



TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO - INDICADORES DE GESTIÓN

III TRIMESTRE 2025

[Handwritten signature]

**TABLERO DE CONTROL INDICADORES DE GESTIÓN
III TRIMESTRE - VIGENCIA 2025**

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL III TRIMESTRE
GESTIÓN ESTRATEGICA											
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE GESTIÓN: 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 70%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Anual	En el marco del fortalecimiento institucional y de la consolidación de una cultura de responsabilidad, transparencia y gestión por resultados, los cinco (5) Subgerentes suscribieron formalmente sus respectivos Acuerdos de Gestión, en concordancia con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Estos acuerdos constituyen un instrumento de articulación estratégica que permite alinear las metas individuales y de proceso con los objetivos institucionales, facilitando la evaluación objetiva del desempeño y la rendición de cuentas basada en evidencias. Durante la vigencia, los cinco (5) Acuerdos de Gestión fueron evaluados semestralmente por la Gerencia, conforme a los criterios de eficacia, eficiencia y cumplimiento de metas establecidos. Para el cierre del periodo evaluado, el nivel de cumplimiento esperado es igual o superior al setenta por ciento (70%), valor que refleja el umbral mínimo para considerar satisfactoria la gestión y garantizar la continuidad de los procesos misionales y de apoyo orientados a la mejora continua y al logro de los resultados institucionales. No Aplica para el Periodo Evaluado.	NA	NA	Mayor o Igual a 70%
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL											
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA EMPRESA: 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)	84,86%	El Plan de Gestión Ambiental 2025-2028 de la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP para la vigencia 2025 ha logrado un avance del 84,86% evidenciando a través del cumplimiento de actividades programadas en los tres ejes estratégicos: A. Eje Estratégico de Protección, Conservación, Restauración y Sostenibilidad Ambiental Hídrica (69,74%) B. Eje Estratégico de Gestión para la Adaptación, Investigación, Innovación y Avance Tecnológico (74,88%) C. Eje Estratégico de Difusión, Promoción del Medio Ambiente Empresarial, incluyendo Participativa y Corresponsable (50,00%). Información validada en Comité Primario, pendiente presentación en instancia del Comité Técnico Institucional. Nivel de Desempeño: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100.00%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual). Mayor o Igual a 60% a corte Septiembre
Efectividad	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA: 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 en los espacios de Rendición de cuentas	%	Creciente	Semestral	Mayor o Igual a 80% en el periodo evaluado	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	Como parte del compromiso de la Empresa con la transparencia y la mejora continua en sus procesos de relacionamiento con la comunidad, se realizaron encuestas de Nivel de Satisfacción de la Participación Ciudadana. No obstante, dado que esta medición se realiza de manera semestral, los resultados obtenidos serán consolidados y presentados en el informe semestral correspondiente al segundo semestre de 2025. La participación ciudadana es un pilar fundamental en todos los ámbitos en los que se desarrolla la Empresa, ya que permite fortalecer la confianza, fomentar el diálogo constructivo y garantizar que las decisiones corporativas respondan a las expectativas y necesidades del entorno. Involucrar activamente a la comunidad no solo mejora la legitimidad de las acciones empresariales, sino que también impulsa el desarrollo sostenible y la cohesión social. No Aplica para el Periodo Evaluado.	NA	NA	Mayor o Igual a 80%
Efectividad	INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL FURAG: Medir el desempeño institucional de acuerdo al reporte FURAG II Índice de Desempeño Institucional - IDI: este 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 Dap ficha técnica IDI	Calificación Formulario FURAG	Puntos	Creciente	Anual	Mayor al Desempeño de la vigencia anterior Resultado IDI 2023 evaluado en 2024: 78,7	77%	El Índice de Desempeño Institucional (IDI) correspondiente a la vigencia 2023 alcanzó un cumplimiento del 78,70, estableciendo como meta para la vigencia 2024 superar dicho resultado. No obstante, la evaluación realizada en 2025 arrojó un IDI de 77,00 puntos, lo que representa una disminución de 1,7 puntos frente al periodo anterior. A pesar de esta reducción, Aguas de Barrancabermeja SA ES se posiciona favorablemente en el contexto nacional, registrando un puntaje significativamente superior al promedio del grupo par, que se ubicó en 42,1 puntos. El mínimo y máximo puntaje corresponden a los obtenidos por las entidades del grupo par. El Ranking a nivel de quintiles ubica a Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. en el quinto quintil. Las entidades con puntajes más altos están ubicadas en el quintil 5; las entidades con menores puntajes están ubicadas en el quintil 1. Aunque el IDI no superó su calificación de la vigencia anterior, presentó un desempeño superior respecto a sus pares. Se anexa informe con recomendaciones y observaciones Nivel de Desempeño: Deficiente por no cumplimiento de la meta.	NO	77%	Mayor al Resultado IDI 2023 evaluado en 2024: 78,7



