



**TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO - INDICADORES DE GESTIÓN**

**III TRIMESTRE 2023**

TABLERO DE CONTROL VIGENCIA 2023 III TRIMESTRE												
TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	LOGRO %	META %	
<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>												
Eficacia	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE GESTIÓN:</b> Medir el cumplimiento de los acuerdos de Gestión de los Directivos	Numero de acuerdos con cumplimiento igual o mayor a 70% / Total de Acuerdos suscritos	%	Creciente	Anual	Mayor o Igual a 80%	No Aplica al corte	NA	NA	NA	NA	
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL</b>												
Eficacia	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA EMPRESA:</b> Medir el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental	% de cumplimiento de los programas ambientales establecidos en el Plan de Gestión Ambiental	%	Creciente	Trimestral	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual)	71%	El Plan de Gestión Ambiental se encuentra aprobado para las vigencias 2021 - 2024 con seguimiento en el III Trimestre de 2023 de cumplimiento del 71% de las actividades de la vigencia 2023 validado en comité primario del proceso Planificación, Acta No 10 del 15 de noviembre Se reporta un logro del 100% para el tercer trimestre teniendo en cuenta que se alcanzó el 71% del 75% proyectado al corte	SI	95	80	
Efectividad	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA:</b> Medir el nivel de satisfacción percibido por la ciudadanía en los espacios de Rendición de cuentas (Ejecución de obras, espacios con la ciudadanía y líderes)	Nivel de satisfacción de la ciudadanía del percibido por la ciudadanía en los espacios de Rendición de cuentas	%	Creciente	Cuatrimestral	Mayor o Igual a 80%	No Disponible (ND)	Aplica medición cuatrimestral, no se registra cálculo a la fecha para los dos primeros cuatrimestres	ND	ND	80%	
Efectividad	<b>INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL FURAG:</b> Medir el desempeño institucional de acuerdo al reporte FURAG II Índice de Desempeño Institucional -IDI está índice refleja el grado de orientación del grupo de entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial hacia la eficacia (la medida en que se logran los resultados institucionales), eficiencia (la medida en que los recursos e insumos son utilizados para alcanzar los resultados) y calidad (la medida en la que se asegura que el producto y/o prestación del servicio responde a atender las necesidades y problemas de sus grupos de valor). Fuente: Dulp-ficha técnica IDI	Calificación Formulario FURAG	Puntos	Creciente	Anual	Mayor el Desempeño de la vigencia anterior Resultado IDI 2021 evaluado en 2022: 70.9	76.5	Agua de Barrancabermeja S.A. E.S.P. registra un IDI de 76.5 puntos ubicándose por encima del puntaje promedio de las entidades del grupo par que está en 63.70 puntos. Así mismo superó el resultado de la vigencia anterior que se estableció en 70.9 El promedio grupo par corresponde al promedio de puntajes de las entidades que hacen parte de dicho grupo. Para el caso de nuestra empresa, el grupo par está conformado por 133 empresas del sector servicios públicos con características similares. El mínimo y máximo puntaje corresponden a los obtenidos por las entidades del grupo par. El Ranking a nivel de quintiles ubica a Agua de Barrancabermeja S.A. E.S.P. en el quinto quintil. Las entidades con puntajes más altos están ubicadas en el quintil 1, las entidades con menores puntajes están ubicadas en el quintil 5.	SI	100	70.9	
<b>GESTIÓN DE LA OPERACIÓN</b>												
