1. FECHA: Enero 29 de 2021 | **2. PERÍODO EVALUADO:** Vigencia 2020

3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES:

Gestión Ciudadana: Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios

Gestión Integral: Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados, contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo. Implementar el programa de responsabilidad social empresarial

Gestión de la Prestación del Servicio: Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad. Disminuir el índice de agua no contabilizada

Gestiòn Financiera: Garantizar la solidez y la sostenibilidad financiera

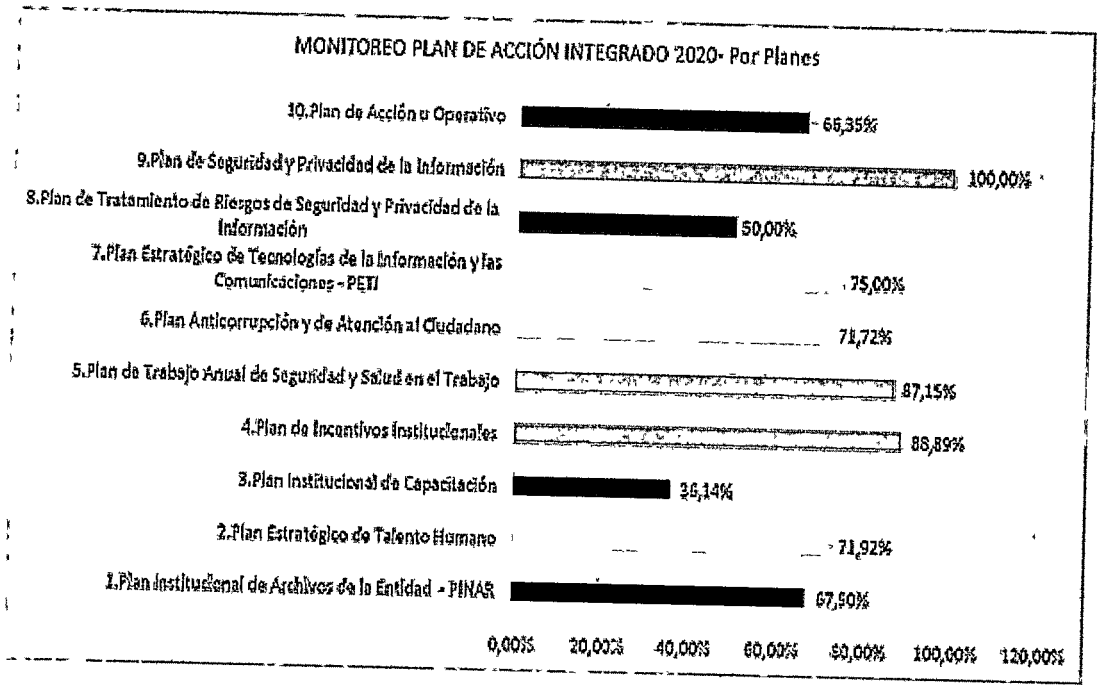
Gestiòn Ambiental: Minimizar la contaminación del medio ambiente haciendo uso eficiente de los recursos.

2. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES POR COMPONENTE DE PLANIFICACION Y MEDICIO DE LA GESTION

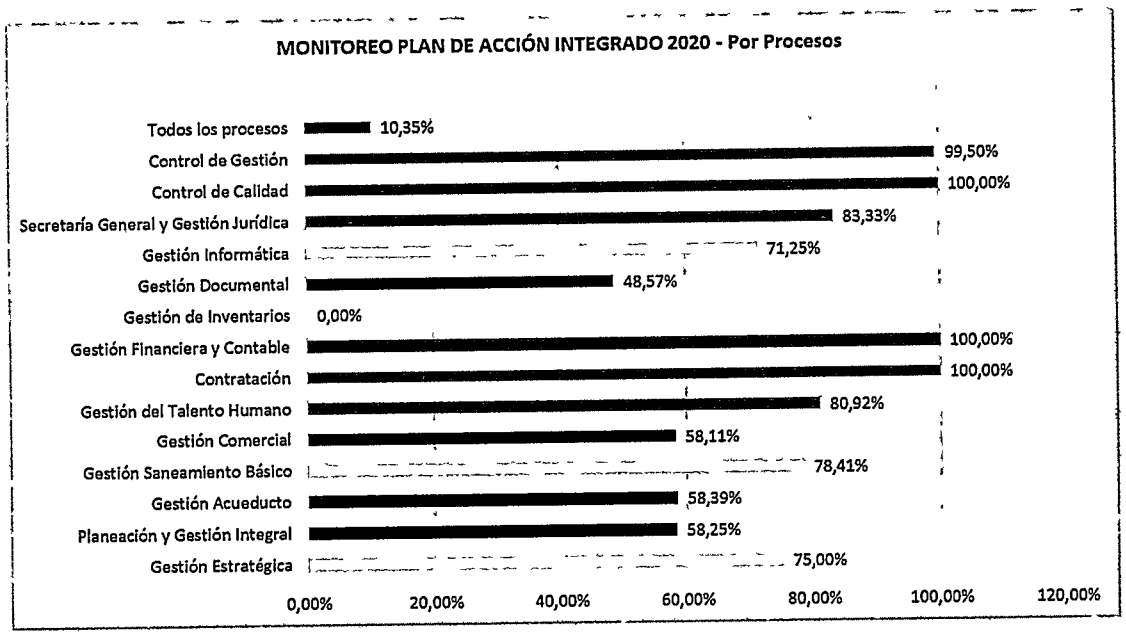
2.1 ESTADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL.

Se realiza una evaluación de las acciones y metas contra las evidencias, encontrándose un nivel de cumplimiento del 71,47% con lo cual se obtiene un nivel de valoración regular teniendo en cuenta los niveles de valoración establecidos en la política de planeación institucional.

PLAN	% CUMPLIMIENTO
1.Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR	67,50%
2.Plan Estratégico de Talento Humano	71,92%
3.Plan Institucional de Capacitación	36,14%
4.Plan de Incentivos Institucionales	88,89%
5.Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	87,15%
6.Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	71,72%
7.Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI	75,00%
8.Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	50,00%
9.Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	100,00%
10.Plan de Acción u Operativo	66,35%
AVANCE PLANES IV TRIMESTRE 2020	**71,47%**



PROCESO	VALOR
Gestión Estratégica	75,00%
Planeación y Gestión Integral	58,25%
Gestión Acueducto	58,39%
Gestión Saneamiento Básico	78,41%
Gestión Comercial	58,11%
Gestión del Talento Humano	80,92%
Contratación	100,00%
Gestión Financiera y Contable	100,00%
Gestión de Inventarios	0,00%
Gestión Documental	48,57%
Gestión Informática	71,25%
Secretaría General y Gestión Jurídica	83,33%
Control de Calidad	100,00%
Control de Gestión	99,50%
Todos los procesos	10,35%



FORTALEZAS

Dentro de los procesos que se destacan por su cumplimiento igual o mayor a 80% se encuentran:

Gestión Talento Humano: 80.92%
Contratación: 100%
Gestión Financiera y contable: 100%
Secretaria General y gestión jurídica: 83.33%
Control de Gestión: 99.50%
Control de Calidad: 100%

Actividades con cumplimiento del 100%: De las 111 acciones contenidas en el plan ajustado mediante Resolución No. 258 de 30 de septiembre de 2020, se observa que 54 alcanzaron un cumplimiento del 100% que equivale al 48.64 % de las acciones del plan.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y METAS A CONSIDERAR ESTRATÉGICAS Y PRIORITARIAS EN CICCI, ASOCIADAS A LA GESTION DE PLANES INSTITUCIONALES

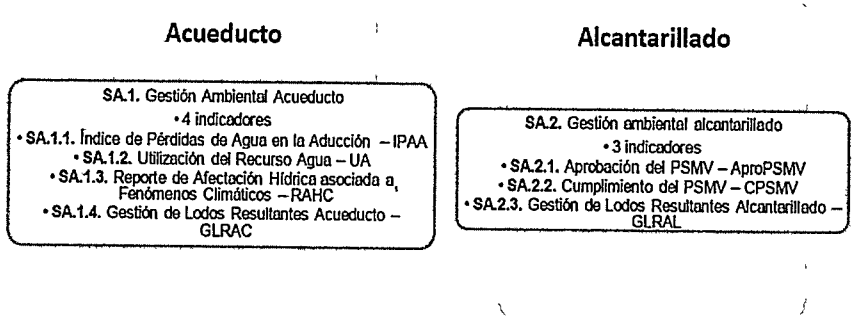
Plan de Manejo Ambiental vigencia 2020. Teniendo en cuenta que el plan tiene una vigencia 2017 a 2020, el cual, desde su aprobación en 2017, surtió dos actualizaciones en fechas 2018 y 2019, se

requiere el cierre total del plan correspondiente a los cuatro años de su vigencia con el objeto de constituirse en el insumo del Plan de Gestión Ambiental 2021-2024.
Se requiere su fortalecimiento en esta vigencia desde su formulación, completo diagnóstico y fichas técnicas de indicadores que permita la medicion de la gestión ambiental institucional.
PMA 2021-2024: Este plan es de vital importancia considerando lo que ha establecido el Plan de Gestión y Resultados y la priorización tal y como se enuncia textualmente a continuación:
Como contribución a la implementación de estrategias de crecimiento verde, es necesaria la inclusión de indicadores ambientales, que permitan medir y mitigar las externalidades (positivas y negativas) que se generan al ambiente con las prácticas asociadas a la operación y prestación de los servicios públicos domiciliaros de acueducto y/o alcantarillado. Lo anterior, debido a que la mayoría de los prestadores no cuentan, entre otros, con:

i) Indicadores orientados al mantenimiento y/o al cuidado ambiental de las fuentes hídricas,
ii) Macromedición que permita conocer el volumen de agua que se está captando y de las pérdidas hídricas presentadas en la red
iii) Sistemas de tratamiento que eviten la descarga de aguas residuales a fuentes hídricas causando con esto la contaminación de las mismas, entre otras.

