

	SISTEMA DE GESTIÓN		Código: GES –FR004
			Página: 1 de 10
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

Informe de monitoreo del Plan de Acción del Modelo Institucional de Planeación y Gestión MIPG 2025

FECHA PRESENTACIÓN	Febrero 13 de 2026	PERIODO INFORMADO	Cuarto Trimestre de 2025
---------------------------	--------------------	--------------------------	--------------------------

I. NORMATIVIDAD

El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

Decreto No 1499 del 11 de septiembre 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto Único 1083. ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 de junio de 2023: en su versión integrada, incorpora las modificaciones introducidas al Decreto único reglamentario del Sector de Función Pública a partir de la fecha de su expedición. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública” en su (Título Sustituido Decreto 1499 de 2017, Art.1) **SISTEMA DE GESTIÓN, CAPÍTULO 2. POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL. PARÁGRAFO.** Las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional se regirán por las normas que las regulan o reglamentan y se implementarán a través de planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias. **CAPÍTULO 3. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.**

Manual Operativo MIPG.v6 Diciembre de 2024. Cambios introducidos:
Ajuste a formato de acuerdo con indicaciones del Gobierno Nacional
Actualización de contenidos de las políticas de compras y Contratación, Defensa Jurídica, Gestión del Conocimiento y Control Interno
Reorganización en un anexo de los atributos de calidad de cada dimensión

II. OBJETIVO

Determinar el grado de cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para la vigencia 2025. A través de esta evaluación, se busca verificar la transformación de insumos en resultados que

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GES –FR004
		Página: 2 de 10
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

produzcan los impactos deseados, representados en una gestión y un desempeño institucional que generen valor público, recogiendo los aspectos más importantes de las prácticas y el mejoramiento de los procesos de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P..

Bajo la óptica de la Oficina de Control de Gestión, el resultado final de este monitoreo es propender por la satisfacción y confianza de los ciudadanos, mediante la verificación de una oportuna entrega de productos y servicios, así como la habilitación de espacios de acceso a la información, participación y diálogo con todos los grupos de valor

III. ALCANCE

El presente informe de monitoreo aplica a **todas las dependencias de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.**, en el marco del cumplimiento de las Políticas que integran el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Su cobertura se extiende a la verificación de la aplicación de acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de control interno. Lo anterior, con el firme propósito de propiciar un **mejoramiento continuo**, garantizar la **salvaguarda de los recursos** de la entidad y fortalecer los esquemas de **prevención y evaluación de riesgos** institucionales.

IV. FUENTE DEL DATO

Para la elaboración del presente informe de monitoreo, se han tomado como base los siguientes insumos técnicos y documentales:

- **Reporte de la Segunda Línea de Defensa:** Informes de avance y monitoreo final de la vigencia 2025 emitidos por la Subgerencia de Planificación.
- **Sistema de Gestión Institucional:** Evidencias y registros cargados por los líderes de proceso en la plataforma digital y en la carpeta compartida denominada **PLANEACIÓN**.
- **Registros de la Oficina de Control de Gestión:** Evidencias y soportes físicos y digitales disponibles para la validación independiente de esta oficina.
- **Análisis de Resultados FURAG:** Evaluaciones del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión y el estado actual de las políticas que integran el modelo MIPG.
- **Informes de Auditoría Interna:** Resultados y hallazgos derivados de la auditoría realizada al subproceso de Atención al Usuario, como insumo para la verificación de la Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado.

V. INFORME

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) constituye el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas. Su propósito es generar resultados que atiendan los planes de

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GES –FR004
		Página: 3 de 10
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

El presente informe soporta los avances en la implementación del modelo mediante el análisis del nivel de cumplimiento del Plan de Acción MIPG correspondiente al **cuarto trimestre de 2025**.

Informe de monitoreo del MIPG correspondiente al cuarto trimestre de 2025

5.1. Evolución y Resultados Consolidados:

La Subgerencia de Planificación, en su rol de Segunda Línea de Defensa, reporta que el Plan de Acción MIPG 2025 registró al cierre de la vigencia un nivel de cumplimiento general del **90%**.