Eficacia	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS ISO 17025:</b> Garantizar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento suscrito con la Secretaría de Salud y cumplimiento de las acciones correctivas ISO 17025	% de Cumplimiento del Plan de mejoramiento suscrito con la Secretaría de Salud + % Cumplimiento de las acciones correctivas ISO 17025 para la vigencia / 2	%	Creciente	Trimestral	100%	75.8%	Cumplimiento del indicador: En el trimestre el nivel de cumplimiento es del 75.8%. Calculado el cumplimiento promedio de las acciones correctivas suscritas, se validan los siguientes soportes: 1. 20231120 Monitoreo Plan Mejora Laboratorio 2. 20231120 Verificación ciones correctivas laboratorio El avance de estos planes fue presentado y validado en el Comité Técnico Institucional del 20/11/2023. Así también se ha logrado el avance en la actualización de 74 de los documentos operativos del Laboratorio de Control de Calidad, los cuales han sido aprobados por el CIGAD y CTI Avance acciones correctivas: 55.8% Avance plan de mejora: 95.93% Teniendo en cuenta los % validados de los dos instrumentos que se involucran en la medición, y aclarando que estos generan el resultado del indicador, el avance al III trimestre es de 75.8%. Si bien se ha avanzado en el diseño y/o actualización de documentos, bajo el criterio de efectividad, éstos deben estar debidamente aprobados. Por lo cual se requiere realizar seguimientos continuos y culminar gestiones pertinentes para dar cumplimiento a las acciones correctivas. Con relación al plan de mejoramiento es necesario asegurar la validación del avance con la Secretaría de Salud quien evalúa el cumplimiento del plan.	SI	100	100	
Eficacia	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO:</b> Medir el cumplimiento del Plan de Mantenimiento PTAP, Bocatoma y Laboratorio de calidad	% de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento PTAP, Bocatoma y Laboratorio de calidad (No. De actividades realizadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Trimestral	Mayor o Igual a 80%	64.71%	En el tercer trimestre alcanza un cumplimiento acumulado del 64.71% sobre las actividades planeadas para los tres trimestres. Durante el tercer trimestre que equivale al 25% del 100% de las actividades planeadas dentro del plan de mantenimiento 2023 se realiza el 21.40%, teniendo un 3.6% de no ejecución de las actividades. El avance total del plan de mantenimiento del 2023 es de 64.71%. Acta de comité primario No. 12 Es importante realizar la reprogramación de las actividades no ejecutadas y la revisión de las causas de lo no ejecución oportuna a fin de dar cumplimiento a las mismas según la priorización de mantenimientos planeados	SI	86	80	
Eficacia	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS &amp; REDUCCIÓN Y CONTROL DE PERDIDAS:</b> Medir el cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Perdas.	% de Cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Perdas (No. De actividades realizadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Trimestral	Mayor o Igual a 80%	66%	El Cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Perdas para la vigencia 2023 reporta seguimiento en el III Trimestre de 2023 con cumplimiento del 66%. Acta de comité primario No. 11 Referente al plan existen 2 actividades que aun están en cero que impactan en gran medida en el avance y corresponden a 1.5. Evaluar y definir el tipo de dispositivos antiferreus a utilizar en las suspensiones de servicio - 2.3. Realizar búsqueda sistemática de conexiones clandestinas dispuestas. Se espera en el último trimestre dar cumplimiento a lo acordado en el plan. Nivel de Desempeño: Con riesgo entre el 50% y 89%	SI	86	80	
Eficacia	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO ACUEDUCTO:</b> Reforzar la efectividad del servicio de mantenimiento de Acueducto	No. de solicitudes de mantenimiento atendidas oportunamente hasta 24hr despues de recibida la solicitud / No. de solicitudes de mantenimiento recibidas) X 100	%	Mantener	Trimestral	100%	No Disponible (ND)	El subproceso Redes no reporta avance del seguimiento ni cálculo del indicador al III Trimestre 2023.	ND	0	100	