En ese sentido, los indicadores ambientales son relevantes para la medición y seguimiento continuo de los impactos de las acciones de las personas prestadoras en el medio ambiente, pudiendo generar con esto tanto riesgo ambiental alto como vulnerabilidad alta en el abastecimiento y en la prestación de los servicios.

Ilustración 16. Sub-dimensiones – Sostenibilidad Ambiental



Fuente: CRA, 2019.

Justificación de la dimensión ambiental: a nivel mundial en los últimos años se viene avanzando de manera considerable en la agenda ambiental y el "desarrollo sostenible", este último orientado a dos aspectos esenciales para alcanzar las metas del Objetivo 6 de los ODS: el uso racional de los recursos naturales y la protección del ecosistema mundial, en las figuras de los ciudadanos (respeto al medio,

cambio de hábitos), ciencia (conocimientos y soluciones) y poderes públicos (legislación y cooperación con otros países)72. Por lo anterior, esta dimensión contempla el grado de aplicación de planteamientos ambientales en la gestión y operación del prestador, buscando mejorar la interacción con el medio ambiente y disminuir los posibles impactos que dicha interacción podría ocasionar. Así mismo, esta dimensión busca asegurar la continuidad de la prestación en función de una responsabilidad ambiental por parte del prestador.

Riesgo que se evalúa: una incorrecta gestión del recurso, así como un déficit en el tratamiento del mismo, pueden conllevar a riesgos operativos, estratégicos, tecnológicos y de cumplimiento, asociados a la oferta y calidad del servicio, al igual que posibles impactos ambientales generados por la prestación del mismo

PROGRAMA PARA EL USO Y AHORRO EFICIENTE DEL AGUA: Estándar de medición: corresponde 100 el cumplimiento del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua – PUEAA.
Aspectos a tener en cuenta: en el año 1997 se expidió la Ley 373 por la cual se establece el "Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua"; entendiendo este programa como un conjunto de proyectos y acciones dirigidas que plantean y deben implementar los usuarios del recurso hídrico, allí establecidos, para hacer un uso eficiente del agua.
Por otra parte, en el año 2010 el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial expidió la Política Nacional para la Gestión Integral del Recurso Hídrico, la cual los principios, objetivos y estrategias para el manejo del recurso hídrico en el país, la cual establece como principio 6 "Ahorro y uso eficiente: el agua dulce se considera un recurso escaso y, por lo tanto, su uso será racional y se basará en el ahorro y uso eficiente".
De acuerdo con el Decreto 3570 de 2011106, artículo 18 numeral 2, se establece como responsabilidad de la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible dirigir las acciones destinadas a velar por la gestión integral del recurso hídrico, a fin de promover la conservación y el aprovechamiento sostenible del agua.
Observaciones PUEAA vigente: Es importante partir de la normativa aplicable, asi como del Diagnóstico Institucional para su fortalecimiento en la necesaria actualización del Documento en mención, toda vez que es uno de los indicadores del PGyR para la vigencia 2021.
Conscientes de la importancia del PUEAA, en su evaluación vigencia 2020, encontramos que se enuncia con tres metas (una eliminada en 2019), estas metas de forma consolidada reportan un cumplimiento del 50%, teniendo en cuenta que en el mes de septiembre se solicitó eliminación de metas por parte de la profesional aludiendo a la pandemia de la vigencia 2020; se recomienda la suscripción del Plan de manejo ambiental vigencia 2021-2024 y la actualización del PUEAA 2019-2024 acorde con las recomendaciones de la Dirección de Control de Gestión Memorando del 15 de septiembre de 2020, de tal forma que se articule con la vigencia del Plan de Manejo Ambiental al corte 29 de enero a su vez alineado con los demás programas.

Se recomienda realizar una revisión detallada de la forma en que se plantean las actividades de capacitacion y de sensibilización en los demás programas ambientales que conforman el PMA para que se evidencie el impacto de la gestión ambiental institucional.
Se recomienda para estas series documentales darles prioridad para el monitoreo en la vigencia 2021 en los respectivos archivos de gestión y soportes de archivos digitales, de tal forma que exista evidencia y trazabilidad de su gestión.

PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS PSMV. Teniendo en cuenta que el vencimiento del Plan a 10 años formulado por Aguas vence a febrero de 2022, y con base en el concepto jurídico emitido en Septiembre de 2020, se requiere determinar estado del cumplimiento del PSMV debidamente soportado en cuanto al cumplimiento y justificación de la no viabilidad de cumplimiento en los términos previstos, por lo que se recomienda dar prioridad al análisis y concepto técnico de la Unidad de Alcantarillado y Subgerencia de Operaciones aunado a la reformulación del PSMV, compromiso de entrega el 04 de febrero de 2021.

PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS. Actualizacion anual y monitoreo trimestral y o por evento, bajo la responsabilidad de la Direccion de Planeacion y la Subgerencia de Operaciones con el soporte de SGSST.

PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS SUSCRITO EN 2020, que se constituye en la carta de navegación ante la superintendencia de servicios públicos para evaluar la gestión institucional proyectado a 15 años y susceptible de modificaciones anuales acorde con los resultados. Se recomienda que las actividades de mejoramiento deben estar avaladas en los términos de toda planeación institucional es decir al 31 de enero de 2021.
El PGyR ejecutado en la vigencia 2020 debe encontrarse cargado al SUI el 30 de junio de 2021, por tal motivo el consolidado debe estar entregado y analizado por los responsables de cada indicador a más tardar 31 de marzo de 2021.

COMPONENTE POIR EN LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL:
Formulado a 10 años, suscrito en el 2016, con cierre a 2025; con un avance acumulado a 2020 en Acueducto con un 75,75% de cumplimiento y en Alcantarillado un acumulado de 93,63%. Se requiere el fortalecimiento del autocontrol en las primeras líneas de defensa y comités primarios para el monitoreo continuo y sistemático que facilite la toma oportuna de decisiones, asi como el fortalecimiento de la segunda línea de defensa bajo el liderazgo del Comité técnico Institucional y la jefatura de proyectos, para que de igual forma sea la línea de comunicación con el Comité Institucional de Coordiancion de Control Interno. Esos insumos deben encontrarse validados constantemente en todas las instancias de control, cuyas ejecuciones deben ser coherente con los cargues en las plataformas SECOP y SUI.

Resultados POIR 2020:

Se presenta el avance de las obras contempladas en el Plan de Obras de Inversiones Regulado – POIR 2016 – 2025, realizadas por la Subgerencia de Operaciones.

POIR						
VIGENCIA	2016	2017	2018	2019	2020	Promedio Acumulado
ACUEDUCTO	100%	92,31%	75,01%	55,58%	35,94%	**75,75%**
ALCANTARILLADO	100%	100%	100%	85%	73%	**93,63%**

Fuente: Direccion de Planificacion

El monitoreo del POIR, fue realizado por la Dirección de Planeación – Unidad de Proyectos tiene pendiente realizar Comité Técnico Institucional para oficializar resultados, así como presentar el informe semestral periódico ante el Comité Institucional de Coordinación de Control interno, detallando el cumplimiento de las funciones asumidas por el comité técnico institucional.

Es importante concentrar esfuerzos en la vigencia 2021, para desarrollar los proyectos establecidos en el POIR 2020 que no han sido ejecutados (Periodo: 1 de Julio de 2020 a 30 de Junio de 2021) y parte de los proyectos del POIR de vigencias anteriores que se encuentran por ejecutar (se relacionan en detalle en el informe del segundo semestre de 2020 sobre las funciones del comité técnico) y/o realizar las modificaciones proyectadas al POIR según los análisis efectuados por la Subgerencia de Operaciones y tratados en comités técnicos apoyados por el consultor externo en la modelación de dichos cambios, los cuales deben ser definidos y llevados a la autoridad competente para su aprobación.

2.2 CONCLUSIONES

Se presento ante el CICCI, una propuesta de Mapa de Aseguramiento por parte de la Direccion de Planeacion y Control de Gestión, la cual se aprobó en acta 001 de 2021, con el objeto de actualizar los roles y responsabilidades asi como los canales de comunicación en el marco de las líneas de defensa.

De igual forma se elaboró en el marco de la Evaluación del Plan de Accion Institucional Integrado y Plan Operativo Anual de la Direccion de Planeacion y Control de Gestión, un inventario de Planes Institucionales con claras responsabilidades independiente de si hacen parte del PAII que se carga en ocasión al requerimiento legal, para soportar las metas del Plan Operativo Anual 2021 dando cumplimiento tanto al sector de función pública, como al sector de agua y saneamiento básico, propuesta aceptada por el CICCI que se soporta en el PAII aprobado en dicha instancia para la vigencia 2021.