Sin embargo, tras la validación de evidencias por parte de la Oficina de Control de Gestión, se presentan los siguientes resultados por procesos:

Avance por Procesos y Comparativa de Cierre

PROCESO	VALOR
Gestión del Talento Humano (3)	83%
Planificación y Gestión Integral (4)	97%
Gestión Comercial (11)	100%
Secretaría General (1)	80%
Gestión Documental (1)	70%
Gestión Informática (4)	78%
Control de Gestión/Planificación (1)	100%
Todos (1)	41%

5.2. Análisis de Cumplimiento y Efectividad:

Al cierre del periodo evaluado, se observa que, si bien el indicador global es del **90%**, el promedio de las acciones transversales aplicables a "Todos" los procesos presenta un rezago alarmante del **59%** (cumplimiento real del 41%).

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GES –FR004
		Página: 4 de 10
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

Aspectos Críticos Identificados:

- **Actualización Documental:** Se evidencia un bajo nivel de cumplimiento por parte de los líderes de proceso en la actualización de los documentos del Sistema de Gestión Institucional, bajo los lineamientos del procedimiento de Control de la Información Documentada.
- **Gestión Documental:** El cumplimiento del **70%** en esta área se asocia a la necesidad de fortalecer el proceso con personal especializado y recursos de infraestructura para cumplir con el **Acuerdo No. 001 de 2024** del Archivo General de la Nación.
- **Convivencia Laboral:** Se registra un cumplimiento del **50%** en el procedimiento del Comité de Convivencia Laboral; aunque el documento fue aprobado, no se socializó debido a cambios normativos que exigen nuevos ajustes.
- **Logro Destacado:** Se resalta la gestión en la **racionalización de trámites**, la cual cumplió satisfactoriamente con todos los criterios de evaluación, incluyendo la medición de beneficios percibidos por los usuarios.

Se insta a los directivos y líderes de proceso responsables de las acciones con niveles inferiores al **80%** a generar los avances necesarios y no postergar la formalización de evidencias para el inicio de la próxima vigencia.

POLÍTICA DE TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- **Actualización de la Política de Talento Humano (v6) y Gestión del Conocimiento:** Se valida un cumplimiento del **100%** al cierre de la vigencia. La aprobación mediante Actas CICC 07 y 04 de 2025, sumada a la socialización en los espacios institucionales "Lidera", demuestra una alineación efectiva con los nuevos lineamientos del Manual Operativo de diciembre de 2024.
- **Procedimiento COCOLAB:** Se registra un cumplimiento del **50%**. Si bien el procedimiento (GTH-PR-024) fue aprobado en el CIGyD, la ausencia de socialización por cambios normativos de última hora impide su operatividad total.
Análisis de Riesgo: Esta brecha se identifica en nuestro Mapa de Riesgos como una vulnerabilidad en el clima organizacional, ya que la falta de difusión del canal conciliatorio podría derivar en la materialización de riesgos por presunto acoso laboral no gestionado oportunamente.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GES –FR004
		Página: 5 de 10
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

POLÍTICA DE DEFENSA JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL

- **Política de Defensa Jurídica (v6):** El proceso registra un **80% de cumplimiento**. Aunque se logró un hito importante con la aprobación de la Política General de Prevención del Daño Antijurídico en diciembre de 2025, la meta se considera parcialmente cumplida al quedar pendiente la socialización masiva al personal. **Recomendación de Control:** Se sugiere que esta actividad sea la primera en ejecutarse en 2026 para mitigar el riesgo de fallos judiciales en contra por desconocimiento de las líneas de defensa institucional.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI)

- **Capacitación Digital y Seguridad:** Se observa un cumplimiento del **50%** en las estrategias de capacitación especializada y un **80%** en la política de Seguridad Digital y Plan de Continuidad de Negocio.
- **Análisis de la Oficina de Control de Gestión:** Al contrastar con nuestro **Informe de Riesgos del IV Trimestre**, se observa que el riesgo de "Ataque Cibernético o Pérdida de Información" se mantiene en nivel moderado-alto. El hecho de haber aprobado el Plan de Continuidad (Acta CICCI 10) es un avance, pero la falta de un informe de implementación total y la baja cobertura en capacitaciones sobre "Decisiones basadas en datos" y "Arquitectura TI" limitan la capacidad de respuesta de los servidores ante incidentes tecnológicos.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- **Desempeño Sobresaliente:** Este componente alcanzó un **100% de cumplimiento** en todas sus líneas de acción (Actividades 10 a 20 y 22). Se destaca la validación de la caracterización de usuarios, la implementación de anfitriones para personas con discapacidad y la efectividad en la racionalización de trámites registrada en el SUIT.
- **Análisis de Valor Público:** La Oficina de Control de Gestión confirma que la medición de beneficios percibidos por los usuarios (Actividad 19) arrojó resultados positivos, lo cual impacta directamente en el objetivo de generar confianza y satisfacción ciudadana, mitigando el riesgo reputacional de la entidad.

POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

- **Acuerdo 001 de 2024 del AGN:** Se reporta un cumplimiento del **70%**. A pesar de la entrega de informes semestrales, el análisis de auditoría revela que la lista de chequeo aplicada es de carácter formal y no cualitativo.
- **Análisis de Control de Gestión:** Existe una correlación directa entre este incumplimiento y el riesgo de "Pérdida de Memoria Institucional". La falta de personal especializado, manifestada en el CIGyD No. 21, impide que Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. cumpla a cabalidad con los nuevos estándares de

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GES –FR004
		Página: 6 de 10
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

instrumentos archivísticos, lo cual es una debilidad persistente que debe ser priorizada por la Alta Dirección.

PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL

- **Actualización Documental Transversal:** Esta actividad presenta un incumplimiento crítico con solo el **41% de avance**.
- **Cruce con el Mapa de Riesgos:** La Oficina de Control de Gestión advierte que el **59% de los subprocesos operan con documentos desactualizados**. Esta situación eleva la probabilidad de materialización de riesgos operativos y de calidad, ya que las matrices de información documentada no reflejan los controles actuales de la entidad. No se recomienda dar por cumplida esta acción hasta que se verifique la actualización integral de todos los procesos.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO

- **Seguimiento de Tercera Línea:** Se valida el cumplimiento del **100%** en el monitoreo de riesgos materializados. Mediante el memorando No. 150-044, esta oficina entregó el informe de evaluación del III trimestre, permitiendo ajustar controles preventivos para el cierre de año.

CONCLUSIONES

Al cierre de la vigencia 2025, el Plan de Acción MIPG alcanzó un nivel de cumplimiento del **90%**. No obstante, este porcentaje global se encuentra influenciado por el alto desempeño en políticas de servicio al ciudadano, mientras que componentes transversales críticos para la operación institucional, como la actualización documental, presentan un rezago del **59%** (cumplimiento del 41%).

Se identifica una debilidad persistente en la implementación del **Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación (AGN)**, con un avance del **70%**. La ausencia de un análisis cualitativo en las listas de chequeo y la falta de personal especializado incrementan la probabilidad de materialización de riesgos por pérdida de memoria institucional y posibles sanciones por incumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. demostró una alta efectividad en la **Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado**, logrando un **100%** en la estrategia de racionalización de trámites, caracterización de usuarios y mecanismos

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GES –FR004
		Página: 7 de 10
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

de participación ciudadana. Estos resultados impactan directamente en el objetivo estratégico de generar confianza y valor público

Aunque se logró la aprobación del **Plan de Continuidad de Negocio** y la Política de Seguridad Digital (80% de avance) , la Oficina de Control de Gestión advierte que la falta de ejecución total y la cobertura parcial en capacitaciones especializadas (50%) mantienen una vulnerabilidad latente en la infraestructura crítica de la entidad frente a riesgos de ciberseguridad.

La Oficina de Control de Gestión cumplió con el monitoreo y seguimiento periódico en plataformas como el SUIT y la validación de riesgos materializados (Actividad 27 al 100%). Se confirma que la implementación del **Programa para el Aseguramiento de la Mejora de la Calidad (PAMC)** y el Plan Estratégico Cuatrienal fortalecerán la función de evaluación independiente para la vigencia 2026

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los líderes de todos los procesos, bajo la coordinación de la Subgerencia de Planificación, priorizar en el primer trimestre de 2026 la culminación de la **actualización de las matrices de información documentada**, asegurando que los procedimientos reflejen fielmente los roles y la normatividad actual para mitigar riesgos operativos derivados del uso de documentos obsoletos.

Se recomienda a la Alta Dirección y a la Subgerencia Administrativa y Financiera realizar las gestiones necesarias para la asignación de recursos y **vinculación de personal experto en Gestión Documental**, tal como se ha evidenciado en el CIGyD, con el fin de subsanar los hallazgos relacionados con la implementación de los instrumentos archivísticos del Acuerdo 001 de 2024.