TABLERO DE CONTROL VIGENCIA 2023 III TRIMESTRE												
TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	LOGRO %	META %	
Eficiencia	<b>PERDIDAS OPERATIVAS:</b> Representa el volumen de agua utilizado en la PFA/ para procesos operativos	Agua captada - Agua tratada / Agua captada X 100	%	Mantener	Trimestral	Menor a 10%	2,06%	En revisión de los resultados obtenidos se observa cumplimiento del indicador. En el trimestre se observa un bajo nivel de pérdida operacional, se han mantenido los ajustes operacionales como la reducción mensual del número de lavado de filtros y sedimentadores, que ha generado un índice trimestral en cumplimiento de la norma. Se avisa tabla con datos de agua captada, agua tratada mensual del año 2023 Agua captada: 22.126.495 Agua tratada: 21.669.037	SI	100	100	
Eficacia	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO ALCANTARILLADO:</b> Refleja la efectividad del servicio de mantenimiento de Alcantarillado	No. de solicitudes de mantenimiento atendidas oportunamente hasta 72hr después de recibida la solicitud (No. de solicitudes de mantenimiento recibidas) X 100	%	Mantener	Trimestral	100%	93%	Se reportan 107 solicitudes de atención en el segundo trimestre de 2023 con un atención de 174 solicitudes en el plazo de 72 horas. Se recepción las solicitudes de mantenimiento de los sistemas de alcantarillado, ocasionados por problemas tales como: obstrucciones de la red principal, obstrucción de acometidas, limpieza de pozos, limpieza de cajas domiciliarias, limpieza sumideros comunitarios, debido principalmente a la mala disposición de: residuos sólidos 50%, vertimiento de grasas y aceites 14%, sedimentos 24 %, obstrucciones dentro de la red principal 12 %, las cuales causan resquebrajamiento de las aguas residuales ocasionando rebosamiento ya sea al interior de las viviendas o en la vía pública, lo cual genera problemas de salubridad. Se resalta que, mediante el mantenimiento correctivo en el tercer trimestre se realizaron las limpiezas y desobstrucción de 441 elementos: cajas domiciliarias 73, cámaras de inspección 319 y 49 sumideros recolectores de aguas lluvias; además del desmantelamiento de 7395 metros lineales de redes de los sistemas de alcantarillado Pavia y Gantaro. Es necesario que se mejore el seguimiento de la satisfacción de usuarios al cierre de la atención, en el formato se relaciona columna de satisfacción pero solo algunos reportan mensajes de cierre lo cual no genera valor en el control de la satisfacción. Aun cuando el desempeño fue del 93% de atención oportuna, la meta esta establecida en 100% por lo cual deben seguirse implementando mejoras en los procesos internos para asegurar la atención de la totalidad de las solicitudes en las 72 horas.	NO	93	100	
<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>												
Eficacia	<b>INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES - IQR Adecuado:</b> 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 adecuado	$((\text{Rom} \times \text{mf}) / (\text{NTU})) \times 1000$	reclamos adecuados /1000 suscriptores adecuados / periodo analizado	Decreciente	Trimestral	<= 4	1,37	Para el periodo Enero a Septiembre de 2023, indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Adecuado fue de 1,37 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4, por lo tanto, cumple. Se reporta el cálculo del indicador y el resultado cumple con la meta, cuenta con validación en Comité Primario desarrollado por la Profesional Jefe y el personal de los subprocesos dado que en la fecha de presentación no se halla proveído el cargo de Subgerente Comercial. Se recomienda realizar el análisis de los resultados y las mejoras a implementar dado que para los trimestres I y II se registraron 2 Reclamos por exactitud en facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por trimestre y en el III trimestre se presentaron 6	SI	100	100	
Eficacia	<b>INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES - IQR Alcantarillado:</b> 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	$((\text{Rom} \times \text{mf}) / (\text{NTU})) \times 1000$	reclamos adecuados /1000 suscriptores alcantarillados / periodo analizado	Decreciente	Trimestral	<= 4	1,62	Para el periodo Enero a Septiembre de 2023, indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Alcantarillado fue de 1,62 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4, por lo tanto, cumple. Se reporta el cálculo del indicador y el resultado cumple con la meta, cuenta con validación en Comité Primario desarrollado por la Profesional Jefe y el personal de los subprocesos dado que en la fecha de presentación no se halla proveído el cargo de Subgerente Comercial. Se recomienda realizar el análisis de los resultados y las mejoras a implementar dado que para los trimestres I y II se registraron 2 Reclamos por exactitud en facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por trimestre y en el III trimestre se presentaron 6	SI	100	100	