RECOMENDACIONES PARA LA PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

- Se recomienda para el monitoreo del Plan de mejoramiento suscrito para el cumplimiento del PGyR en 2021, una periodicidad trimestral en el cual se solicite a los responsables de las acciones que se reporte el impacto en el indicador respectivo.
- Fortalecer la gestión de la primera línea de defensa-COMITES PRIMARIOS, en el monitoreo del cumplimiento de los planes institucionales adoptados acorde con las normas vigentes y las metas planteadas en la vigencia, para la identificación de alertas oportunas y toma de decisiones y acciones.
- Asegurar que, para las metas asociadas a las capacitaciones, se adjunte la ficha técnica que establezca el objetivo de la misma, el marco teórico, así como la medición del impacto de la misma y adjuntar los soportes respectivos
- Dar prioridad a aquellas acciones que son requisito legal y de las cuales no se logró el cumplimiento en la vigencia anterior.
- Se establecen metas del hacer (habilitar canal chat), a las cuales no se les mide el impacto, como ejemplo tenemos una meta en 2020 del Proceso Gestión Informática, que implementa un canal web, pero no hay un responsable de consolidar y analizar su uso y resultados asociándolo tambien a la medicion de la satisfacción del usuario.
- Acciones cuyas metas no guardan ningún tipo de relación con la situación identificada a mejorar.
- Se recomienda que cuando las metas se asocien a informes, este no sea el único entregable sino el análisis de resultados, idealmente con un comparativo con otros periodos, identificando tendencias y emitiéndose conclusiones que viabilicen la toma de decisiones y ejecución de acciones.
- En cumplimiento a la política de planeación institucional en su versión No. 2 del 01 de mayo de 2020 donde se incluyen niveles de valoración de Planes y Controles de la Dirección de Planeación al cumplimiento de los Planes, los procesos responsables deberán levantar las acciones correctivas correspondientes a aquellas metas que se encuentren en un nivel de cumplimiento de 79% o menos excepto cuando estas se reiteren en el plan suscrito de la siguiente vigencia.

2.3 . INDICADORES, TABLERO DE MANDO.

En la vigencia 2020, se planteo un ejercicio para incrementar el nivel de exigencia de las metas de indicadores, en los cuales, para el caso de requisitos legales enmarcados en Planes, se estableció un 100% de estándar.

Con base en esta premisa se estableció el promedio del nivel de cumplimiento de los indicadores adicional al resultado contra estándares óptimos de calidad obteniéndose los siguientes resultados:

Nivel promedio de cumplimiento: 79,35

Nivel de cumplimiento contra estándares superiores: 52.52%. Se realiza una evaluación de los indicadores contra las fichas de indicadores remitidas por los procesos, encontrándose un porcentaje de cumplimiento del 52,52% sobre la eficacia del sistema de gestión, es preciso resaltar que no se incluyen en la revisión los indicadores financieros que serán reportados una vez la Unidad Financiera remita la información del cierre de la vigencia 2020 a la Contaduría General de la Nación prevista finalizando el mes de enero.
Se evidencia incumplimiento asociado prioritariamente a la evaluación de los acuerdos de gestión y socializacion de resultados por lo que se insta a los directivos a viabilizar evaluación y archivo en historias laborales y de igual forma a la nueva suscripción para la vigencia 2021 con el Gerente General, monitoreo semestral y evaluación anual con copia de soportes a la Historia Laboral.
En Acueducto el agua captada y tratada no cumplen estándar y califica cero, pero indicador como disminución de insumos quimicos resalta positivamente por su disminución por lo que califica 100%.
Los indicadores de reclamaciones operativas reportan un 100%, pero se requiere su revisión y actualización de su control en el manual PQRSD.
Para datos nominales de los procesos misionales, los cuales impactan en la menor calificación comparado con los demas procesos, se recomienda a los líderes revisar cuales podrían ser puntos de control y sacar del tablero de mando en atención al análisis de los directivos ya que impactan significativamente los resultados y estos son variables insumo de indicadores del PGyR, por lo que se insiste en la validacion para su inclusión en la vigencia 2021.

aguas de Barrancabermeja SA E.S.P

CUADRO RESUMEN DE INDICADORES
IV Trimestre 2020

PROCESO	No. DE INDICADORES	CUMPLIMIENTO PROMEDIO	CUMPLIMIENTO POR ESTANDAR	% DE AVANCE	OBSERVACION
Gestión Estratégica	2	38,205	0	0%	No cumple Acuerdos de Gestion el segundo y el primero es la eficacia de todo el sistema por lo que se promedian los resultados totales
Planeación y Gestión Integral	4	82,25	0	0%	
Gestión Acueducto	6	60	4	67%	Agua captada y agua tratada nominales no cumplen, dejar como puntos de control Reclamos cumple al 100%
Gestión Comercial	23	27,95	6	26%	Datos nominales de reporte en los cuales el estandar es cumple no cumple, propuesta enunciar como puntos de control
Gestión Saneamiento Basico	3	73,67	1	33%	Reclamos cumple al 100%, Enunciar como puntos de control datos nominales
Contratación	1	100	1	100%	
Gestión de Calidad	3	94,67	2	67%	
Control de Gestión	2	100	2	100%	
Gestión Documental	1	90	1	100%	
Gestión Informática	1	75	0	0%	
Gestión Inventarios	1	99	0	0%	
Gestión Financiera y Contable	14				No reporta al corte, no se cuenta en la medicion
Gestión Talento Humano	10	90,8	9	90%	Colocar como puntos de control los indicadores del SGSST
Secretaria General y Gestión Jurídica	2	100	2	100%	
	58	79,35	28	52,52%	

Para la vigencia 2021, la Directiva en el CICCI adoptó que en esta vigencia y en atención a que el derrotero de la Organización se rige por los Indicadores del Plan de Gestión y resultados estos tengan un valor ponderado del 80% de valor total de la medicion organizacional ajustado a los estándares de medicion establecidos por la CRA y el 20% asociado al cumplimiento de los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión.

Con base en lo enunciado es importante reiterar la importancia del despliegue de estrategias del Plan de Gestión Resultados con el equipo directivo las cuales se encuentran alineadas a las dimensiones definidas en el Indicador Único Sectorial (IUS) el cual está conformado por ocho (8) dimensiones o áreas de evaluación definas en la Resolución CRA No. 906 de 2019 modificada por la Resolución CRA No. 926 de 2020, que define los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones. El Indicador Único Sectorial se compone de 23 subdimensiones con 54 indicadores los cuales miden la gestión y resultados anualmente lo cual permite a la Empresa tener una visión de todas las áreas de interés y su desempeño mediante la autoevaluación

de su nivel de riesgo permitiendo la toma de decisiones para el mejoramiento continuo.

2.4 RECOMENDACIONES

Tal y como aplica para la planificación organizacional, es importante tener en cuenta que es en la primera línea de defensa, es decir en Comites Primarios, en donde se deben evaluar de manera continua y sistemática los resultados obtenidos en cada monitoreo, generando alertas por riesgos de incumplimiento e implementando acciones oportunas para mitigar la materializacion del riesgo.

Es por esto que es importante que los directivos participen en la revisión del tablero de indicadores 2021, es especial el correspondiente al PGyR, ya que las acciones a plantear en las estrategias lideradas desde la Direccion de Planeacion son las que se espera, le den cumplimiento óptimo al indicador, toda vez que estos estándares son de obligatorio cumplimiento y en el ponderado aprobado por la Gerencia General se constituyen en el 80% de la calificación total de nuestro tablero institucional de indicadores.

Para el 20% de la medicion, la cual se realiza con base en los indicadores de procesos, se hace necesaria la revisión de los indicadores nominales de los procesos misionales y la definición de su inclusión en la matriz o la medición como puntos de control, obviamente asegurando el monitoreo de estos controles en el formato institucional en comité primario.

Teniendo en cuenta que la planificación organizacional se basa en los planes de obligatorio cumplimiento en nuestra entidad, los cuales impactan significativamente la gestión, se requiere un trabajo juicioso y de monitoreo constante por parte de directivos y líderes de procesos.

La Dirección de Planeación a través de la Profesional III de Planificación y Desarrollo, así como la Directora de Control de Gestión, en sus roles de segunda y tercera líneas de defensa reportaran seguimiento y evaluación trimestral a los resultados de la gestión, por lo que se requiere el reporte oportuno y cargue de evidencias en las carpetas en red destinadas para este fin.

