídica	Elaborar formato de conciliación entre el área contable y la oficina asesora jurídica de acuerdo al reporte EKOGI y el informe de litigios en la cuantía de cada uno de los procesos en contra de la entidad	Subdirección Administrativa y Financiera y Oficina Asesora Jurídica	Documento	1/01/2023	30/03/2023	Correo electrónico del 24 de marzo del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que se evidenció el correo electrónico y el formato GCF-FOR28 Conciliación de Cierre - Provisiones por Litigios y Demandas enviado a la subdirectora administrativa y financiera el día 24 de marzo de 2023.	ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida en que se atendió la causa del hallazgo en relación con la actualización en el sistema Ekogi de las contingencias judiciales mediante capacitación de la ANJE y la conciliación entre Ekogi y lo informado a la SAF por parte de la oficina asesora jurídica, en el formato GCF-FOR28.

Código Hallazgo	Vigencia de Auditoría	Suscripción plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Medida de la actividad	Fecha inicio	Fecha final	Evidencia	Cumplimiento de la acción de mejora	Efectividad de la acción de mejora
8 01 02	2021	22/12/2022	De acuerdo con el análisis de la información se encontró que en el memorando No 20220120000543 del 06-01-2022, y el alcance con memorando No. 2022120001643 del 11-02-2022, remitido por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a la Subdirectora Administrativa y Financiera de la misma entidad, se reporta el estado judicial de los procesos judiciales con corte a 31 de diciembre de 2021, precisando que los valores allí contenidos se tomaron de aquellos registrados en el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado Colombiano – eKOGUI, y del cálculo registrado del soporte Excel del mismo sistema. Sin embargo, una vez revisado este reporte, se evidencia que no es consistente con la información registrada en el eKOGUI a corte 31 de diciembre de 2021, presentándose diferencias en las provisiones contables.	Falta de actualización de la información registrada en el aplicativo eKOGUI y/o a la falta de conciliación entre lo reportado en este sistema y lo informado a la Subdirección Administrativa y Financiera.	Crear formato de Conciliación para el cierre de vigencia de la información registrada en el informe de la OAJ a la SAF, lo que reposa en el eKOGI y la información en los EEFF. Responsable: SAF y oficina Asesora Juridica	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable y Oficina Asesora Jurídica	Correo electrónico	1/01/2023	30/05/2023	Correo electrónico del 11 de abril del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al correo electrónico enviado por la Oficina asesora de Planeación y TIC's el 11 de abril del 2023, para los miembros del grupo facilitador del MIPG para comentarios y observaciones del documento.	
8 01 03	2021	22/12/2022	De acuerdo con el análisis de la información se encontró que en el memorando No 20220120000543 del 06-01-2022, y el alcance con memorando No. 2022120001643 del 11-02-2022, remitido por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a la Subdirectora Administrativa y Financiera de la misma entidad, se reporta el estado judicial de los procesos judiciales con corte a 31 de diciembre de 2021, precisando que los valores allí contenidos se tomaron de aquellos registrados en el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado Colombiano – eKOGUI, y del cálculo registrado del soporte Excel del mismo sistema. Sin embargo, una vez revisado este reporte, se evidencia que no es consistente con la información registrada en el eKOGUI a corte 31 de diciembre de 2021, presentándose diferencias en las provisiones contables.	Falta de actualización de la información registrada en el aplicativo eKOGUI y/o a la falta de conciliación entre lo reportado en este sistema y lo informado a la Subdirección Administrativa y Financiera.	Crear formato de Conciliación para el cierre de vigencia de la información registrada en el informe de la OAJ a la SAF, lo que reposa en el eKOGI y la información en los EEFF. Responsable: SAF y oficina Asesora Juridica	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área contable y Oficina Asesora Jurídica	Correo electrónico	1/01/2023	2023/06/30	Correo electrónico del 16 de mayo	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico enviado por el líder del proceso de gestión Contable y Financiera a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's el día 16 de mayo del 2023, aprobando el documento GCF-FOR28-formato Conciliación de cierre- Provisiones por litigios y demandas.	