Se recomienda al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGyD) establecer un cronograma de socialización inmediata para la **Política de Defensa Jurídica** y el **Procedimiento COCOLAB**, los cuales, a pesar de estar aprobados, no han surtido el ciclo de capacitación necesario para garantizar su efectividad y cumplimiento normativo.

Se recomienda a la Gestión Informática ampliar el alcance del programa de capacitaciones para 2026, incluyendo de manera obligatoria las temáticas de **Innovación Pública Digital y Arquitectura TI**, garantizando una cobertura superior al 80% del personal para fortalecer la cultura de seguridad digital en la entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GES –FR004
		Página: 8 de 10
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

Se recomienda a la Subgerencia de Planificación integrar los resultados del FURAG gestión 2025 y las alertas emitidas en este monitoreo para la formulación del **Plan de Acción MIPG 2026**, asegurando que las brechas de cumplimiento identificadas sean el eje central de las estrategias de mejora institucional.



Sandra Milena Díaz Alarcón
Jefe de Oficina de Control de Gestión

Se anexa:

Anexo 1. Plan MIPG monitoreado período cuarto trimestre de 2025.

Con copia a:

Miembros Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Profesional Especializada Control Disciplinario Interno

Profesional III Sistemas de Gestión. Adscrito a la Subgerencia de Planificación

Profesional III de Sistemas. Adscrito a la Subgerencia Administrativa, para Publicación Web.