Eficacia	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTION INTEGRAL DE USUARIOS:</b> Medir el cumplimiento del Plan de Gestión Integral de Usuarios	% de Cumplimiento del Plan de Gestión Integral de usuarios (No. De actividades realizadas en el periodo/No. Actividades Programadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Trimestral	Mayor o igual a 80%	73,4%	En seguimiento efectuado al plan integral de gestión de usuarios se registra un avance del 73,4% promedio del cumplimiento de todos los componentes formulados. Información validada por el proceso Comercial mediante acta de comité primario No.20 de 2023 suscrita el 22 de noviembre desarrollado por la Profesional Jefe y el personal de los subprocesos dado que en la fecha de presentación no se halla proveído el cargo de Subgerente Comercial. A la fecha se halla pendiente soporte de reunión para el seguimiento al plan para el 73,4% calculado por la Subgerencia Comercial, la cual se desarrolla en CTCSC. Se registra <b>No Disponible (ND)</b>	ND	100	80	
Efectividad	<b>VARIACION INTERANUAL AJUSTES DE FACTURACION:</b> Medir la variación de los ajustes a la facturación final incluyendo ajustes refacturados (financiados). Se mide el periodo al corte y el acumulado correspondiente a la vigencia	$((\text{Valor Ajustes de facturación incluyendo ajustes refacturados (financiados)}) / (\text{Valor ajustes de facturación periodo corriente vigencia evaluada incluyendo ajustes refacturados (financiados)}) - 1) \times 100$	%	Decreciente	Trimestral	Inferior al periodo anterior	-44,3%	Para el periodo Enero a Septiembre de 2023, la Variación Interanual de Ajustes de Facturación fue de -44,3% y por lo tanto se cumple con la meta de ser inferior a los ajustes del mismo periodo del año anterior. El Valor de los Ajustes de Facturación del Año Actual (VAF Act) alcanzó los -\$108.513.710, con \$86.342.905 por debajo de la meta del periodo analizado (\$194.656.615). Se reporta el cálculo del indicador y el resultado cumple con la meta, cuenta con validación en Comité Primario No.20 de 2023 desarrollado por la Profesional Jefe y el personal de los subprocesos dado que en la fecha de presentación no se halla proveído el cargo de Subgerente Comercial.	SI	100,0	0	
Efectividad	<b>VARIACION INTERANUAL AJUSTES DE FACTURACION NO CORRIENTE:</b> Medir la variación de los ajustes a la facturación final incluyendo ajustes refacturados (financiados). Se mide el periodo al corte y el acumulado correspondiente a la vigencia	$((\text{Valor Ajustes de facturación incluyendo ajustes refacturados (financiados)}) / (\text{Valor ajustes de facturación periodo no corriente de la vigencia evaluada incluyendo ajustes refacturados (financiados)}) - 1) \times 100$	%	Decreciente	Trimestral	Inferior al periodo anterior	13,5%	Para el periodo Enero a Septiembre de 2023, la Variación Interanual de Ajustes de Facturación No Corriente fue de 13,5% y por lo tanto no se cumple con la meta de ser inferior a los ajustes del mismo periodo del año anterior. El Valor de los Ajustes de Facturación No Corriente del Año Actual (VAFNC Act) alcanzó los -\$543.407.303, con \$64.647.077 por encima de la meta del periodo analizado (\$478.760.226). Se reporta el cálculo del indicador, cuenta con validación en Comité Primario No.20 de 2023 desarrollado por la Profesional Jefe y el personal de los subprocesos dado que en la fecha de presentación no se halla proveído el cargo de Subgerente Comercial. Es necesaria la revisión de resultados en el comité de Sostenibilidad Contable para el análisis de las causas identificadas y la toma de decisiones que permitan mejorar el resultado de este indicador.	NO	13,5	0	
Efectividad	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SUScriptor / USUARIO:</b> Medir el nivel de satisfacción del usuario mediante encuestas de satisfacción aplicadas por el proceso Atención al Usuario Comercial	Nivel de satisfacción del Suscriptor / Usuario	%	Creciente	Cuatrimestral	Mayor o igual a 80%	72,9%	Para el periodo Enero a Abril de 2023, el Nivel de Satisfacción del Suscriptor/Usuario fue de 63,9% y es menor en 16,1% al valor establecido como meta, que es de 80,0%. Para el periodo Mayo a Agosto de 2023, el Nivel de Satisfacción del Suscriptor/Usuario fue de 81,8% y supera la meta del 80,0%. El NSU Acumulado de Enero a Agosto 2023 fue de 72,9% y es menor en 7,2% al valor establecido como meta, que es de 80,0%, por lo tanto, no cumple. Se precisa que el resultado obtenido no alcanza la meta del 80% de satisfacción de usuarios en la muestra aplicada, por tanto es pertinente que la Subgerencia Comercial gestione estrategias encaminadas a: * La mejora de la satisfacción basada en los puntos débiles detectados mediante las encuestas y se emplea la muestra de usuarios para aplicación de la misma, es necesario establecer como se determina la muestra de las encuestas a realizar según los usuarios y requerimientos atendidos en el periodo * Revisar la opción de calificación "Aceptable" ya que son usuarios a los cuales se debe priorizar para determinar puntos a mejorar, así como reevaluar la pertinencia de esta denominación dentro de las opciones para calificación dado que genera un punto intermedio entre la Satisfacción y la No Satisfacción que da lugar a interpretaciones diferentes al momento de analizar las posibles causas asociadas.	NO	73	80	