FIRMA:

Claudia Leonor Rivera Mejía
Directora Control de Gestión

TABLERO DE DICIEMBRE 31 DE 2020

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META 2020	DATOS NOMINALES	LOGRO PROMEDIO	ANALISIS	CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO CUMPLE = 1 NO CUMPLE = 0	
							38,21				0%	
GESTIÓN ESTRATEGICA												
Eficacia	**EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:** Medir el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestón.	Número de indicadores cumplidos / Total de indicadores X 100%	%	Creciente	Anual	Mayor o Igual a 80%		76,41	A la fecha se obtiene un 50% de cumplimiento, sin contemplar los indicadores financieros que serán reportados una vez se reporte la información al cierre del mes de enero ante la contaduria	No Cumple	1	0
Eficacia	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE GESTIÓN:** Medir el cumplimiento de los acuerdos de Gestón de los Directivos	Numero de acuerdos con cumplimeinto superior al 80% / Total de Acuerdos suscritos	%	Creciente	Anual	Mayor o Igual a 80%		0,00	Los acuerdos de gestón se encuentan pendientes de entrega por parte de los directivos con los informes al cierre de la vigencia en el mes de enero, por lo cual no se halla reporte a la fecha	No Cumple	1	0
							82,25				0%	
PLANEACION Y GESTIÓN INTEGRAL												
Eficacia	**EJECUCIÓN INVERSIONES ACUEDUCTO:** Reflejar el cumplimiento del Plan de Obras e Inversiones Regulado del Sector Acueducto - POIR ACUEDUCTO	(Proyectos Ejecutados Acueducto / Proyectos Planeados Acueducto POIR) x 100	%	Creciente	Trimestral	Mayor o Igual a 95%		75.75	La ejecución del Plan de Inversiones presenta un porcentaje de cumplimiento del 75 75%. Este porcentaje es la evaluación de las vigencias: 2016 (100%) - 2017 (92.31%) - 2018 (75 01%) - 2019 (55.58%) - 2020 (35.94%) El % de cumplimiento refleja la necesidad de realizar las modificaciones que se encuentra en revisión de proyectos POIR tratadas en comites técnicos dado que existen proyectos que no han podido ejecutarse por diferentes causas como por ejemplo legalización de predios	No Cumple	1	0
Eficacia	**EJECUCIÓN INVERSIONES ALCANTARILLADO:** Reflejar el cumplimiento del Plan de Obras e Inversiones Regulado del Sector Alcantarillado - POIR ALCANTARILLADO	(Proyectos Ejecutados Alcantarillado/ Proyectos Planeados Alcantarillado POIR) x 100	%	Creciente	Trimestral	Mayor o Igual a 95%		93,63	La ejecución del Plan de Inversiones presenta un porcentaje de cumplimiento del 93 63%. Este porcentaje es la evaluación de las vigencias: 2016 (100%) - 2017 (100%) - 2018 (100%) - 2019 (84 74%) - 2020 (73 20%) El % de cumplimiento refleja la necesidad de realizar las modificaciones que se encuentra en revisión de proyectos POIR tratadas en comites técnicos dado que existen proyectos que no han podido ejecutarse por diferentes causas como por ejemplo legalización de predios	No Cumple	1	0
Efectividad	**CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA EMPRESA:** Medir el cumplimento del Plan de Gestón Ambiental	% de cumplimiento de los programas ambientales establecidos en el Plan de Gestón Ambiental	%	Creciente	Trimestral	100%		90,00	En la vigencia se dio cumplimiento al 90% de las actividades programadas para 2020 en el Plan de Gestón Ambiental 2017-2020. Dentro de las actividades realizadas se encuentran los avances de los programas: Fauna: 100% - MIRS: 100% - URE: 100% - Flora: 100% - PUEAA: 50% - CIC: 0% - CEA: 93% Para la valoración del cumplimiento se tiene en cuenta que el plan tiene una vigencia 2017 a 2020, el cual, desde su aprobación en 2017, surtió dos actualizaciones en fechas 2018 y 2019, se requiere el cierre total del plan adicional a la vigencia 2020 de manera independiente con el objeto de constituirse en el insumo del Plan de Gestión Ambiental 2021-2024. De lo Cinco ejes, el primero cuenta con cinco programas de los cuales el primero es el PUEAA, el cual se enuncia con tres metas (una eliminada en 2018), estas metas de forma consolidada reportan un cumplimiento del 50%, teniendo en cuenta que en el mes de septembre se solicitó eliminación de metas por parte de la profesional aludiendo a la pandemia de la vigencia 2020. Las metas del programa CIC no se consideran en la medición de cumplimiento dado que las acciones (2) están relacionadas al funcionamiento de la PTAR San Silvestre Se recomienda realizar socialización del Informe de diagnóstico realizado a los funcionarios de la empresa Aguas de Barrancabermeja frente a la participación de los programas ambientales a fin de asegurar que la meta sea optima con instancia de sensibilización de las conclusiones y recomendaciones	No Cumple	1	0
Efectividad	**CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:** Medir el cumplimiento del Programa de Responsabilidad Social Empresarial	% de Cumplimiento del Programa de Responsabilidad Social Empresarial	%	Creciente	Trimestral	100%		81,00	En la vigencia 2020 se alcanzó un cumplimiento del 81% acumulado de las actividades programadas en el Plan de Responsabilidad Social Empresarial, para la ponderación del avance del PRSE se tienen las siguientes consideraciones: Total de acciones: 5 % Total adelantado: 81% La actividad incentivar socialmente cada año a los funcionarios que se destaquen con aporte de iniciativas en RSE se relaciona en el informe para I trimestre con avance del 25%. El responsable de la acción informa la necesidad de ajustar el plan dado que el avance del Plan de RSE, ha estado muy limitado en su desarrollo a causa del covid-19 Por ello, se ha planteado modificar el PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2017-2020 de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. De la siguiente manera. Reducir el número de capacitaciones por causa de la Pandemia Coronavirus COVID-19. De Sensibilizar a 1 800 estudiantes cada año en el ahorro eficiente del agua y buen uso del sistema de alcantarillado Se da cumplimiento del 80% con la sensibilización a 430 estudiantes dado que en la vigencia no fue posible realizar reuniones por protocolos de bioseguridad ante emergencia sanitaria. Para las acciones 1. Realizar 1 alianza con instituciones educativas para la recuperación y mejoramiento de espacio público con siembra forestal. (2 jornadas al año) y 2. Fomentar las competencias laborales en los fontaneros y operadores de Planta (20 fontaneros en total cada año) se determina que dada la pandemia por COVID-19 no fue posible adelantarlas por tanto no se suman para la valoración de % cumplimiento en la vigencia	No Cumple	1	0

TABLERO DE DICIEMBRE 31 DE 2020

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META 2020	DATOS NOMINALES	LOGRO PROMEDIO	ANALISIS	CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO CUMPLE = 1 NO CUMPLE = 0	
GESTION ACUEDUCTO							60,00				67%	
Efectividad	**INDICE DE RIESGO DE CALIDAD DEL AGUA:** Medir el Riesgo de la calidad del agua para el consumo humano	Indice de Riesgo de la Calidad del Agua para consumo Humano (Según pruebas fisicoquimicas y microbiológicas de la calidad del agua)	%	Decreciente	Mensual	Inferior a 5 %	0,15%	100,00	El agua distribuida es apta para el consumo humano, ya que presenta un valor inferior al 5%. Cumple con la meta establecida para la vigencia. En la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S P. el nivel de nesgo es bajo (0-5); siendo apta para el consumo humano de acuerdo con las caracteristicas básicas de la Resolución 2115 de 2007. Presenta un promedio de 0.15% en la vigencia	Si Cumple	1	1
Efectividad	**INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Refleja la continuidad en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto con base en los días de suspensión del servicio durante un periodo de seis (6) meses.	(1 - (Im + In)) - Ver cuadro de Calculo de Indice de Continuidad	%	Creciente	Mensual	Mayor o Igual a 98,36%		99.7	La Empresa mantiene unos excelentes índices de continuidad del servicio. El índice de continuidad del servicio promedio de la vigencia 2020 es de 99,57% Cumple con la meta establecida para la vigencia. Desempeño Superior =>95% Para el mes de octubre se determino un 97,65% en el cual se determinaron las causas asociadas al daño presentado en el sector pozo 7.	Si Cumple	1	1
Eficiencia	**CONSUMO DE INSUMOS QUIMICOS** (Sulfato de Aluminio - Cal - Cloro - Peróxido de Hidrógeno) Medir el consumo de insumos de químicos en el tratamiento del agua.	Consumo de Insumos Químicos (Kilogramo /mes)	(Kilogramo /mes)	Decreciente	Mensual	Disminución de Consumo	DISMINUYO CONSUMO	100,00	Consumo insumos químicos a corte Diciembre de 2020: Vigencia 2019: 0,1499 kg/m3 Vigencia 2020: 0,1394 kg/m3. Los insumos químicos disminuyeron su consumo en 7,01% Meta cumplida	Si Cumple	1	1
Eficiencia	**CONSUMO DE ENERGÍA ELECTRICA:** Medir el consumo de enegía electrica (Bocatoma - Planta - Administración)	Consumo de Energía / mes	(Kilovatio /mes)	Decreciente	Mensual	Disminución del Consumo	DISMINUYO CONSUMO	100,00	Consumo energía a corte Diciembre de 2020: Vigencia 2019. 0,2798 kw/m3 Vigencia 2020: 0,2696 kw/m3 La energía disminuyó su consumo en 3,62% 0,010kw/m3. Meta cumplida	Si Cumple	1	1
Eficacia	**AGUA CAPTADA:** Realizar la medición del agua captada para control del proceso.	Metros cúbicos de agua captada para potabilizar	Metros Cúbicos	Decreciente	Mensual	Menor a 26.092.859 m3 (Meta Anual)	27.654 536 m3	0,00	Para el periodo Enero a Diciembre de 2020, el consumo acumulado de agua captada es de 27.654 536 m3 y es superior en 1.561.677 m3 al valor establecido como meta, que es de 26 092.859 m3. Por lo tanto, No cumple	No Cumple	1	0
Eficacia	**AGUA TRATADA:** Realizar la medición del agua tratada para control del proceso.	Metros cúbicos de agua suministrada a la ciudad	Metros Cúbicos	Decreciente	Mensual	Menor a 26 092.859 m3 (Meta Anual)		0,00	Para el período Enero a Diciembre de 2020, el consumo acumulado de Agua Tratada es de 26 551.224 m3 y es superior en 458 365 m3 al valor establecido como meta, que es de 26 092.859 m3. Por lo tanto, No cumple.	No Cumple	1	0
GESTIÓN COMERCIAL							27,95				26%	