8 02 01	2021	22/12/2022	De acuerdo con el análisis de la información se encontró que en el memorando No 20220120000543 del 06-01-2022, y el alcance con memorando No. 2022120001643 del 11-02-2022, remitido por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a la Subdirectora Administrativa y Financiera de la misma entidad, se reporta el estado judicial de los procesos judiciales con corte a 31 de diciembre de 2021, precisando que los valores allí contenidos se tomaron de aquellos registrados en el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado Colombiano – eKOGUI, y del cálculo registrado del soporte Excel del mismo sistema. Sin embargo, una vez revisado este reporte, se evidencia que no es consistente con la información registrada en el eKOGUI a corte 31 de diciembre de 2021, presentándose diferencias en las provisiones contables.	Falta de actualización de la información registrada en el aplicativo eKOGUI y/o a la falta de conciliación entre lo reportado en este sistema y lo informado a la Subdirección Administrativa y Financiera.	Capacitar a los funcionarios involucrados de la oficina asesora jurídica en el tema de contingencias judiciales. Responsable: Oficina Asesora Juridica	Solicitar a la ANDJE capacitación sobre el registro de contingencias en eKOGUI, convocando a los funcionarios que participan en el tema de registro de contingencias litigiosas	Oficina Asesora Jurídica	Capacitación realizada	1/01/2023	2023/06/30	Certificados de realización de la capacitación	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida en que se obtuvo evidencia de los certificados de capacitaciones emitidos por la ANDJE de cinco funcionarios de la oficina asesora jurídica y tres funcionarios de la subdirección administrativa financiera.	

Código Hallazgo	Vigencia de Auditoría	Suscripción plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Medida de la actividad	Fecha inicio	Fecha final	Evidencia	Cumplimiento de la acción de mejora	Efectividad de la acción de mejora
12 01 01	2021	22/12/2022	De la verificación de los expedientes de los Contratos Nos. 08, 09, 17, 18, 030, 081, 43, 45, 70, 76, 80, 84, 99, 161,120,157,187,186,184,183,182,156,157, 161,120, 188, 191, allegados por la CRA a través del oficio No.20220200089661 del 13 de septiembre de 2022 se pudo identificar que estos iniciaron ejecución sin previa expedición de comunicaciones de designación del supervisor y sin suscribir actas de iniciación.	Falta de observancia estricta de lo establecido en el manual de contratación institucional de la CRA, en lo que refiere a los requisitos de ejecución definidos por la entidad y que es aplicable a su gestión contractual.	Aclaración en el manual de contratación de la CRA en su numeral 2.2.1. Responsable SAF: area de contratos	Se realizará la modificación en el numeral 2.2.1 del manual de contratación en el cual se aclarará: 1)En qué casos se debe suscribir acta de inicio de ejecución del contrato; 2) Obligatoriedad de designación del supervisor mediante memorando	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Documento con modificación	1/01/2023	6/01/2023	Manual de contratación GBS-MAN01 V06, aprobado el 19 de enero del 2023.	SE CUMPLIÓ EXTEMPORÁNEAMENTE Y PARCIALMENTE LA ACCIÓN DE MEJORA. Se cumplió extemporáneamente en la medida que la fecha prevista en el plan para su ejecución era el 6 de enero del 2023, mientras que la modificación al manual se realizó el 19 de enero del 2023 (extemporánea). De otra parte, si bien se especificaron en el numeral 2.2.1 la normatividad para la suscripción del acta de inicio cuando aplique, así como los requisitos de ejecución como la afiliación de riesgos profesionales, no se cumplió con la designación del supervisor <u>mediante memorando</u> , en el numeral 2.2.1 del manual de contratación conforme a lo indicado en el ítem 2 de la acción de mejora.	ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida en que la modificación del numeral 2.2.1. contempla la normatividad relacionada con la suscripción del acta de inicio cuando aplique así como los requisitos de ejecución como la afiliación de riesgos profesionales. De otra parte, si bien el numeral 2.2.1 no estableció la designación del supervisor mediante memorando, el numeral 1.2 del manual de contratación sí lo establece.