TABLERO DE CONTROL VIGENCIA 2023 III TRIMESTRE											
TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	LOGRO %	META %
<b>CONTRATACIÓN</b>											
Eficacia	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 e informado a Secretaría General.	No. de Contratos	Decreciente	Trimestral	0	0	Se evidencia que para el tercer trimestre se cumple con un Nivel de Desempeño Superior con 0 contratos sin liquidar, ya que todos los contratos se encuentran debidamente liquidados.	SI	100	100
<b>CONTROL DE GESTIÓN</b>											
Eficacia	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIA: Medir el cumplimiento del Plan de Auditoría Anual de la Empresa	(No. de actividades cumplidas/No. de actividades programadas) X 100%	%	Mantener	Anual	Mayor o igual a 90%	No Aplica al corte	No Aplica al corte	NA	NA	90
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>											
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS PINAR: Medir el cumplimiento del Plan Institucional de Archivos PINAR	% de Cumplimiento del Plan Institucional de Archivos PINAR (No. De actividades realizadas en el periodo/No. Actividades Programadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Semestral	Mayor o igual a 80%	42,7%	(Seguimiento I semestre: No se remite hoja de vida del indicador por el proceso Gestión Documental, se compartió evidencia del seguimiento realizado por la oficina Control de Gestión en Acta de reunión del 12 y 13 de julio en el marco del programa de auditoría y control a la Gestión Documental, en dicha acta se registra un avance del 84% en el trimestre. En informe de seguimiento al II trimestre de los Sistemas de Gestión Institucionales presentado el Profesional III - Sistemas de Gestión de la Subgerencia de Planificación se reporta un avance del 42,7%  En comité del 17 de noviembre se presentan los avances del PINAR al III trimestre en Comité de Gestión y Desempeño como segunda línea de defensa de la política de Gestión Documental, así reitera la necesidad de reporte y seguimiento del Subgerente Administrativo y Financiero al cumplimiento de las actividades para la vigencia y su reporte en las instancias pertinentes, así como el envío de la hoja de vida del indicador en el formato vigente.)	NA	0	80
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PGD: Medir el cumplimiento del Programa Gestión Documental PGD	% de Cumplimiento del Programa de Gestión Documental PGD (No. De actividades realizadas en el periodo/No. Actividades Programadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Semestral	Mayor o igual a 80%	25%	(Seguimiento I semestre: No se remite hoja de vida del indicador por el proceso Gestión Documental. En informe de seguimiento al II trimestre de los Sistemas de Gestión Institucionales presentado el Profesional III - Sistemas de Gestión de la Subgerencia de Planificación se reporta un avance del 25%  En comité del 17 de noviembre se presentan los avances del PGD al III trimestre en Comité de Gestión y Desempeño como segunda línea de defensa de la política de Gestión Documental, se reitera la necesidad de reporte y seguimiento del Subgerente Administrativo y Financiero al cumplimiento de las actividades para la vigencia y su reporte en las instancias pertinentes, así como el envío de la hoja de vida del indicador en el formato vigente.)	NA	0	80
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACION DOCUMENTAL: Medir el cumplimiento de los Programas del SICD en cada vigencia	% de Cumplimiento de los Programas del SICD (No. de actividades realizadas en el periodo/No. Actividades Programadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Semestral	Mayor o igual a 80%	56,67%	(Seguimiento I semestre: No se remite hoja de vida del indicador por el proceso Gestión Documental. En informe de seguimiento al II trimestre de los Sistemas de Gestión Institucionales presentado el Profesional III - Sistemas de Gestión de la Subgerencia de Planificación se reporta un avance del 56,67%  En comité del 17 de noviembre se presentan los avances del SIC al III trimestre en Comité de Gestión y Desempeño como segunda línea de defensa de la política de Gestión Documental, se reitera la necesidad de reporte y seguimiento del Subgerente Administrativo y Financiero al cumplimiento de las actividades para la vigencia y su reporte en las instancias pertinentes, así como el envío de la hoja de vida del indicador en el formato vigente.)	NA	0	80
<b>GESTIÓN INFORMÁTICA</b>											
Eficacia	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	Semestral	Mayor o igual a 80%	No Aplica al corte	Seguimiento I semestre: No se reporta hoja de vida del indicador, el proceso Informatico reporta un avance de las acciones del plan, sin embargo estos avances se encuentran pendientes de verificación con la tercera línea de defensa oficina Control de Gestión para validar avances según entregables establecidos	NA	0	80
<b>GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</b>											
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	Mayor o igual a 80%	60,61%	Los ingresos ejecutados fueron del 60,61%, frente a un 75% estimado al mes de septiembre, por lo cual se pondera un cumplimiento de 60,62% al corte  Aunque hubo un incremento del recaudo frente al periodo anterior, afectó el promedio de cumplimiento la adición presupuestal realizada en agosto  Presupuesto Ejecutado de Ingresos III trimestre (Recursos Propios) \$32.345.493.147,44 Presupuesto Anual Proyectado de Ingresos (Recursos Propios) \$53.363.224.954	SI	81	80