		SISTEMA DE GESTIÓN											Código: PGI-FR-146
		PLAN DE ACCIÓN MIPG 2025											Página: 1
													Vigente a partir de: 21-06-2018
VIGENCIA 2025		MONITOREO ENE - MAR			MONITOREO ABR - JUN		MONITOREO JUN - SEPT		MONITOREO OCT- DIC	SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN			
No.	Actividades / Componente	Meta	Unidad de medida	Proceso Asociado	Responsable	2025	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA O RECOMENDACION	
1	Actualizar Política de Gestión del Talento Humano, acorde con el Manual Operativo de diciembre de 2024 v6	1	Política aprobada en CICCI y socializada al personal (Ficha técnica, presentación y cobertura mínima del 80% de los trabajadores)	Talento Humano	Profesional I Talento Humano	X	1/02/25	30/06/25	Política aprobada en CICCI No. 07 de 2025 y socializada en espacio institucional Lidera el 26 de agosto de 2025	100%	GTH-PO-005 GETH Acta CICCI No. 7 de 2025 Socialización 26-08-2025	Acción cumplida	
2	Contar con un procedimiento interno confidencial y conciliatorio que permita la operación efectiva de las funciones del comité de convivencia laboral	1	Procedimiento aprobado en CIGyD y socializado al personal	Talento Humano	Profesional I Talento Humano	X	1/02/25	30/06/25	Procedimiento aprobado en CIGyD No. 10 de 2025. No se realizó la socialización del documento porque fue expedida nueva normativa que motiva ajustar el procedimiento.	50%	GTH-PR-024 Procedimiento COCOLAB Acta CIGyD No. 10 de 2025		
3	Actualizar los documentos del proceso teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento Control de la Información Documentada	12	Matrices de información documentada actualizadas.	Todos los procesos	Líderes de proceso y personal de apoyo, con el liderazgo del P3 de Planificación	X	1/02/25	30/11/25	Se presentan avances parciales en el proceso Gestión de la Operación(subprocesos Producción - Saneamiento Básico) y en el proceso Gestión Comercial (subprocesos Atención al Usuario - Facturación)	41%	Matriz de documentos subproceso Producción y Saneamiento Básico Matriz de documentos subproceso Atención al Usuario y Facturación		
5	Actualizar el Normograma del proceso Planificación y Gestión Integral incorporando las normas que aplican para los componentes de calidad, gestión ambiental, SUI, proyectos y planeación institucional.	4	Acta de comité primario de revisión y actualización del Normograma del proceso. (trimestral) (a marzo, a junio, a septiembre, a noviembre)	Planificación y Gestión Integral	Profesionales Subgerencia de Planificación	X	1/02/25	30/11/25	Se presenta acta de Comité Primario No. 11 del 10-12-2025 donde se revisa el Normograma y la actualización de normas.	100%	Acta Comité Primario No. 11 del 10-12-2025 Normograma		
6	Actualizar Política de Defensa Jurídica acorde con el Manual Operativo de diciembre de 2024 v6	1	Política aprobada en CICCI y socializada al personal (Ficha técnica, presentación y cobertura mínima del 50% de los trabajadores)	Secretaría General y Gestión Jurídica	Secretaria General	X	1/02/25	30/08/25	En reunión del CICCI del 17-12-2025 se aprobó la Política General de Prevención del daño antijurídico. Pendiente socialización.	80%	Acta CICCI No. 11 de 17-12-2025 Política prevención daño antijurídico	Pendiente socialización	
7	Implementar estrategias de capacitación a servidores y contratistas que incluya las siguientes temáticas: Innovación pública digital, Arquitectura TI, Servicios ciudadanos digitales, Decisiones basadas en datos, Estado abierto, Servicios y procesos inteligentes, Proyectos de transformación digital	2	(2) Fichas capacitación espacio institucional, presentación, que abarque todos los temas y soportes de asistencia con una cobertura no inferior al 50% de los trabajadores	Gestión Informática	Profesional III - Sistemas	X	1/02/25	30/11/25	El 11 de diciembre de 2025, se desarrollaron sesiones informativas y prácticas enfocadas en varios temas relacionados con la seguridad de la información. Se remite informe y se valida el cumplimiento	50%	Informe jornada de sensibilización sobre seguridad de la información (11-12-2025)		
8	Diseñar plan de continuidad de negocio o un plan de recuperación de desastres con el fin de asegurar la continuidad de la seguridad de la información la empresa	2	Plan aprobado en CICCI e informe de implementación con corte a noviembre	Gestión Informática	Profesional III - Sistemas	X	1/02/25	30/11/25	En la reunión del 06 de noviembre de 2025, según acta No. 10 del CICCI, fue presentado el plan de continuidad del negocio, siendo aprobado.	80%	Acta CIGyD No. 16 de 23-10-2025 Acta CICCI No. 10 de 06-11-2025	No se evidenció informe a noviembre	
9	Actualizar la política de Seguridad Digital. acorde con el Manual Operativo de diciembre de 2024 v6	1	Política aprobada en CICCI y socializada al personal (Ficha técnica, presentación y cobertura mínima del 80% de los trabajadores)	Gestión Informática	Profesional III - Sistemas	X	1/02/25	30/06/25	En la reunión del 23 de octubre de 2025, según acta No. 16 del CIGyD, fue presentada la Política de Seguridad Digital, siendo aprobada su presentación ante el CICCI para su aprobación definitiva	80%	Acta CICCI No. 10 de 06-11-2025 Política de Seguridad Digital	Pendiente socialización	
10	Realizar acciones de caracterización de las ciudadanías y grupos de valor, como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio o relacionamiento con las ciudadanías, en el marco del plan institucional.	1	Informe de Resultado caracterización de los usuarios presentado en el CIGyD	Gestión Comercial	Profesional Jefe Atención al usuario Profesional III Atención al usuario	X	1/02/25	30/11/25	En la reunión del 11 de septiembre de 2025, según acta No. 15 del CIGyD, fue presentado informe de caracterización de usuarios donde se identificaron características socioeconómicas, comportamientos de pago y percepción del servicio, entre otras variables.	100%	Acta CIGyD No. 15 de 11-09-2025 Informe caracterización de usuarios	Acción cumplida	