12 01 02	2021	22/12/2022	De la verificación de los expedientes de los Contratos Nos. 08, 09, 17, 18, 030, 081, 43, 45, 70, 76, 80, 84, 99, 161,120,157,187,186,184,183,182,156,157, 161,120, 188, 191, allegados por la CRA a través del oficio No.20220200089661 del 13 de septiembre de 2022 se pudo identificar que estos iniciaron ejecución sin previa expedición de comunicaciones de designación del supervisor y sin suscribir actas de iniciación.	Falta de observancia estricta de lo establecido en el manual de contratación institucional de la CRA, en lo que refiere a los requisitos de ejecución definidos por la entidad y que es aplicable a su gestión contractual.	Aclaración en el manual de contratación de la CRA en su numeral 2.2.1. Responsable SAF: area de contratos	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Correo electrónico	1/01/2023	15/01/2023	Correo electrónico del 17 de enero del 2023.	SE CUMPLIÓ EXTEMPORÁNEAMENTE LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida que la fecha establecida para la acción de mejora era del 15 de enero del 2023 y el correo enviado se realizó hasta el 17 de enero del mismo mes. (Extemporánea)	
12 01 03	2021	22/12/2022	De la verificación de los expedientes de los Contratos Nos. 08, 09, 17, 18, 030, 081, 43, 45, 70, 76, 80, 84, 99, 161,120,157,187,186,184,183,182,156,157, 161,120, 188, 191, allegados por la CRA a través del oficio No.20220200089661 del 13 de septiembre de 2022 se pudo identificar que estos iniciaron ejecución sin previa expedición de comunicaciones de designación del supervisor y sin suscribir actas de iniciación.	Falta de observancia estricta de lo establecido en el manual de contratación institucional de la CRA, en lo que refiere a los requisitos de ejecución definidos por la entidad y que es aplicable a su gestión contractual.	Aclaración en el manual de contratación de la CRA en su numeral 2.2.1. Responsable SAF: area de contratos	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Correo electrónico	1/01/2023	21/01/2023	Correo electrónico del 19 de enero del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico enviado por la subdirectora administrativa y financiera a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's el día 19 de enero del 2023, aprobando la modificación del manual de contratación de la UAE-CRA.	
13 01 01	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos Nos. 008, 018, 011, 027, 041, 055, 062, 071, 074, 079, 095, todos del 2021, permitió a la CGR identificar que la CRA inició la ejecución contractual de estos, sin afiliar al sistema de riesgos profesionales a los contratistas en la oportunidad establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013.	Falta de planeación frente al inicio del contrato, a fin de no ejecutarlo sin observar la oportunidad legal establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013, para asegurar la cobertura en el sistema de riesgos profesionales de sus contratistas, persona natural.	Aclaración en el manual de contratación de la CRA en su numeral 2.2.1. Responsable SAF: area de contratos	Se realizará la modificación en el numeral 2.2.1 del manual de contratación en el cual se aclarará los requisitos para la suscripción del acta de inicio, el manual de contratación de la entidad. En todo caso, el manual deberá contemplar que no se puede iniciar la ejecución de contratos sin la afiliación a riesgos profesionales de los contratistas, en los casos que aplique	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Documento con modificación	1/01/2023	6/01/2023	Manual de contratación GBS-MAN01 V06, aprobado el 19 de enero del 2023.	SE CUMPLIÓ EXTEMPORÁNEAMENTE LA ACCIÓN DE MEJORA. Se cumplió extemporáneamente en la medida que la fecha prevista en el plan para su ejecución era el 6 de enero del 2023, mientras que la modificación al manual se realizó el 19 de enero del 2023. No obstante, sí se especificó en el numeral 2.2.1 la normatividad para la suscripción del acta de inicio cuando aplique y también el numeral 2.3 del manual de contratación establece que "Para el inicio de la ejecución del contrato se requiere el registro presupuestal y la aprobación de las garantías exigidas por la entidad. Para los contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión se requiere la afiliación a la ARL".	ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida que el numeral 2.3 del manual de contratación establece que "Para el inicio de la ejecución del contrato se requiere el registro presupuestal y la aprobación de las garantías exigidas por la entidad. Para los contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión se requiere la afiliación a la ARL".

Código Hallazgo	Vigencia de Auditoría	Suscripción plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Medida de la actividad	Fecha inicio	Fecha final	Evidencia	Cumplimiento de la acción de mejora	Efectividad de la acción de mejora
13 01 02	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos Nos. 008, 018, 011, 027, 041, 055, 062, 071, 074, 079, 095, todos del 2021, permitió a la CGR identificar que la CRA inició la ejecución contractual de estos, sin afiliar al sistema de riesgos profesionales a los contratistas en la oportunidad establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013.	Falta de planeación frente al inicio del contrato, a fin de no ejecutarlo sin observar la oportunidad legal establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013, para asegurar la cobertura en el sistema de riesgos profesionales de sus contratistas, persona natural.	Aclaración en el manual de contratación de la CRA en su numeral 2.2.1. Responsable SAF: área de contratos	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Aclaración en el manual de contratación de la CRA en su numeral 2.2.1. Responsable SAF: área de contratos	Correo electrónico	1/01/2023	15/01/2023	Correo electrónico del 17 de enero del 2023	SE CUMPLIÓ EXTEMPORÁNEAMENTE LA ACCIÓN DE MEJORA. Se cumplió extemporáneamente la acción de mejora en la medida que la fecha prevista en el plan para su ejecución era el 15 de enero del 2023, y el correo electrónico suministrado es del 17 de enero del mismo año.	