[Firma manuscrita]

**TABLERO DE CONTROL INDICADORES DE GESTIÓN
III TRIMESTRE - VIGENCIA 2025**

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL III TRIMESTRE
GESTION DE LA OPERACIÓN											67%
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS ISO 17025: 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%	50,73%	Acciones correctivas ISO 17025: 6,26% Plan de Mejoramiento Secretaría de Salud: 95,21% Promedio de cumplimiento calculado: 50,73% El Nivel de Cumplimiento del Plan de Mejoramiento y Acciones Correctivas ISO 17025 tiene un cumplimiento del 49,11% por lo tanto se considera que el Nivel de Desempeño es Deficiente por no cumplimiento de meta. Nota del Proceso: "Con corte a Junio de 2025, el personal del laboratorio realizó una autoevaluación que arrojó un nivel de cumplimiento del 95,21% lo que significa superior. La Secretaría Departamental de Salud según visita del 06/08/2025 realizó auditoría al laboratorio de Control de Calidad aplicando la herramienta de verificación de estándares de calidad registrando una evaluación de 94,6% con algunas observaciones puntuales. Dado el nivel de cumplimiento del plan de mejoramiento (95,21%) y que la Secretaría Departamental de Salud fundamenta sus visitas en la aplicación de la herramienta de verificación de estándares de calidad, se solicitará a la Alta Dirección el cierre del plan de mejoramiento para concertar los esfuerzos en atender las observaciones resultantes del proceso auditor de la visita del 06/08/2025. Así mismo, se determina que la empresa semestralmente como evaluación aplicará la herramienta de verificación de estándares de calidad"	NO	50,73%	(Meta Anual): 100% Meta a corte 30 Sep: 76%
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO: 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/No. Actividades Programadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Trimestral	Mayor o Igual a 80%	69,39%	Durante el tercer trimestre de 2025, el Plan de Mantenimiento alcanzó un nivel de ejecución del 69,39% información validada en Comité Primario, pendiente presentación en instancia del Comité Técnico Institucional. Se recomienda a la alta dirección prestar especial atención al informe emitido por el Subproceso de Mantenimiento, el cual contiene una serie de proyectos estratégicos orientados a garantizar la continuidad operativa y la calidad del servicio prestado, tales como: Repotenciación de Equipos, Supervisorio, Floculadores, Redes Eléctricas y Equipos de Planta. El Plan de Mantenimiento tiene un cumplimiento con Nivel de Desempeño Satisfactorio (81% - 100%)	SI	100%	Mayor o Igual a 60% (Meta Anual). Mayor o Igual a 80% a corte Septiembre
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE RECUPERACION DE CONSUMOS & REDUCCION Y CONTROL DE PERDIDAS: Medir el cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Pérdidas.	% de Cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Pérdidas (No. De actividades realizadas en el periodo/No. Actividades Programadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Trimestral	Mayor o Igual a 80%	47,00%	El Cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Pérdidas 2025 reporta un nivel de cumplimiento del 47%, con corte a Septiembre de 2025 el cual está soportado en el informe presentado en el Comité Técnico Institucional No. 12 de 2025. Dentro del seguimiento se identificó que se requiere priorizar lo relacionado con la normalización en sectores legalizados y el seguimiento sistemático a usuarios con bajos consumos y la búsqueda sistemática de fugas. El Plan de Recuperación de Consumos y Reducción y Control de Pérdidas tiene un cumplimiento con Nivel de Desempeño Deficiente (Menor a 60%)	NO	76,33%	Mayor o Igual a 60% (Meta Anual). Mayor o Igual a 80% a corte Junio
Eficacia	MANTENIMIENTO CORRECTIVO ACUEDUCTO: Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Acueducto	No. de solicitudes de mantenimiento atendidas oportunamente hasta 24hrs después de recibida la solicitud / No. de solicitudes de mantenimiento recibidas X 100	%	Mantener	Trimestral	100%	100%	Para este periodo se vienen ejecutando las actividades en atención oportuna a todos los requerimientos en campo de mantenimiento correctivo en las redes de distribución del sistema de acueducto reportados por los canales de información institucionales, dentro de los tiempos establecidos en el manual de atención de daños en redes de conducción y distribución. Atendiendo todo requerimiento que presente pérdida de agua en el sistema, además que coloque en riesgo los estándares en la prestación del servicio público de agua potable, como la continuidad y la calidad. Entre las situaciones se consideran las fallas en el sistema la rotura de tubería, bajas presiones y daños a terceros. El promedio de fallas para el trimestre atendidas por la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP, en el sistema de distribución redes secundarias y primarias de julio a agosto es de 54 y en el sistema domiciliario (Desde el collar de derivación hasta el medidor o entrada a vivienda) fueron 72. Las atenciones sobre acometidas domiciliarias se dan con la finalidad de disminuir las pérdidas técnicas de agua por fugas perceptibles, las cuales entre sus causas más frecuentes encontramos hurto e intento de hurto de medidor, deterioro de collar de conexión al sistema, tramos de tuberías superficiales que atraviesan vías. Teniendo en cuenta que todas las solicitudes fueron atendidas oportunamente, el Nivel de Desempeño del indicador es Satisfactorio (81% - 100%)	SI	100%	100%