		SISTEMA DE GESTIÓN										Código: PGI-FR-066
												Página: 1
		PLAN DE ACCIÓN MIPG 2025										Versión: 1 Vigente a partir de: 21-06-2018
VIGENCIA 2025		MONITOREO ENE - MAR		MONITOREO ABR - JUN		MONITOREO JUN - SEPT		MONITOREO OCT - DIC	SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN			
No.	Actividades / Componente	Meta	Unidad de medida	Proceso Asociado	Responsable	2025	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA O RECOMENDACIÓN
11	Incluir el tema de caracterización de ciudadanía y grupos de valor en el Plan Institucional de Capacitación y en los espacios de inducción y reintroducción.	1	Módulo o contenido incluido en programa de inducción y reintroducción	Gestión Comercial	Profesional III Atención al usuario	X	1/02/25	30/11/25	Se remite a Talento Humano por parte de la Subgerencia Pública presentación de Función Pública sobre Caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas para inclusión en inducción-reintroducción del personal	100%	Presentación Función Pública Caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas Correo remisión a Talento Humano	Implementar la presentación propuesta en el programa de inducción-reintroducción
12	Implementar anfitriones o talento humano que acompañe en el recorrido por la entidad a las personas en condición de discapacidad para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.	1	Definir el talento humano que tendrá la actividad de atender a las personas con discapacidad (Acta Comité Primario)	Gestión Comercial	Profesional Jefe Atención al usuario	X	1/02/25	30/11/25	Según acta de Comité Primario No. 8 del 19-05-2025 se definió a trabajadora Karen Jaraba y guarda de seguridad de turno para atender a las personas con discapacidad.	100%	Acta Comité Primario No. 8 del 19-05-2025	Acción cumplida
13	Actualizar la política de Servicio al Ciudadano, acorde con el Manual Operativo de diciembre de 2024 v6 y hallazgo de la auditoría interna de gestión 2024	1	Política aprobada en CICI y socializada al personal (ficha técnica de la capacitación, presentación y capacitación cobertura mínima del 80% de los trabajadores, según CICI)	Gestión Comercial	Profesional Jefe Atención al usuario	X	1/02/25	30/06/25	La Política de Servicio al Ciudadano fue aprobada en CICI No. 10 del 06-11-2025 y socializada en la Subgerencia Comercial y a través del espacio institucional Lidera	100%	Acta CICI No. 10 de 06-11-2025 GCO-AU-PO-001 Política de Servicio al Ciudadano Acta asistencia 18 y 25 de noviembre Socialización Lidera	Acción cumplida
14	Abrir espacios internos para compartir experiencias exitosas de Servicio al Ciudadano	2	Un espacio institucional Lidera documentado por semestre: ficha de la experiencia y listas de asistencia	Gestión Comercial	Profesional Jefe Atención al usuario	X	1/02/25	30/11/25	El 25 de noviembre en el espacio institucional Lidera se realizó presentación por parte de la Subgerencia Comercial del tema "Experiencias exitosas"	100%	Ficha técnica capacitación Presentación, asistencia y evaluación de impacto Lidera 25-11-2025	Acción cumplida
15	Definir estrategia de racionalización de trámites 2025 y registrar en el SUIT	1	Estrategia de racionalización de trámites registrado en el SUIT	Gestión Comercial	Subgerente Comercial Subgerente de Operaciones	X	31/01/25	31/01/25	La Estrategia de racionalización aprobada en el CIGyD No. 2 de 23-01-2025 fue registrada en el SUIT definiendo dos trámites como objeto de racionalización 2025	100%	Estrategia de racionalización 2025 SUIT	Acción cumplida
16	Formular plan de trabajo para implementar la estrategia de racionalización de trámites	1	Plan de trabajo presentado en CIGyD	Gestión Comercial	Subgerente Comercial Profesional Jefe Atención al Usuario	X	1/02/25	31/03/25	En la reunión del 01 de abril de 2025, según acta No. 6 del CIGyD, fue presentado el plan de trabajo de racionalización de los trámites 2025, siendo aprobado por el comité	100%	Plan de trabajo de racionalización 2025 Acta No. 6 de 01-04-2025	Acción cumplida
17	Implementar las mejoras de los trámites objeto de racionalización	2	Resolución actualización de trámites Informe (1) anual de gestión de trámites remitido a la Alta Dirección	Gestión Comercial	Profesional Jefe Atención al Usuario Profesional III Sistemas de Gestión	X	1/02/25	30/11/25	El informe de gestión de trámites formulado por el Profesional III de Sistemas de Gestión con corte a 30 de noviembre ilustra el cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites 2025	100%	Informe Anual de Trámites SUIT	Acción cumplida
18	Socializar mejoras de los trámites al interior de la empresa y con los usuarios	2	Estrategias de socialización implementadas - A los trabajadores y directivos en espacio institucional LIDERA - A través de página web institucional y redes sociales	Gestión Comercial	Profesional Jefe Atención al Usuario Profesional III de la Subgerencia Comercial	X	1/02/25	30/11/25	Se presenta link de socialización trámite en redes sociales. Así mismo, en la página web institucional se encuentra link de trámites	100%	link: https://www.instagram.com/n/0xb5NoEbh7b/	Acción cumplida
19	Implementar mecanismos para evidenciar que los usuarios están recibiendo los beneficios de la mejora de los trámites y medir los beneficios que recibirán	1	Resultados de la medición de los beneficios percibidos por los usuarios que utilizaron los tramites racionalizados	Gestión Comercial	Profesional Jefe Atención al Usuario Subgerente Comercial	X	1/02/25	30/11/25	Se implementó instrumento de encuesta para medir la satisfacción de los usuarios respecto a los trámites racionalizados	100%	Informe de seguimiento a la racionalización de trámites 2025 Instrumentos de encuesta satisfacción usuarios	Acción cumplida