TABLERO DE CONTROL VIGENCIA 2023 III TRIMESTRE												
TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	LOGRO %	META %	
<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>												
Eficacia	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO:</b> Verificar el cumplimiento del Plan Estratégico de Talento Humano	% de Cumplimiento PETH (No. De actividades realizadas en el periodo/No. Actividades Programadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Anual	Mayor o igual a 80%	No Aplica al corte	No Aplica al corte	NA	0	80	
Eficacia	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS EN LA ETAPA DE INSTRUCCION:</b> Verificar el cumplimiento de los términos en la etapa de instrucción de los procesos disciplinarios adelantados Línea base: Procesos en etapa de instrucción al cierre de diciembre 2022	(Número de procesos sin vencimientos de términos en la etapa de instrucción/número de procesos en gestión) *100%	%	Creciente	Semestral	100%	100%	Seguimiento I Semestre: Para la vigencia 2022 existían 27 expedientes en gestión. Para el 2023 los expedientes se aminoraron en tanto se gestionaron 11 expedientes para un nuevo total de 16. Estas gestiones consistieron en Autos de Terminación y Archivo, Autos Inhibitorios y Auto de cargos. Luego en el primer semestre de 2023 se abrieron 4 expedientes mas y 1 se trasladó al COCCOLA y a la PON para un total de 20 expedientes en gestión. Los días 20 y 21 de junio de 2023 de recibieron dos traslados para inicio de investigación, los cuales hacen parte del indicador del segundo semestre 2023.	NA	100	100	
<b>SECRETARIA GENERAL Y GESTIÓN JURÍDICA</b>												
Eficacia	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL LINEAMIENTO DE DEFENSA JURÍDICA:</b> Medir el cumplimiento del Plan de Acción Defensa Jurídica	(Acciones Cumplidas en el Periodo / Total de Acciones Programadas) x 100%	%	Creciente	Semestral	Mayor o igual a 90%	0%	Con corte a 30 de junio esta pendiente realizar monitoreo en el comité de conciliación interno, es de precisar que solo hasta el 31 de mayo de mayo se aprobó el plan de acción lineamiento de defensa jurídica vigencia 2023. Se espera que para el próximo comité de realice seguimiento de acuerdo a los reportes que realicen los responsables.	NA	0	90	
Eficacia	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS EN LA ETAPA DE JUZGAMIENTO:</b> Verificar el cumplimiento de los términos en la etapa de juzgamiento de los procesos disciplinarios adelantados Línea base: Procesos en etapa de juzgamiento al cierre de diciembre 2022	(Número de procesos sin vencimientos de términos en la etapa de juzgamiento/número de procesos en gestión) *100%	%	Creciente	Semestral	100%	100%	Con corte a 30 de junio de 2023 se encontraban en etapa de juzgamiento 6 procesos disciplinarios, los cuales se encuentran dentro de los terminos legales para la toma de decisiones de fondo.	SI	100	100	
Eficacia	<b>CONVENIOS SIN LIQUIDAR CON PLAZO EXPIRADO DE 90 DIAS:</b> Identificar los convenios que a la fecha han cumplido el plazo de 90 días para liquidar y no cuentan con acta de liquidación	Numero de Convenios terminados con plazo expirado de 90 días para liquidación	No. de Convenios	Decreciente	Semestral	0	4	Con corte a 30 de junio de 2023, se terminaron en plazo los convenios Nos. 0663 de 2020 con fecha de terminación 30 de abril de 2021, 9870 de 2021 con fecha terminación el 26 de octubre de 2021, 3029 de 2021 con fecha terminación el 24 de agosto de 2022 y 4383 de 2022 con fecha de terminación 12 de febrero de 2023, por parte del área de saneamiento se remitió el proyecto de las acta de liquidación a la Secretaría de infraestructura para validación y firma, con fecha al corte del indicador pese a la gestión realizada por se ha obtenido respuesta sobre dicha gestión.	NA	0	100	
Eficiencia	<b>AHORRO PATRIMONIAL CON OCASIÓN DE LOS ACUERDOS CONCILIATORIOS APROBADOS POR LA JURISDICCION</b>	(Valor de las pretensiones de las solicitudes de conciliación aprobadas por el comité) - (Valor de las cuantías de las conciliaciones aprobadas judicialmente)	\$	Creciente	Anual	> 0	No Aplica al corte	No Aplica al corte	NA	0	>0	
Efectividad	<b>EFFECTIVIDAD DE LAS DECISIONES DEL COMITÉ DE CONCILIACION TRADUCIDAS EN EL PORCENTAJE DE CONCILIACIONES APROBADAS JUDICIALMENTE</b> Se debe registrar número de conciliaciones aprobadas judicialmente y el número de conciliaciones aprobadas	( No. De conciliaciones aprobadas judicialmente en el periodo evaluado / No. de solicitudes aprobadas por el comité de conciliación en el periodo evaluado) *100%	%	Creciente	Anual	Mayor a 50%	No Aplica al corte	No Aplica al corte	NA	0	>50	
Eficacia	<b>EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN REFLEJADA EN LA DISMINUCIÓN DE PROCESOS EN CONTRA</b> Línea de base: Número de procesos vigentes a 31 de dic de la vigencia anterior. En el avance bimestral se reflejan los procesos conciliados correspondientes a la línea base Fuente: Informe de gestión semestral del Comité de Conciliación Soportada en análisis de cada proceso en el comité de conciliación	(No. de procesos conciliados en el periodo evaluado correspondientes a la línea base / No. total de procesos vigentes al 31 de diciembre anterior a la vigencia evaluada)*100	%	Creciente	Semestral	Mayor o igual a 0	0%	En el primer semestre de 2023 se presentó (1) conciliación prejudicial, la cual luego de ser evaluada por el Comité de Conciliación en sesión del 31 de mayo y 01 de junio se decide NO CONCILIAR. La vigencia 2022 culmina con 25 procesos judiciales activos. Revisado el indicador el comportamiento debe ser mayor a 0, para evidenciar una variación positiva. Por tanto en el primer semestre no se lograron efectuar conciliaciones la medición es 0.	NA	0	>0	
Eficacia	<b>EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN REFLEJADA EN LA DISMINUCIÓN PORCENTUAL DE CONDENAS CONTRA LA ENTIDAD:</b> Medir la disminución porcentual de condenas contra la entidad. Variación del número de condenas en contra de la entidad emitidas entre el periodo evaluado y el periodo anterior Línea de base: Número o cantidad de condenas que se emiten en el respectivo año	( No. de condenas en el periodo actual evaluado - No. total de condenas en contra al periodo de la vigencia anterior) / (No. total de condenas en contra al periodo de la vigencia anterior)	Número	Decreciente	Anual	Variación negativa	No Aplica al corte	No Aplica al corte	NA	0	Variación negativa	