TABLERO DE CONTROL INDICADORES DE GESTIÓN
III TRIMESTRE - VIGENCIA 2025

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL III TRIMESTRE
Eficiencia	PERDIDAS OPERATIVAS: Representa el volumen de agua utilizado en la PTAP para procesos operativos	$\text{Agua captada} - \text{Agua tratada} / \text{Agua captada} \times 100$	%	Mantener	Trimestral	Menor a 10%	4.39%	Durante el trimestre evaluado, se registró un bajo nivel de pérdida operacional, equivalente a 4,39% inferior al del periodo anterior (4,84%), resultado de la continuidad en los ajustes operacionales implementados, entre ellos la reducción mensual en la frecuencia de lavado de filtros y sedimentadores. Estas acciones han contribuido a mantener el índice trimestral dentro de los parámetros establecidos por la normativa vigente. El indicador presenta un Nivel de Desempeño Satisfactorio (91% - 100%), al mantenerse por debajo del umbral del 10% definido como meta institucional, reflejando eficiencia en la gestión operativa y control de pérdidas en el sistema.	SI	100%	Menor a 10%
Eficacia	MANTENIMIENTO CORRECTIVO ALCANTARILLADO: Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Alcantarillado	$\text{No. de solicitudes de mantenimiento atendidas oportunamente hasta 72hr después de recibida la solicitud} / \text{No. de solicitudes de mantenimiento recibidas} \times 100$	%	Mantener	Trimestral	80%	88%	Se reportan 159 de solicitudes de mantenimiento atendidas oportunamente hasta 72hr después de recibida la solicitud sobre un total de 185 solicitudes recibidas en el tercer trimestre de 2025, para un cumplimiento del indicador del 86% Durante el tercer trimestre del año, como parte del mantenimiento correctivo, se ejecutaron las siguientes acciones: Limpieza y desobstrucción de 400 elementos entre ellos: 329 cajas domiciliarias y cámaras de inspección, 77 sumideros recolectores de aguas lluvias, destaponamiento de 14.301 metros lineales de redes de los sistemas de alcantarillado pluvial y sanitario. Asimismo, se presentan limitaciones en la capacidad operativa, debido a la falta de funcionamiento de uno de los equipos succión-presión, lo que impide la asignación de la cuadrilla correspondiente y reduce la capacidad de atención del equipo técnico. El indicador presenta un Nivel de Desempeño Satisfactorio (91% - 100%),	SI	100%	Mayor Igual a 80%
GESTIÓN COMERCIAL										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	$((\text{Rem} \times \text{mf}) / (\text{NTU})) \times 1000$	reclamos acueducto /1000 suscriptores acueducto / periodo analizado	Decreciente	Trimestral	≤ 4	No Reporta - NR	El proceso Gestión Comercial al corte no presentó resultados de los indicadores, teniendo en cuenta que aun se encuentra en cierre de facturación Nivel de Desempeño del Indicador: Deficiente por no reporte de informacion	NO	0%	Menor Igual a 4
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	$((\text{Rem} \times \text{mf}) / (\text{NTU})) \times 1000$	reclamos acueducto /1000 suscriptores alcantarillado / periodo analizado	Decreciente	Trimestral	≤ 4	No Reporta - NR	El proceso Gestión Comercial al corte no presentó resultados de los indicadores, teniendo en cuenta que aun se encuentra en cierre de facturación Nivel de Desempeño del Indicador: Deficiente por no reporte de informacion	NO	0%	Menor Igual a 4