		SISTEMA DE GESTIÓN										Código: PGI-FR- Jag.
		PLAN DE ACCIÓN MIPG 2025										Página: 1
												Versión: 1
VIGENCIA 2025		MONITOREO ENE - MAR		MONITOREO ABR - JUN		MONITOREO JUN - SEPT		MONITOREO OCT - DIC	SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN			
No.	Actividades / Componente	Meta	Unidad de medida	Proceso Asociado	Responsable	2025	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA O RECOMENDACIÓN
20	Realizar monitoreo en el SUIIT de la estrategia de racionalización de trámites	1	Reporte consolidado de las estrategias de racionalización de trámites implementadas generado por el SUIIT – estrategias implementadas y monitoreo	Planificación y Gestión Integral	Subgerente de Planificación	X	1/02/25	30/11/25	El 28 de noviembre de 2025, el Subgerente de Planificación realiza monitoreo a la estrategia de racionalización de trámites 2025 registrando avance ejecutado 100%.	100%	Reporte consolidado monitoreo Planificación a 28-11-2025	Acción cumplida
21	Mantener actualizado el SUIIT (De acuerdo con los roles según Resolución vigente usuarios SUIIT)	2	1. Registros actualizados de tramites en el SUIIT (Trámites registrados en el SUIIT / Trámites definidos por resolución) 2. Datos de operación actualizados por trámite en el SUIIT	Planificación y Gestión Integral	Profesional III - Sistemas de Gestión Profesional III – Atención al cliente	X	1/02/25	30/11/25	Sin evidencias en el periodo	88%	No se reportan evidencias. En el mes de enero se reportan datos de operación del último trimestre	
22	Actualizar la política de Racionalización de Trámites acorde con el Manual Operativo de diciembre de 2024 v6, normativa vigente y recomendaciones de la oficina de control de gestión	1	Política aprobada en CICCJ y socializada al personal (Ficha técnica, presentación y cobertura mínima del 50% de los trabajadores)	Gestión Comercial	Profesional Jefe Atención al usuario Profesional III - Sistemas de Gestión	X	1/02/25	30/11/25	La Política Racionalización de Trámites v2 fue presentada y avalada en CIGyD, acta No. 6 de 01-04-2025. Aprobada en CICCJ No. 4 de 08-05-2025. El 07 de octubre de 2025 fue socializada en espacio institucional	100%	Evidencias Lidera 07-10-2025	Acción cumplida
23	Implementar el Plan de Gestión Social, Participación y Comunicación Ciudadana gestión 2025	1	80% de nivel de cumplimiento del plan presentando en CIGyD	Planificación y Gestión Integral	Profesional Especial RSE	X	1/02/25	30/11/25	Se presentó informe cuarto trimestre del Plan de Gestión Social, Participación y Comunicación Ciudadana, que registró un nivel de cumplimiento del 95%, presentado en el CIGyD No. 19 del 02-12-2025	100%	Informe IV trimestre del Plan de Gestión Social, Participación y Comunicación Ciudadana Acta CIGyD No. 19 de 02-12-2025	Acción cumplida