**CUADRO RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN**

PROCESO	No. DE INDICADORES SG	CUMPLIDOS	% CUMPLIMIENTO
Gestión Estratégica	1	NA (Medición anual)	NA
Planificación y Gestión Integral	3	2 (1 No reporta cálculo)	67%
Gestión de la Operación	6	4 (1 indicador No se reporta y 1 No Cumple)	67%
Gestión Comercial	6	3 (1 indicador No Disponible y 2 No Cumplen)	50%
Contratación	1	1	100%
Control de Gestión	1	NA (Medición anual)	NA
Gestión Documental	3	NA (Medición semestral)	NA
Gestión Informática	1	NA (Medición semestral)	NA
Gestión Financiera y Contable	1	1	100%
Gestión Talento Humano	2	NA (Medición semestral y anual)	NA
Secretaría General y Gestión Jurídica	7	NA (Medición semestral y anual)	NA
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>		



## CUADRO RESUMEN DEL TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO

Control	Satisfactorio	Suficiente	Deficiente	No Aplica	No Disponible (No Reporta Información)
Logro %	91 - 100	80 - 90	< 80	NA	ND
Número de indicadores	10	3	2	14	3
Aguas de Barrancabermeja SA ESP III Trimestre 2023	31%	9%	6%	44%	9%

NA: No Aplica medición en el periodo.

ND: No Disponible. No se reporto información

**Nota Aclaratoria tablero de control II Trimestre:** Se aclara que por error involuntario en el informe anterior se registro en el CUADRO RESUMEN DEL TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO No Aplica (NA) 4 indicadores siendo correcto 7 para un 22% y No Disponible (ND) 15 indicadores siendo correcto 12 para un 38%

**\* INDICADORES CON RESULTADOS NO REPORTADOS REGISTRADOS COMO NO DISPONIBLE - ND:**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA (Nivel de satisfacción de la ciudadanía del percibido por la ciudadanía en los espacios de Rendición de cuentas):** No calculado por el área de Gestión Social I y II cuatrimestre - Subgerencia de Planificación

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO ACUEDUCTO:** El subproceso Redes no reporta avance del seguimiento ni cálculo del indicador para el I, II y III Trimestre 2023 - Subgerencia de Operaciones

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTION INTEGRAL DE USUARIOS (Medir el cumplimiento del Plan de Gestión integral de Usuarios):** A la fecha se halla pendiente soporte de reunión para el seguimiento al cumplimiento del plan para el cua la Subgerencia Comercial reporta un 73,4% al III trimestre, la cual se desarrolla en Comité Técnico de Sostenibilidad Contable - CTSC.