13 01 03	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos Nos. 008, 018, 011, 027, 041, 055, 062, 071, 074, 079, 095, todos del 2021, permitió a la CGR identificar que la CRA inició la ejecución contractual de estos, sin afiliar al sistema de riesgos profesionales a los contratistas en la oportunidad establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013.	Falta de planeación frente al inicio del contrato, a fin de no ejecutarlo sin observar la oportunidad legal establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013, para asegurar la cobertura en el sistema de riesgos profesionales de sus contratistas, persona natural.	Aclaración en el manual de contratación de la CRA en su numeral 2.2.1. Responsable SAF: área de contratos	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Correo electrónico	1/01/2023	21/01/2023	Correo electrónico del 19 de enero del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico enviado por la subdirección administrativa y financiera a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's el día 19 de enero del 2023, aprobando la modificación del manual de contratación de la UAE-CRA.	
13 02 01	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos Nos. 008, 018, 011, 027, 041, 055, 062, 071, 074, 079, 095, todos del 2021, permitió a la CGR identificar que la CRA inició la ejecución contractual de estos, sin afiliar al sistema de riesgos profesionales a los contratistas en la oportunidad establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013.	Falta de planeación frente al inicio del contrato, a fin de no ejecutarlo sin observar la oportunidad legal establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013, para asegurar la cobertura en el sistema de riesgos profesionales de sus contratistas, persona natural.	Modificación y socialización del formato GBS-FOR09 ACTA DE INICIO. Responsable SAF: área de contratos	Redactar la modificación del formato GBS-FOR09	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Documento con modificación	1/01/2023	6/01/2023		NO SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. No se cumplió en la medida que la acción de mejora establecía la modificación y socialización del formato GBS-FOR09, mientras que fue creado y socializado el formato GBS-FOR41.	
13 02 02	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos Nos. 008, 018, 011, 027, 041, 055, 062, 071, 074, 079, 095, todos del 2021, permitió a la CGR identificar que la CRA inició la ejecución contractual de estos, sin afiliar al sistema de riesgos profesionales a los contratistas en la oportunidad establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013.	Falta de planeación frente al inicio del contrato, a fin de no ejecutarlo sin observar la oportunidad legal establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013, para asegurar la cobertura en el sistema de riesgos profesionales de sus contratistas, persona natural.	Modificación y socialización del formato GBS-FOR09 ACTA DE INICIO. Responsable SAF: área de contratos	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Correo electrónico	1/01/2023	15/01/2023		NO SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. No se cumplió en la medida que el correo electrónico remitido al equipo facilitador hace referencia al formato GBS-FOR41 - persona natural, y no al formato GBS-FOR09 como indicaba la acción de mejora.	
13 02 03	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos Nos. 008, 018, 011, 027, 041, 055, 062, 071, 074, 079, 095, todos del 2021, permitió a la CGR identificar que la CRA inició la ejecución contractual de estos, sin afiliar al sistema de riesgos profesionales a los contratistas en la oportunidad establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013.	Falta de planeación frente al inicio del contrato, a fin de no ejecutarlo sin observar la oportunidad legal establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013, para asegurar la cobertura en el sistema de riesgos profesionales de sus contratistas, persona natural.	Modificación y socialización del formato GBS-FOR09 ACTA DE INICIO. Responsable SAF: área de contratos	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Correo electrónico	1/01/2023	21/01/2023		NO SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. No se cumplió en la medida que el correo electrónico de aprobación por parte del líder del proceso hace referencia al formato GBS-FOR41 - persona natural, y no al formato GBS-FOR09 como indicaba la acción de mejora.	