		SISTEMA DE GESTIÓN										Código: PGI-FR-066
		PLAN DE ACCIÓN MIPG 2025										Página: 1
												Versión: 1 Vigente a partir de: 21-06-2018
VIGENCIA 2025		MONITOREO ENE - MAR			MONITOREO ABR - JUN		MONITOREO JUN - SEPT		MONITOREO OCT- DIC	SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN		
No.	Actividades / Componente	Meta	Unidad de medida	Proceso Asociado	Responsable	2025	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA O RECOMENDACIÓN
24	Realizar una verificación de la Matriz ITA conforme Matriz Vigilancia del Cumplimiento Normativo de la Ley 1712 de 2014 en su última versión (verificar Página www.procuraduria.gov.co/pages/ita.aspx con corte junio 30 de 2025, Ley 2052 de 2020, Resolución 1519 de 2020 y sus anexos técnicos, NTC ISO IEC 5854:2017 con criterios de oportunidad, calidad, completitud y vigencia.	8	1. Matriz de Verificación aplicada con enlace de publicación y verificación conjunta entre los líderes de los procesos & el Profesional III Gestión Informática, presentadas en CIGyD antes del 30 de junio de 2025 (Con base en el anexo 2 de la Resolución No 1519 de 2020 MINTIC); 2. Matriz de verificación de los anexos técnicos 1, 3 y 4 de la Resolución No 1519 de 2020, aplicada mínimo una vez en la vigencia, con análisis, medición de resultados, conclusiones y recomendaciones	Gestión Informática	Líderes de los procesos asociados Profesional III Gestión Informática	X	1/02/25	30/11/25	Se presenta informe de Verificación de cumplimiento de Información Transparencia y Acceso a la Información en la Web en cada uno de los procesos de la empresa Aguas de Barrancabermeja para la vigencia 2025, incluyendo los anexos técnicos 1, 3 y 4 de la Resolución No 1519 de 2020.	100%	Informe de verificación cumplimiento matriz ITA por procesos Acta CIGyD No.11 de 10-07-2025	Acción cumplida
25	Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación.	2	(2) Informes semestrales del nivel de cumplimiento del Acuerdo 001 de 2024. Lista de chequeo. (Con corte a junio y con corte a noviembre)	Gestión Documental	Subgerente Administrativo y Financiero Tecnóloga en Gestión Documental	X	1/02/25	30/11/25	En reunión del CIGyD del 15-12-2025, según acta No. 21, se presentaron los informes II semestre de avance de los planes y programas de Gestión Documental. Se presenta lista de chequeo de documentos acorde con Acuerdo No. 001 AGN, sin determinar cuantitativamente nivel de cumplimiento	70%	Lista chequeo II semestre Acta CIGyD No. 21 de 15-12-2025	Los instrumentos archivísticos requieren actualización según lineamientos del Acuerdo No. 001 de 2024 del AGN
26	Actualizar la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, acorde con el Manual Operativo de diciembre de 2024 v6	1	Política aprobada en CICCI y socializada al personal (Ficha técnica, presentación y cobertura mínima del 80% de los trabajadores)	Talento Humano	Subgerente Administrativo y Fro Profesional I – Talento Humano	X	1/02/25	30/11/25	La Política Gestión del Conocimiento y la Innovación v3 fue aprobada en CICCI No. 4 de 08-05-2025 y socializada en el espacio institucional Lídera del 11-11-2025	100%	Socialización Espacio Institucional Lídera 11-11-2025	Acción cumplida
27	Cuantificar el número de riesgos materializados en la entidad que no habían sido identificados en el mapa de riesgos y por qué se materializaron riesgos identificados y ajustar los controles o medidas para evitar que se vuelvan a materializar o en la herramienta destinada para tal fin de acuerdo con los resultados del seguimiento a la gestión del riesgo por las segunda y tercera líneas de defensa y realizar las recomendaciones y alertas según aplique.	3	(3) Informe trimestral de seguimiento gestión del riesgo presentado en CICCI (a marzo, a junio, a septiembre)	Oficina de Control de Gestión	Subgerente de Planificación y Profesional III/sistemas de gestión	X	1/02/25	30/12/25	Se presenta informe de tercera línea de defensa de evaluación de la gestión del riesgo III trimestre remitido por memorando No. 150-044 del 27-11-2025. Se valora informe remitido.	100%	Informe tercera línea gestión del riesgo III trimestre 2025	Acción cumplida
	Cuantificar el número de riesgos materializados en la entidad y por qué se materializaron riesgos identificados y ajustar los controles o medidas para evitar que se vuelvan a materializar de acuerdo con los resultados del seguimiento a la gestión del riesgo para la vigencia evaluada, por las segunda y tercera líneas de defensa y realizar las recomendaciones y alertas según aplique.			Subgerencia de Planificación	Jefe Oficina Control de Gestión/Profesional I Control de Gestión							
TOTAL									90%			