**\* INDICADORES CON CUMPLIMIENTO SUPERIOR A 80 QUE NO CUMPLEN CON LA META:**

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO ALCANTARILLADO:** Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Alcantarillado, este indicador refleja un cumplimiento del 93% sin embargo la meta se establecio en 100%, por lo cual deben seguirse implementando mejoras en los procesos internos para asegurar la atención de la totalidad de las solicitudes en las 72 horas sigientes al reporte.

**\* INDICADORES CON CUMPLIMIENTO MENOR A 80:**

**VARIACION INTERANUAL AJUSTES DE FACTURACION NO CORRIENTE (Medir la variación de los ajustes a la facturación final incluyendo ajustes refacturados (financiados)):**

Para el período Enero a Septiembre de 2023, la Variación Interanual de Ajustes de Facturación No Corriente fue de 13,5% y por lo tanto no se cumple con la meta de ser inferior a los ajustes del mismo periodo del año anterior. El Valor de los Ajustes de Facturación No Corriente del Año Actual (VAFNC Act) alcanzó los -\$543.407.303, con \$64.647.077 por encima de la meta del periodo analizado (-\$478.760.226).

Es necesaria la revisión de resultados en el comité de Sostenibilidad Contable para el análisis de las causas identificadas y la toma de decisiones que permitan mejorar el resultado de este indicador.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SUSCRIPTOR / USUARIO (Medir el nivel de satisfacción del usuario mediante encuestas de satisfacción aplicadas por el proceso Atención al Usuario Comercial):** El NSU Acumulado de Enero a Agosto 2023 fue de 72,9% y es menor en 7,2% al valor establecido como meta, que es de 80,0%.

Se precisa que el resultado obtenido no alcanza la meta del 80% de satisfacción de usuarios en la muestra aplicada, por tanto es pertinente que la Subgerencia Comercial gestione estrategias encaminadas a:

- \* Es necesario establecer como se determina la muestra de las encuestas a realizar según los usuarios y requerimientos atendidos en el periodo
- \* La mejora de la satisfacción basada en los puntos débiles detectados mediante las encuestas
- \* Revisar la opción de calificación "Aceptable" ya que son usuarios a los cuales se debe priorizar para determinar puntos a mejorar, así como reevaluar la pertinencia de esta denominación dentro de las opciones para calificación dado que genera un punto intermedio entre la Satisfacción y la No Satisfacción que da lugar a interpretaciones diferentes al momento de analizar las posibles causas asociadas.

**Recomendaciones adicionales:**

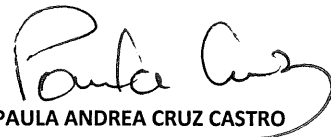
**Indicador MANTENIMIENTO CORRECTIVO ALCANTARILLADO: Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Alcantarillado**

Es necesario que se mejore el seguimiento de la satisfacción de usuarios al cierre de la atención, en el formato se relaciona columna de satisfacción pero solo algunas reportan mensajes de cierre o satisfacción lo cual no genera valor en el control.

Se requiere al proceso **Gestión de la Operación y Talento Humano** en las actas de comité primario incluir % de cumplimiento al corte correspondiente para todos los indicadores ya que solo se relaciona la entrega de los indicadores por parte de los profesionales. Así mismo se requiere mejorar el texto descrito sobre los indicadores y tener en cuenta que este es el espacio para valiar los resultados obtenidos por parte del equipo y del directivo responsable.

Para los indiadores **INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES - IQR acueducto y alcantarillado** soportado en el informe trimestral de PQR INFORME ANALISIS CAUSAL DECISIONES EMITIDAS CONTRA LA EMPRESA POR PARTE DE LA SUPERSERVICIOS, debe reflejar los resultados de los indicadores de reclamos IQR-Acueducto y IQR-Alcantarillado, así como el seguimiento a las mejoras a aplicar derivadas de las recomendaciones y acciones establecidas en dicho informe.

Nota: Los indicadores fueron requeridos mediante correo electrónico para entrega el 10 de noviembre, de igual forma se requirió a los procesos reiteración de entrega y/o subsanaciones para el 21 de noviembre. Se realiza el cierre del seguimiento con los soportes y respuestas allegados por los procesos a fecha 22 de diciembre de 2023.



**PAULA ANDREA CRUZ CASTRO**  
Subgerente de Planificación

Proyectó: LUZ MILEIDY DIAZ GOMEZ - Profesional III Planificación