13 02 04	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos Nos. 008, 018, 011, 027, 041, 055, 062, 071, 074, 079, 095, todos del 2021, permitió a la CGR identificar que la CRA inició la ejecución contractual de estos, sin afiliar al sistema de riesgos profesionales a los contratistas en la oportunidad establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013.	Falta de planeación frente al inicio del contrato, a fin de no ejecutarlo sin observar la oportunidad legal establecida en el artículo 6 del Decreto No. 723 de 2013, para asegurar la cobertura en el sistema de riesgos profesionales de sus contratistas, persona natural.	Modificación y socialización del formato GBS-FOR09 ACTA DE INICIO. Responsable SAF: área de contratos	Socialización interna con los supervisores	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Socialización	1/01/2023	21/01/2023		NO SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. No se cumplió en la medida que el correo electrónico de socialización hace referencia al formato GBS-FOR41 - persona natural, y no al formato GBS-FOR09 como indicaba la acción de mejora.	

Código Hallazgo	Vigencia de Auditoría	Suscripción plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Medio de medida de la actividad	Fecha inicio	Fecha final	Evidencia	Cumplimiento de la acción de mejora	Efectividad de la acción de mejora
14 01 01	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos de prestación de servicios profesionales Nos. 08 y 018 de 2021, permitieron a la CGR identificar que, a pesar de tener objetos y obligaciones contractuales similares, con único criterio diferenciador el requisito de la experiencia profesional relacionada, fueron estructurados con un valor diferente, sin que la razón sea suficiente cuando los requisitos de idoneidad establecidos en estudios previos y los soportes de la misma allegados por los contratistas, evidencian que el profesional que devenga un menor valor de honorarios por sus servicios, tiene un perfil que no solo cumple los requisitos del contratista de honorarios superiores, sino que lo supera en formación.	Falta definición de criterios objetivos de selección de contratistas personas natural que definan con claridad los perfiles requeridos y los honorarios que pagaría la CRA por la ejecución de servicios para suplir su necesidad de personal profesional.	Modificación al formato GBS-FOR20, Numeral 6.8 Análisis del perfil del futuro contratista y constancia de la idoneidad y experiencia. Responsable SAF: area de contratos	Redactar la modificación del formato GBS-FOR20 en lo relacionado con el analisis del analisis de vida indicado que dicho analisis deberá corresponder con lo requerido en el estudio previo en terminos de experiencia y estudios	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Documento con modificación	1/01/2023	31/01/2023		NO SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que no se obtuvo evidencia del formato GSM-FOR04 - Solicitud de la creación del documento del SIG, en cual se remite a la OAP la modificación del numeral 6.8 del documento GBS-FOR20.	ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida en que se atendieron las causas formuladas por la CGR en la redacción del hallazgo en relación con los criterios objetivos de selección de contratistas personas natural relacionados con los perfiles de selección y honorarios respectivos, estos últimos establecidos en la resolución 828 del 2016.
14 01 02	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos de prestación de servicios profesionales Nos. 08 y 018 de 2021, permitieron a la CGR identificar que, a pesar de tener objetos y obligaciones contractuales similares, con único criterio diferenciador el requisito de la experiencia profesional relacionada, fueron estructurados con un valor diferente, sin que la razón sea suficiente cuando los requisitos de idoneidad establecidos en estudios previos y los soportes de la misma allegados por los contratistas, evidencian que el profesional que devenga un menor valor de honorarios por sus servicios, tiene un perfil que no solo cumple los requisitos del contratista de honorarios superiores, sino que lo supera en formación.	Falta definición de criterios objetivos de selección de contratistas personas natural que definan con claridad los perfiles requeridos y los honorarios que pagaría la CRA por la ejecución de servicios para suplir su necesidad de personal profesional.	Modificación al formato GBS-FOR20, Numeral 6.8 Análisis del perfil del futuro contratista y constancia de la idoneidad y experiencia. Responsable SAF: area de contratos	Revisión del equipo facilitador del MIPG sobre la modificación propuesta para recibir sus recomendaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Correo electrónico	1/01/2023	28/02/2023	Correo electrónico 25 de enero del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al correo electrónico enviado por la Oficina asesora de Planeación y TIC's el 25 de enero del 2023, para los miembros del grupo facilitador del MIPG para comentarios y observaciones del documento.	