TABLERO DE DICIEMBRE 31 DE 2020

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META 2020	DATOS NOMINALES	LOGRO PROMEDIO	ANALISIS	CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO CUMPLE = 1 NO CUMPLE = 0	
Eficacia	**INDICE DE PERDIDAS POR USUARIO FACTURADO (IPUF):** Representa el volumen de pérdidas de agua por suscriptor medido en metros cúbicos por suscriptor al mes	(Agua suministrada-Agua Facturada) / (Suscriptores Totales Acueducto) / 12	(m3/suscriptor/ mes)	Decreciente	Trimestral	11,46	19,77	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, el IPUF fue de 19,77 m3 por suscriptor al mes y es superior en 8,31 m3 al valor establecido como meta, que es de 11,46 m3; por lo tanto, no cumple. Nota: Los datos Comerciales de Diciembre corresponden a la Facturación Inicial de Diciembre de 2020 (P122020); por tanto, no son valores oficiales porque es el periodo que actualmente está vigente. Los datos oficiales se obtendrán una vez se cierre ese periodo de facturación a finales de este mes de Enero de 2021	No Cumple	1	0
Eficacia	**INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA - IANC:** Determinar el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.	(Volumen Producido - Volumen Facturado) / Volumen Producido x 100 %	%	Decreciente	Trimestral	Igual o inferior a 34.14%	0,56	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, el Volumen Producido fue de 29.551.224 m3 y el Volumen Facturado fue de 11.470 268 m3, por lo tanto, el IANC fue de 56,80% y es superior en 22,66% al valor establecido como meta que es de 34,14% por lo tanto, no cumple.	No Cumple	1	0
Eficacia	**AGUA FACTURADA:** Agua facturada en el periodo por el prestador	Metros cúbicos de agua facturada a la ciudad	Metros Cúbicos	Creciente	Mensual	17.185.135 m3 (Meta Anual)	11.470.268 m3	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, el consumo acumulado de agua facturada fue de 11.470 268 m3 y es inferior en 5 714 867 m3 al valor establecido como meta, que es de 17.185 135 m3. Por lo tanto, No Cumple.	No Cumple	1	0
Eficacia	**SUSCRIPTORES RESIDENCIALES DE ACUEDUCTO:** Medir suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el sector residencial	No. de suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el sector residencial	Suscriptores Residenciales Acueducto	Creciente	Trimestral	60.515	60102,00	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, los Suscriptores Residenciales de Acueducto fueron 60.102 y es inferior en 413 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 60 515 suscriptores; por lo tanto, no cumple	No Cumple	1	0
Eficacia	**SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES DE ACUEDUCTO:** Medir suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el sector no residencial	No. de suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el sector no residencial	Suscriptores No Residenciales Acueducto	Creciente	Trimestral	5 099	3467,00	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, los Suscriptores No Residenciales de Acueducto fueron 3.467 y es inferior en 1 632 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 5 099 suscriptores; por lo tanto, No Cumple.	No Cumple	1	0
Eficacia	**SUSCRIPTORES TOTALES DE ACUEDUCTO:** Medir suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el area urbana	No. de suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el area urbana	Suscriptores Totales	Creciente	Trimestral	65 614	63569,00	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, los Suscriptores Totales de Acueducto fueron 63 569 y es inferior en 2.045 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 65 614 suscriptores; por lo tanto, No Cumple.	No Cumple	1	0
Eficacia	**SUSCRIPTORES RESIDENCIALES DE ALCANTARILLADO:** Medir suscriptores beneficiados con el servicio de alcantarillado en el sector residencial	Medir suscriptores beneficiados con el servicio de alcantarillado en el sector residencial	Suscriptores Residenciales Alcantarillado	Creciente	Trimestral	56 989	51040,00	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, los Suscriptores Residenciales de Alcantarillado fueron 51.040 y es inferior en 5 949 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 56 989 suscriptores; por lo tanto, no cumple.	No Cumple	1	0
Eficacia	**SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES DE ALCANTARILLADO:** Medir suscriptores beneficiados con el servicio de alcantarillado en el sector no residencial	Medir suscriptores beneficiados con el servicio de alcantarillado en el sector no residencial	Suscriptores No Residenciales Alcantarillado	Creciente	Trimestral	4 897	3301,00	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, los Suscriptores No Residenciales de Alcantarillado fueron 3 301 y es inferior en 1.596 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 4 897 suscriptores; por lo tanto, No Cumple.	No Cumple	1	0
Eficacia	**SUSCRIPTORES TOTALES DE ALCANTARILLADO:** Medir suscriptores beneficiados con el servicio de alcantarillado en el area urbana	No. de suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el area urbana	Suscriptores Totales	Creciente	Trimestral	61.886	54341,00	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, los Suscriptores Totales de Alcantarillado fueron 54 341 y es inferior en 7.545 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 61 886 suscriptores; por lo tanto, no cumple	No Cumple	1	0
Eficacia	**AGUA VERTIDA:** Agua vertida facturada en el periodo por el prestador	Metros cúbicos de agua vertida facturada a la ciudad	Metros Cúbicos	Creciente	Trimestral	Mayor o Igual 16 007.773 m3 (Meta Anual)	9.435. 714 m3	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, el agua vertida facturada fue de 9 435, 714 m3 y es inferior en 6 572.059 m3 al valor acumulado establecido como meta, que es de 16 007.773 m3; por lo tanto, no cumple.	No Cumple	1	0

TABLERO DE DICIEMBRE 31 DE 2020

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META 2020	DATOS NOMINALES	LOGRO PROMEDIO	ANALISIS	CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO CUMPLE = 1 NO CUMPLE = 0	
Efectividad	**COBERTURA DE ACUEDUCTO:** Medir la población beneficiada con el servicio de acueducto	(No De suscriptores de servicio acueducto / No. De Domicilios) X 100%	%	Creciente	Trimestral	99,07%	0,98	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, la Cobertura de Acueducto fue de 97,66% y es inferior en 1,41% al valor establecido como meta, que es de 99,07%; por lo tanto, no cumple.	No Cumple	1	0
Efectividad	**COBERTURA DE ALCANTARILLADO:** Medir la población beneficiada con el servicio de alcantarillado	(No. De suscriptores de servicio alcantarillado / No De Domicilios) X 100%	%	Creciente	Trimestral	82,28%		83,00	Para el período Enero a Diciembre de 2020, la Cobertura de Alcantarillado fue de 83,49% y es superior en 1,21% al valor establecido como meta, que es de 82,28%; por lo tanto, cumple.	SI Cumple	1	1
Eficacia	**INDICE DE AGUA CONSUMIDA POR USUARIO FACTURADO ACUEDUCTO (ICUF Acu):** Representa el volumen de agua facturada por suscriptor por mes	(Agua facturada acueducto/suscriptores totales acueducto/12)	%	Creciente	Trimestral	22,11	15,04	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, el Índice de Agua Consumida por Usuario Facturado del servicio de Acueducto (ICUF Acueducto) fue de 15,04 m3 por suscriptor al mes y es inferior en 7,07 m3 al valor establecido como meta, que es de 22,11 m3, por lo tanto, no cumple	No Cumple	1	0
Eficacia	**INDICE DE AGUA CONSUMIDA POR USUARIO FACTURADO ALCANTARILLADO (ICUF Alc)** Representa el volumen de agua facturada alcantarillado por suscriptor, medido en metros cúbicos por suscriptor	(Agua vertida facturada alcantarillado/suscriptores totales alcantarillado/12)	%	Creciente	Trimestral	22,19	14,47	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, el Índice de Agua Consumida por Usuario Facturado de Alcantarillado (ICUF Alcantarillado) fue de 14,47 m3 por suscriptor al mes y es inferior en 7,72 m3 al valor establecido como meta, que es de 22,19 m3, por lo tanto, no cumple	No Cumple	1	0
Efectividad	**DIFERENCIA ENTRE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO NO RESIDENCIALES - DACAL NR:** Medir la diferencia entre el número de suscriptores no residenciales de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado	(Número de suscriptores no residenciales de acueducto - Número de suscriptores no residenciales de alcantarillado)	Suscriptores	Decreciente	Trimestral	Menor a 202	166,00	100	Para el período Enero a Diciembre de 2020, la Diferencia entre Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado No Residenciales (DACAL No Residenciales) fue de 166 suscriptores y es inferior en 36 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 202 suscriptores; por lo tanto, cumple.	SI Cumple	1	1
Efectividad	**DIFERENCIA ENTRE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO TOTALES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - DACAL:** Medir la diferencia entre el número de suscriptores totales de acueducto y alcantarillado	(Número de suscriptores totales de acueducto - Número de suscriptores totales de alcantarillado)	Suscriptores	Decreciente	Trimestral	Menor a 3 728	9228,00	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, la Diferencia entre Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado Totales (DACAL Totales) fue de 9 228 suscriptores y es superior en 5 500 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 3 728 suscriptores; por lo tanto, no cumple.	No Cumple	1	0
Eficacia	**ISUFI - INDICE DE SUMINISTRO POR USUARIO FACTURADO:** Representa el volumen de agua suministrada por suscriptor, medido en metros cúbicos por suscriptor al mes (m3/suscriptor/mes)	(ICUF + IPUF)	(m3/suscriptor/mes)	Decreciente	Trimestral	Menor a 33 57	34,81	0	Para el período Enero a Diciembre de 2020, el Índice de Suministro por Usuario Facturado (ISUFI) fue de 34,81 m3 por suscriptor al mes y es superior en 1,24 m3 al valor establecido como meta, que es de 33,57 m3; por lo tanto, no cumple.	No Cumple	1	0
Eficacia	**RECLAMACIÓN COMERCIAL ACUEDUCTO.** Indica las reclamaciones quejas o recursos de índole comercial sector acueducto, presentados por los suscriptores o usuarios a la empresa, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.	(No Reclamación Comercial Acueducto / No Total de Suscriptores Acueducto) * 100	%	Decreciente	Trimestral	Igual o Inferior a 5%	0,01	100	Para el período Enero a Diciembre de 2020, la Reclamación Comercial de Acueducto fue de 0,57% y es inferior en 4,43% al valor establecido como meta, que es de 5%; por lo tanto, cumple.	SI Cumple	1	1
Eficacia	**RECLAMACIÓN COMERCIAL ALCANTARILLADO.** Indica las reclamaciones quejas o recursos de índole comercial sector alcantarillado presentados por los suscriptores o usuarios a la empresa, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.	(No. Reclamación Comercial Alcantarillado / No Total de Suscriptores Alcantarillado) * 100	%	Decreciente	Trimestral	Igual o Inferior a 3%	0,00	100	Para el período Enero a Diciembre de 2020, la Reclamación Comercial de Alcantarillado fue de 0,003% y es inferior en 2,997% al valor establecido como meta, que es de 3%; por lo tanto, cumple.	SI Cumple	1	1