14 01 03	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos de prestación de servicios profesionales Nos. 08 y 018 de 2021, permitieron a la CGR identificar que, a pesar de tener objetos y obligaciones contractuales similares, con único criterio diferenciador el requisito de la experiencia profesional relacionada, fueron estructurados con un valor diferente, sin que la razón sea suficiente cuando los requisitos de idoneidad establecidos en estudios previos y los soportes de la misma allegados por los contratistas, evidencian que el profesional que devenga un menor valor de honorarios por sus servicios, tiene un perfil que no solo cumple los requisitos del contratista de honorarios superiores, sino que lo supera en formación.	Falta definición de criterios objetivos de selección de contratistas personas natural que definan con claridad los perfiles requeridos y los honorarios que pagaría la CRA por la ejecución de servicios para suplir su necesidad de personal profesional.	Modificación al formato GBS-FOR20, Numeral 6.8 Análisis del perfil del futuro contratista y constancia de la idoneidad y experiencia. Responsable SAF: area de contratos	Aprobación por parte del líder del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el equipo facilitador	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Correo electrónico	1/01/2023	31/03/2023	Correo electrónico del 27 de enero del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico enviado por el líder del proceso de gestión Contable y Financiera a la Oficina Asesora de Planeación y TIC's el día 27 de enero del 2023, aprobando el numeral 6.8 del documento GBS-FOR20- Estudios previos contrato prestación de servicios.	
14 01 04	2021	22/12/2022	La verificación de los expedientes de los Contratos de prestación de servicios profesionales Nos. 08 y 018 de 2021, permitieron a la CGR identificar que, a pesar de tener objetos y obligaciones contractuales similares, con único criterio diferenciador el requisito de la experiencia profesional relacionada, fueron estructurados con un valor diferente, sin que la razón sea suficiente cuando los requisitos de idoneidad establecidos en estudios previos y los soportes de la misma allegados por los contratistas, evidencian que el profesional que devenga un menor valor de honorarios por sus servicios, tiene un perfil que no solo cumple los requisitos del contratista de honorarios superiores, sino que lo supera en formación.	Falta definición de criterios objetivos de selección de contratistas personas natural que definan con claridad los perfiles requeridos y los honorarios que pagaría la CRA por la ejecución de servicios para suplir su necesidad de personal profesional.	Modificación al formato GBS-FOR20, Numeral 6.8 Análisis del perfil del futuro contratista y constancia de la idoneidad y experiencia. Responsable SAF: area de contratos	Socialización interna con los supervisores mediante correo electrónico	Subdirección Administrativa y Financiera: Área de contratos	Correo electrónico	1/01/2023	30/04/2023	Correo electrónico del 27 de enero del 2023.	SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Conforme al Correo electrónico dirigido a todos los funcionarios de la UAE-CRA de fecha 27 de enero del 2023, se realizó la socialización de la modificación del documento GBS-FOR20 "Formato estudios previos contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión".	

Código Hallazgo	Vigencia de Auditoría	Suscripción plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Unidad de medida de la actividad	Fecha inicio	Fecha final	Evidencia	Cumplimiento de la acción de mejora	Efectividad de la acción de mejora
15 01 01	2021	22/12/2022	Revisada la información aportada por la entidad respecto del proceso No. 3289, allegada por la CRA, se estableció lo siguiente: La falta del registro documental respecto a las certificaciones emitidas por la entidad bancaria donde denote que efectivamente las cuentas bancarias de los deudores fueron congeladas y se procedió a dar cumplimiento al respectivo embargo y depósito judicial de titularidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA- Así como, los soportes correspondientes a las actas de conciliación y acuerdos de pago, no permite evidenciar una trazabilidad del proceso.	Falencias en la integración completa de todos los soportes del expediente del proceso de cobro coactivo No. 3289, limita la gestión diligente y oportuna del seguimiento y control, no solo en el marco de las actuaciones procesales, sino que también genera un riesgo de pérdida de memoria institucional.	Capacitación en Gestión Documental con los funcionarios de planta y contratistas de la CRA que estén a cargo del procedimiento de cobro coactivo en la oficina asesora jurídica. Responsable oficina asesora jurídica	Con el apoyo del Área de Gestión Documental de la entidad, los funcionarios a cargo de los procesos de cobro recibirán instrucción acerca del registro de la documentación en los expedientes de cobro, con el fin de tener certeza en todos ellos sobre su completitud	Oficina Asesora Jurídica	No. de funcionarios o contratistas capacitados / No. de funcionarios o contratistas a capacitar	1/01/2023	2023/05/31	Lista de asistencia	SE CUMPLIÓ PARCIALMENTE LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida que, si bien fue suministrada la lista de asistencia a la capacitación realizada el 16 de mayo del 2023 sobre expedientes de cobro coactivo y contribuciones, con un total 8 funcionarios asistentes de la oficina jurídica y la subdirección administrativa y financiera, se desconoce frente a la unidad de medida de la actividad el número de funcionarios y/o contratistas que debían de capacitarse en las dos dependencias citadas.	NO ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida en que las capacitaciones si bien inciden en el actuar de los funcionarios y contratistas involucrados en el proceso actualmente, esta no asegura que exista una transferencia de conocimiento efectiva a los funcionarios que asuman las actividades de gestión documental en las actividades de cobro coactivo, con ocasión de la rotación natural de personal en el proceso o del concurso de méritos previsto.
16 01 01	2021	22/12/2022	Mediante oficio con radicado CRA 20220200091031 del 16-09-2022, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, relacionó la planta de personal conformada por 84 funcionarios, dentro de los cuales uno (1) de los funcionarios se encuentra en el rango de edad menor a 28 años. Así mismo, se presentan vacantes con códigos, 2044 y 3124, las cuales, de acuerdo con la política de generación de empleo joven, pueden ser ocupadas por los jóvenes entre 18 y 28 años, sin experiencia profesional para el nivel profesional y técnico.	Falta de gestión y trámite administrativo para proveer las vacantes existentes y adaptar la planta de personal, y gestión oportuna para el cumplimiento de la política de empleo para jóvenes menores de 28 años.	La subdirección Administrativa y Financiera, dará a conocer al director, subdirectores y Jefes de oficina a través del CIGD la política de generación de empleo joven. Responsable SAF: area talento humano	1. Presentación al CIGD.	Subdirección Administrativa y Financiera: Talento Humano	Una (1) presentación.	1/01/2023	2023/06/30		NO SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que no se obtuvo evidencia de la presentación de la política de generación de empleo joven enviada a esta unidad el 14 de julio del 2023, sobre su presentación ante el CIGD.	NO ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. Si bien la entidad en el año 2023 vinculó 4 personas menores de 28 años a la planta de personal de la entidad atendiendo la causa del hallazgo relacionada con la gestión administrativa frente al asunto, no se dio cumplimiento a la acción de mejora formulada por la entidad y relacionada con la presentación ante el CIGD de la política de la generación de empleo joven. Igualmente, no se atendió la causa del hallazgo formulada por la CGR relacionada con adaptar la planta de personal de la entidad para la vinculación del personal menor de 28 años.
17 01 01	2021	22/12/2022	La planta de personal de la CRA está conformada por 84 funcionarios de acuerdo con lo reportado en la respuesta mediante el oficio con radicado CRA 20220200091031 del 16-09-2022, por lo tanto, el número de funcionarios en condición de discapacidad que debían encontrarse vinculados a la entidad corresponde al 2%, es decir que, a 31 de diciembre de 2021, debería contar con al menos un (1) funcionario en esta condición, sin embargo la provisión efectiva es de 0 (cero) empleos para personas en condiciones de discapacidad; por lo anterior, se evidencia que durante la vigencia auditada no se ha dado cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 2.2.12.2.3 del Decreto 2011 de 2017.	Falta de planeación y gestión oportuna para el cumplimiento de la política de discapacidad.	La subdirección Administrativa y Financiera, dará a conocer al director, subdirectores y Jefes de oficina a través del CIGD Política Pública para personas con discapacidad de conformidad con los establecido en el Decreto 2011 de 2017. Responsable SAF: area talento humano	1. Presentación al CIGD.	Subdirección Administrativa y Financiera: Talento Humano	Una (1) presentación	1/01/2023	2023/06/30		NO SE CUMPLIÓ LA ACCIÓN DE MEJORA. Lo anterior en la medida que no se obtuvo evidencia de la presentación de la política pública para personas con discapacidad enviada a esta unidad el 14 de julio del 2023, sobre su presentación ante el CIGD.	NO ES EFECTIVA LA ACCIÓN DE MEJORA. En la medida en que no se cumplió la acción de mejora prevista en el plan de mejoramiento y de otra parte no se evidenció planeación y gestión de la entidad para cumplir con la política de vinculación de personas con discapacidad en la entidad, más allá de la evaluación de accesibilidad realizada en la entidad el 22 de marzo del 2023.


 JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES
 Giovanni Sofo Cagua - Asesor con Funciones de Control Interno