TABLERO DE DICIEMBRE 31 DE 2020

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META 2020	DATOS NOMINALES	LOGRO PROMEDIO	ANALISIS	CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO CUMPLE = 1 NO CUMPLE = 0	
Eficacia	**INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES - IQR acueducto:** Este indicador medirá el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año acueducto	((Rcm x mf)/(NTU)) x 1000	reclamos acueducto /1000 suscriptores acueducto / periodo analizado	Mantenimiento	Trimestral	Menor a 262		0,00	Para el periodo Enero a Diciembre de 2020, el Indicador de Reclamos Comerciales fueron 0 y es inferior en 262 reclamos al valor establecido como meta, que es de 262 reclamos; por lo tanto, cumple	Si Cumple	1	1
Eficacia	**INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES - IQR alcantarillado** Este indicador medirá el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año alcantarillado	((Rcm x mf)/(NTU)) x 1000	reclamos acueducto /1000 suscriptores alcantarillado / periodo analizado	Mantenimiento	Trimestral	Menor a 247		100,00	Para el periodo Enero a Diciembre de 2020, el Indicador de Reclamos Comerciales fueron 0 y es inferior en 247 reclamos al valor establecido como meta, que es de 247 reclamos; por lo tanto, cumple.	Si Cumple	1	1
Eficacia	**INDICE DE MICROMEDICIÓN REAL:** Medir la cobertura de micromedición	(No Total de medidores instalados / (No. Suscriptores Acueducto) x 100	%	Creciente	Trimestral	91,68%		87,00	Para el periodo Enero a Diciembre de 2020, el Índice de Micromedición Real fue de 86,82% y es inferior en 4,86% al valor establecido como meta, que es de 91,68%; por lo tanto, no cumple.	No Cumple	1	0
Eficacia	**INDICE DE MICROMEDICIÓN NOMINAL:** Medir la cobertura de micromedición.	(No. Total de medidores funcionando) / (No. Total de medidores instalados) x 100	%	Creciente	Trimestral	90,93%		73,00	Para el periodo Enero a Diciembre de 2020, el Índice de Micromedición Nominal fue de 72,83% y es inferior en 18,10% al valor establecido como meta, que es de 90,93%; por lo tanto, no cumple.	No Cumple	1	0
							73,67				33%	
GESTIÓN SANEAMIENTO BÁSICO												
Efectividad	**CALIDAD DE ALCANTARILLADO - PSMV :** Cumplimento del Plan de Saneamento y Manejo de Vertimentos	% de cumplimiento del PSMV	%	Creciente	Trimestral	31%		45,00	En el informe de avance al cumplimiento del PSMV aprobado en la Resolución 172 del 2012, que es entregado a la autoridad ambiental CAS, se reportó para la vigencia 2019 el 44,99 % para su verificación, validación y aprobación. Se especifica que el reporte corresponde a la valoración vigencia 2019 pendiente por aval de la autoriada ambiental quedando pendiente por ejecutarse el 55 01% de las metas contempladas en la obligaciones de la Resolucion 172 a corte del año 2022. Este fue el reportando a la CAS a espera de su verificacion y validacion. No se presenta reporte formal de cumplimiento ni evidencia de su aval en comite primano en la vigencia 2020 Sin embargo es necesario que se adelanten las acciones pertinentes para el requerimiento ante la CAS sobre la revisión y modificación del PSMV una vez establecido el diagnóstico al cierre de la vigencia 2020 y la propuesta formulada por la Empresa para el cumplimiento del plan	No Cumple	1	0
Eficacia	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO ALCANTARILLADO:** Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Alcantarillado	No. de solicitudes de mantenimiento atendidas oportunamente en (72hr) despues de recibida la solicitud / No. de solicitudes de mantenimiento recibidas) X 100	%	Mantenimiento	Trimestral	100%		76,00	De las 214 solicitudes de mantenimiento recibidas se cumplieron 162 ordenes mantenimiento atendidas oportunamente en (72hr) despues de recibida la solicitud. Se resalta que, mediante el mantenimiento correctivo en el trimestre se realizaron las limpieza y de obstrucción de 500 elementos (cajas y cámaras de inspección) y 131 sumideros recolectores de aguas lluvias; además del destaponamiento de 54.320 metros lineales de redes de los sistemas de alcantarillado Pluvial y Sanitario se pudo atender con prontitud solo las emergencias en los sistemas de alcantarillado en donde se antendieron especificamente los rebosamentos, a causa de la pandemia COVID- 19 que se presenta a nivel mundial.	No Cumple	1	0
Eficacia	**INDICE DE RECLAMACIÓN OPERATIVA ALCANTARILLADO:** Indica las reclamaciones operativas del sector alcantarillado, presentados por los suscriptores o usuarios a la empresa, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.	(No. De reclamaciones Operativas Alcantarillado / No. Total de suscriptores alcantarillado) * 100	%	Decreciente	Trimestral	Menor a 1%		100,00	Se indica que para el tercer trimestre de la vigencia 2020 se recibieron un total de 190 reclamos, con códigos de causales asignados en referencia a la Resolución SSPD 20151300054575 de la Superintendencia de Servicios Públicos, de un total de usuarios de alcantarillado de 54.341 usuarios. Cumple con la meta establecida para la vigencia.	Si Cumple	1	1

TABLERO DE DICIEMBRE 31 DE 2020

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META 2020	DATOS NOMINALES	LOGRO PROMEDIO	ANALISIS	CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO CUMPLE = 1 NO CUMPLE = 0	
CONTRATACIÓN							100,00				100%	
Efectividad	CONTRATOS SIN LIQUIDAR CON PLAZO EXPIRADO DE 5 MESES: Identificar los contratos que a la fecha han cumplido el plazo de 5 meses para liquidar y no cuentan con acta de liquidación	Numero de Contratos terminados suscritos a partir de la vigencia 2016 con plazo expirado de 5 meses para liquidación o informado a Secretaría General.	No de Contratos	Decreciente	Trimestral	Menor de 6	3,00	100,00	En el cuarto trimestre de 2020 se cumple la meta establecida, menor de 6 contratos sin liquidar con plazo expirado de 5 meses A la fecha se tienen 3 contratos sin liquidar. Se evidencia que para el cuarto trimestre se cumple con un Nivel de Desempeño Superior con menos de 6 contratos sin liquidar. Se procede a dar traslado del informe de estos contratos a la Secretaria General de la Empresa para que se tomen las acciones pertinentes.	Si Cumple	1	1
CONTROL DE CALIDAD							94,67				67%	
Eficacia	CUMPLIMIENTO PLAN DE MUESTREO: Garantizar el cumplimiento del Plan de Muestreo para Calidad del Agua	(No Total de muestras concertadas - No Total de muestras No concertadas) / Total de Muestras Concertadas *100	%	Mantenimiento	Mensual	Mayor o Igual a 90%		94,00	Se da cumplimento a la planeación de la toma de las muestras control concertadas en la red de distribución, las muestras no concertadas son aquellas muestras que se toman con el ente de control, por lo tanto no se incluyen dentro de la programación.	Si Cumple	1	1
Eficacia	CONTROL DE DESVIACIONES EN EL PROCESO ANALITICO: Determinar las desviaciones en el proceso analítico	(No.Total de patrones aceptables / No. Total de patrones analizados) *100	%	Mantenimiento	Trimestral	Mayor o Igual a 95%		99,00	Se realizan las verificaciones de las variables a analizar a fin de asegurar la calidad de los resultados arrojados y brindar confiabilidad de los mismos Se cumple con la meta establecida.	Si Cumple	1	1
Eficacia	CUMPLIMIENTO EN EL PLAN DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS: Cumplir con el Plan de Mantenimiento y Calibración de Equipos	CPCVEE= (Total de equipos calibrados y verificados / Total de equipos programados para calibración y verificación) x 100	%	Creciente	Anual	100%		91,00	Se cumple con acuerdo al plan de mantenimiento 20 equipos calibrados y verificados de los 22 programados para un 90,91%	No Cumple	1	0
CONTROL DE GESTIÓN							100				100%	
Eficacia	INDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA: Medir el cumplimiento del Plan de Auditoría Anual de la Empresa	(No. de procesos auditados/No. de procesos programados a auditar en el periodo) X 100%	%	Mantenimiento	Anual	90%		100,00	En el marco de la Pandemia se realizo ajuste al plan de Auditoria annual en instancia del CICCI, en el cual se cambiaron dos auditorias por el seguimeinto a la contratacion y al; covid19, de tal forma que las dos auditorias bajo la responsabilidad de la Direccion de Control de Gestion se cumplieron para un nivel de cumplimiento del 100%. La auditoría al sistema de gestion SST bajo el liderazgo de la Direccion de Planeacion tiene pendiente remitir el Informe definitivo a la Direccion de Control de Gestion para el Cargue a; SIA en atencion al requisito legal obligaoino de realizar una auditoria anual al SGSST	Si Cumple	1	1
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS MONITOREOS A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONALES SUSCRITOS CON EL ENTE DE CONTROL MUNICIPAL: Medir el Cumplimiento de los Planes de Mejoramiento suscritos con la Contraloría Municipal	(No de informes de seguimiento a los planes de mejoramiento elaborados en el periodo / No de informes a elaborar en el periodo)	%	Mantenimiento	Semestral	100%		100,00	Cumple al corte con los dos reportes asumidos como compromiso de la Dirección para un cumplimiento del 100%, cumplido el 30 de diciembre de 2020.	Si Cumple	1	1
GESTION DOCUMENTAL							90				100%	
Eficacia	PORCENTAJE DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (TRD) APROBADAS EN COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	Numero de TRD aprobadas en Comité de Gestión y desempeño / Numero de TRD requeridas	%	Creciente	Anual	80%		90,00	Se efectuo el proceso de actualización, revisión y aprobación de TRD aprobadas en CIGyD Y CICCI acta No. 22 de 2020. Se recomienda para la vigencia 2021 dar continuidad a la actualización de las TRD teniendo en cuenta el rediseño organizacional que se esta adelantando	Si Cumple	1	1
GESTION INFORMATICA							75				0%	
Efectividad	NIVEL DE CUMPLIMIENTO PETI: Mide el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	% de Cumplimiento PETI (No. De actividades realizadas en el periodo/No. Actividades Programadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Anual	Mayor o Igual a 80%		75,00	Se soporta cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones - PETI en un 75% de la vigencia 2020	No Cumple	1	0

TABLERO DE DICIEMBRE 31 DE 2020

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META 2020	DATOS NOMINALES	LOGRO PROMEDIO	ANALISIS	CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO CUMPLE = 1 NO CUMPLE = 0	
							99				0%	
GESTIÓN INVENTARIOS												
Eficacia	**VERIFICACIÓN FISICA DE INVENTARIOS:** Verificar y controlar la existencia física de los activos fijos que registran en la empresa	(No. de elementos verificados encontrados/No. de elementos total Inventario) X 100%	%	Mantenimiento	Anual	100%		99,00	Se efectuo verificación de inventario a 975 de 986 elementos totales en el Inventario Es necesario que se identifiquen los elementos faltantes por verificación en el inventario y se definan las acciones a segur para completar su verificación	No Cumple	1	0
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE											No Reporta. Ver nueva normatividad.	
Eficiencia	**EBITDA:** Es un indicador financiero acrónimo del inglés Earnings Before Interest Taxes Depreciation and Amortization (beneficio antes de intereses impuestos depreciaciones y amortizaciones) es decir el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.	Utilidad Operacional + Depreciaciones + Amortizaciones + Provisiones	$ / periodo	Creciente	Trimestral	Valor Positivo		No Reporta	En atención a la solicitud de requerimiento de información, me permito informar que los indicadores financieros con corte a 30 de septiembre se remitirán una vez se efectúe el cierre contable durante el mes de octubre de 2020, toda vez que se debe informar información contable pública a la Contaduría General de la Nación el viernes 31 de octubre de 2020, Me permito adjuntar la Resolución 706-2016, favor remitirse al artículo 16, en ella encontrara las fechas para los reportes de los trimestres , marzo, junio , septiembre y diciembre. ARTÍCULO 16. PLAZOS PARA EL REPORTE DE INFORMACION A LA CONTADURIA GENERAL DE LA NACION. Las entidades públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente resolución, reportaran la información de acuerdo a las siguientes fechas de corte y presentación. Categoría: Información contable pública e Información contable pública - convergencia, Fecha de corte 30 de septiembre, Fecha límite de presentación: 31 de octubre	No Reporta	1	NR
Eficiencia	**LIQUIDEZ:** Mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir el dinero en efectivo de que dispone para cancelar las deudas	L = Activo Corriente / Pasivo Corriente	Razón	Creciente	Trimestral	Mayor o igual a 1		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**LIQUIDEZ AJUSTADA:** La liquidez ajustada mide la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo y le sirve a la dirección para establecer la facilidad o dificultad que presenta para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes los resultados arrojados de la liquidez permiten afirmar que la empresa posee capacidad para pagar sus pasivos de corto plazo sin corre el riesgo de quedar iliquida el nivel de endeudamiento se encuentra en un nivel máximo	L = (Activo corriente - CCNP - Inventarios - Prestamos a vinculados economicos y socios) / Pasivo corriente	Razón	Creciente	Trimestral	Mayor o igual a 1.1		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**RAZON CORRIENTE:** Determinar el índice de liquidez de una empresa. La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras deudas o pasivos a corto plazo	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Razón	Creciente	Trimestral	Mayor o igual a 1		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**CAPITAL DE TRABAJO:** Determinar aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar.	Activo Corriente - Pasivo Corriente	$	Creciente	Trimestral	Valor Positivo		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**APALANCAMIENTO:** Consiste en medir en que grado y de que forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la Empresa	Total Pasivo / Patrimonio	Razón	Decreciente	Trimestral	Disminución de su valor		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**ENDEUDAMIENTO:** Determinar tanto para los acreedores como para los socios o propietarios el nivel de riesgo que tienen sus inversiones y la probabilidad de que la misma sean recuperables	Pasivo Total / Activo Total	%	Decreciente	Trimestral	Rango I (Desempeño Superior). E<=60% Rango III (Desempeño Inferior): E>60%		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**COBERTURA DE INTERESES:** Establece la incidencia que tienen los gastos financieros sobre las utilidades operacionales de la empresa	EBITDA / Gastos Financieros	Razón	Creciente	Trimestral	Mayor a 1,5		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**NIVEL DE CARTERA:** Refleja la participación de la cartera con respecto al total facturado en el periodo.	(Cuentas por Cobrar / Facturacion)	%	Decreciente	Trimestral	Disminución del Valor		No Reporta		No Reporta	1	NR

TABLERO DE DICIEMBRE 31 DE 2020

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META 2020	DATOS NOMINALES	LOGRO PROMEDIO	ANALISIS	CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO CUMPLE = 1 NO CUMPLE = 0	
Eficiencia	**EFICIENCIA DEL RECAUDO:** Conocer la efectividad del cobro del servicio	((Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de Cartera) / Venta de bienes servicios públicos) x 100%	%	Creciente	Trimestral	Mayor o Igual a 85%		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**ROTACIÓN DE CARTERA:** Determinar el tiempo en que tarda una empresa en recuperar sus cuentas por cobrar a clientes	(Cuentas por Cobrar / Valor Facturado) * 360 días	Dias	Decreciente	Trimestral	55 días		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**COSTOS DE TOTAL DE ENERGÍA ELECTRICA ASOCIADO A LOS PROCESOS:** Medir el costo de energía electrica invertido en el proceso para monitorearlo y alcanzar el estandar de eficiencia de acueducto	Costos de Energía Total utilizada en el proceso	$	Mantenimiento	Trimestral	Menor a $3 518 831.180 (Meta Anual) (A corte Junio $1.759.415 590)		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**COSTOS DE INSUMOS QUIMICOS ASOCIADOS AL PROCESO DE POTABILIZACIÓN:** Medir el costo de insumos químicos invertido en el proceso de potabilización para monitorearlo y alcanzar el estandar de eficiencia de acueducto	Costos de Insumos Quimicos	$	Mantenimiento	Trimestral	$2.724 066.592 o menos (Meta Anual) (A corte Junio $1.362.033.296)		No Reporta		No Reporta	1	NR
Eficiencia	**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS POR RECURSOS PROPIOS:** Permite conocer el comportamiento de los ingresos propios en cada vigencia	(Presupuesto ejecutado / Presupuesto proyectado)*100	%	Mantenimiento	Trimestral	100%		No Reporta		No Reporta	1	NR
GESTION DEL TALENTO HUMANO							90,80				90%	
Eficacia	**% CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN:** Verificar el cumplimiento del Plan de Capacitaciones de la Empresa.	(No. de capacitaciones realizadas / No. de capacitaciones programadas en el Plan de Capacitaciones) X 100%	%	Creciente	Semestral	Igual o Superior a 80%		36,00	En el último trimestre se dio una mayor aceptación por parte de los funcionarios, y se logro incrementar el número de capacitaciones recibidas por los funcionarios de las diferentes áreas, para cumplir con las necesidades de aprendizaje de los colaboradores, sin embargo, no se logra cumplir la meta establecida para este año. De las 83 capacitaciones programadas para la vigencia 2020 se lograron cumplir en 30 de estas, llegando a un nivel de cumplimiento del 36,14%	No Cumple	1	0
Eficacia	**EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS:** Medir el porcentaje de cumplimiento de la evaluación por competencias de la Empresa	(Sumatoria del % alcanzado en la Evaluación por Competencia de cada trabajador / No de trabajadores evaluados)	%	Creciente	Semestral	Igual o Superior a 80%		91,00	Se observa un comportamiento repetitivo durante los dos semestres evaluados, según el indicador a pesar de manejar unos porcentajes en las diferentes áreas sin diferencias significativas, el área laboral sigue manejando un porcentaje promedio de 89% siendo el menor, un área social de 92% y un 91% en el área social si bien es cierto los funcionarios deben ser integrales en todas las áreas, se deben seguir fortaleciendo el área laboral entre los colaboradores y que se siga cumplimiento con el logro de los objetivos y funciones establecidos de una forma más comprometida y eficiente.	Si Cumple	1	1
Eficacia	**NIVEL CLIMA LABORAL**	Encuesta (No. de encuestas realizadas / No. de encuestas programadas)	%	Creciente	Bianual	Igual o Superior a 80%		84,00	Aunque cumplimos con el indicador realizando las encuentas para medir el clima laboral, solo se conto con la partcipación de 80 en la cual se obtienen los siguiente resultados por variables: Orientación Organizacional Desfavorable: 23% Favorable 73% Administración del Talento Humano Desfavorable. 38% Favorable 62% Estilo de Dirección Desfavorable; 30% Favorable 70% Comunicación e integración Desfavorable: 31% Favorable 69% Trabajo en Grupo Desfavorable: 30% Favorable.70% Capacidad Profesional Desfavorable: 23% Favorable 77% Medio ambiente Físico Desfavorable: 33% Favorable 67%	Si Cumple	1	1
Efectividad	**TASA ACCIDENTES DE TRABAJO:** Medir la cantidad de accidentes de trabajo acontecidos en el periodo	No de Accidentes de Trabajo / No Total de trabajadores	%	Mantenimiento	Trimestral	Menor a 5%		97,00	Durante el Cuarto trimestre de la vigencia 2020 se presenta un accidente en el mes de Octubre, por lo que se presenta un leve aumento en el porcentaje de frecuencia de accidentalidad de este del 0,97% , aun asi se mantiene cumplimento de la meta establecida.	Si Cumple	1	1
Efectividad	**TASA DE INCIDENCIA:** Medir los trabajadores con enfermedades laborales	No casos nuevos de enfermedades laborales en el periodo / No. de trabajadores en el periodo	%	Mantenimiento	Trimestral	Menor a 1%		100,00	En el Cuarto trimestre no se presentaron casos nuevos de enfermedad laboral se mantuvo el reporte antiguo del caso de un trabajador calificado con E.L, el acumulado de la tasa de incidencia se mantiene en 0,97%	Si Cumple	1	1
Efectividad	**SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO A REQUISITOS LEGALES O CONTRACTUALES DEL SG-SST:** Medir el incumplimiento de requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo	Multas y sanciones por incumplimiento en el SG-SST	%	Mantenimiento	Trimestral	0%		100,00	La empresa no ha recibo sanción alguna por incumplimiento de normatividad en SST.	Si Cumple	1	1
Efectividad	**PROPORCION DE ACCIDENTES DE TRABAJO MORTALES:** Medir Proporción de los Accidentes de trabajo mortales en el año	No De Accidentes de trabajo mortales que se presenttaron en el año / Total de accidentes que se presentaron en el año * 100	%	Mantenimiento	Anual	Menor a 1%		100,00	En la vigencia 2020 no se presentaron accidentes mortales por accidente de trabajo, la meta esta cumplida (0%).	Si Cumple	1	1
Efectividad	**PREVALENCIA DE LA ENFERMEDAD LABORAL:** Calcular los trabajadores con enfermedades laborales nuevas y antiguas	No casos nuevos y antiguos de enfermedades laborales en el periodo / No. promedio de trabajadores en el periodo	%	Mantenimiento	Anual	Menor o igual a 1%		100,00	En el Cuarto trimestre no se presentaron casos nuevos de enfermedad laboral se mantuvo el reporte antiguo del caso de un trabajador calificado con E.L, el acumulado de la tasa de prevalencia se mantiene en 0,97%. Cumpliendo con el indicador menor a 1	Si Cumple	1	1
Efectividad	**AUSENTISMO POR CAUSA MEDICAS:** Medir los dias de trabajo perdidos por causas medicas	No de dias de ausencia por incapacidad laboral o comun en el mes / Numero de dias de trabajo programados en el mes * 100	%	Mantenimiento	Mensual	Menor o igual a 5%		100,00	Durante el Cuarto trimestre a corte diciembre se observa el comportamiento respecto a la medición del indicador mes a mes asi. Decimo mes (Octubre) se presenta un ausentismo del 2,84% , en el mes Once (Noviembre) se presenta un porcentaje de ausentismo de 0,45 % y en el mes Doce (diciembre) se presenta un porcentaje de ausentismo de 0,17% con relación al numero de dias programados y observandose que se ha podido cumplir con la meta establecida.	Si Cumple	1	1

TABLERO DE DICIEMBRE 31 DE 2020

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META 2020	DATOS NOMINALES	LOGRO PROMEDIO	ANALISIS	CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO CUMPLE = 1 NO CUMPLE = 0	
Efectividad	**SEVERIDAD DE ACCIDENTALIDAD:** Modir los dias de incapacidad y los dias cargados por AT en un periodo	N° de Dias de Incapacidad por Accidentes de Trabajo en el periodo + N° de dias cargados en el periodo / No Total de trabajadores en el periodo * 100	%	Mantenimiento	Mensual	Menor 15%		100,00	En el mes de Octubre de la vigencia 2020 se presento un accidente (01) sin incapacidad, razon por la cual durante este cuarto trimestre se sigue mantenido la constante con relación a los meses anteriores respecto a la severidad y con relacion a la accidentalidad.	Si Cumple	1	1
SECRETARIA GENERAL Y GESTIÓN JURÍDICA							100				100%	
Eficiencia	**ACCIONES DE GESTIÓN EN COBRO COACTIVO:** Medir la gestón de cobro coactivo en la empresa	(Número de acciones de gestón de cobro realizadas / Número de expedientes en cobro coactivo)	%	Creciente	Semestral	Mayor a 80%		100,00	Se realizo gestion total de los expedientes en gestion de la Secretaria General en estado persuasivo y cobro coactivo dentro de las acciones realizadas se efectuaron acciones persuasivas, indagacion de bienes, solicitudes de inscripcion de medidas cautelares, se gestiono acuerdo para el aplicativo VUR de la Supernotariado, actualizacion de datos a usuarios, visitas de vulnerabilidad, campaña para la actualizacion de usuarios, financiaciones, seguimientos, entre otros. Nivel de Desempeño: Meta Cumplida	Si Cumple	1	1
Efectividad	**% DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL LINEAMIENTO DE DEFENSA JURÍDICA:** Medir el cumplimiento del Plan de Acción Defensa Jurídica	(Acciones Cumplidas en el Periodo / Total de Acciones Programadas) x 100%	%	Creciente	Semestral	Mayor a 90%		100,00	Se cumplieron las actividades del plan de accion, Se realizó mesa juridica donde se presento y aprobo lineamiento de defensa juridica vigencia 2021 , Se presenta seguimiento al plan de defensa juridica en comité de conciliación No 25 de fecha 15 de Diciembre Se realizó modificación al manual de contratación donde se incluye el acápite de siniestros, aprobado en Comite Técnico No. 12 y se presentó y aprobó ante la Junta Directiva del 28 de diciembre donde se aprueba el Manual de Contratación.	Si Cumple	1	1

aguas de Barrancabermeja SA E.S.P

CUADRO RESUMEN DE INDICADORES
IV Trimestre 2020

PROCESO	No. DE INDICADORES	CUMPLIMIENTO PROMEDIO	CUMPLIMIENTO POR ESTANDAR	% DE AVANCE
Gestión Estratégica	2	38,205	0	0%
Planeación y Gestión Integral	4	82,25	0	0%
Gestión Acueducto	6	60	4	67%
Gestión Comercial	23	27,95	6	26%
Gestión Saneamiento Basico	3	73,67	1	33%
Contratación	1	100	1	100%
Gestión de Calidad	3	94,67	2	67%
Control de Gestión	2	100	2	100%
Gestión Documental	1	90	1	100%
Gestión Informática	1	75	0	0%
Gestión Inventarios	1	99	0	0%
Gestión Financiera y Contable	14			
Gestión Talento Humano	10	90,8	9	90%
Secretaría General y Gestión Jurídica	2	100	2	100%
	58	79,35	28	52,52%