Efectividad	VARIACION INTERANUAL AJUSTES DE FACTURACION: Medir la variación de los ajustes a la facturación final incluyendo ajustes refacturados (financiados) Se medirá 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	No Reporta - NR	El proceso Gestión Comercial al corte no presentó resultados de los indicadores, teniendo en cuenta que aun se encuentra en cierre de facturación Nivel de Desempeño del Indicador: Deficiente por no reporte de informacion	NO	0%	Inferior al periodo anterior
Efectividad	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	Nivel de satisfacción del Suscriptor / Usuario	%	Creciente	Cuatrimstral	Mayor o Igual a 80%	No Reporta - NR	Para el periodo Enero a Abril de 2025, el Nivel de Satisfacción del Suscriptor/Usuario fue del 90,0% y es mayor en 10,0% al valor establecido como meta, que es de 80,0%; por lo tanto, se cumple con la meta establecida. Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio (91% - 100%)	NO	0%	Mayor o Igual a 80%
Efectividad	VARIACIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA A USUARIOS: Medir la fluctuación en el tiempo que los usuarios deben esperar para recibir atención.	$((\text{VTE Act}) / (\text{VTE Ant}) - 1) \times 100$	%	Decreciente	Trimestral	Rango de tiempo de espera de 11 a 19 minutos	No Reporta - NR	El proceso Gestión Comercial al corte no presentó resultados de los indicadores, teniendo en cuenta que aun se encuentra en cierre de facturación Nivel de Desempeño del Indicador: Deficiente por no reporte de informacion	NO	0%	Rango de tiempo de espera de 11 a 19 minutos
Efectividad	VARIACIÓN DE TIEMPOS DE ATENCIÓN A USUARIOS: Medir la fluctuación en los tiempos de respuesta o atención que se ofrecen a los usuarios en un periodo determinado.	$((\text{VTA Act}) / (\text{VTA Ant}) - 1) \times 100$	%	Decreciente	Trimestral	Rango de tiempo de atención de 5 a 9 minutos	No Reporta - NR	El proceso Gestión Comercial al corte no presentó resultados de los indicadores, teniendo en cuenta que aun se encuentra en cierre de facturación Nivel de Desempeño del Indicador: Deficiente por no reporte de informacion	NO	0%	Rango de tiempo de atención de 5 a 9 minutos

**TABLERO DE CONTROL INDICADORES DE GESTIÓN
III TRIMESTRE - VIGENCIA 2025**

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL III TRIMESTRE
CONTRATACIÓN											
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	3	Se evidencia que para el tercer trimestre no se cumple con el indicador, ya que 3 contratos no fueron liquidados dentro del término de los 5 meses. •Contrato No. 43 de 2020: Interventoría PTAR •Contrato No. 32 de 2024: Servicios Integrales de Aseo, Cafetería y Mantenimientos Locativos Básicos, Conductor, Jardinería •Contrato No. 102 de 2024: Construcción y/o Rehabilitación Tramos Sanitarios y Pluviales Se recomienda seguimiento a los contratos •Contrato de Obra No. 008 de 2024 Construcción del Tanque de Contacto de Cloro •Contrato de Interventoría No. 007 de 2024 Interventoría Construcción del Tanque de Contacto de Cloro Nivel de Desempeño Deficiente por no cumplimiento de la meta.	NO	0%	0 contratos sin liquidar con plazo expirado de 5 meses
CONTROL DE GESTIÓN											
Eficacia	INDICE 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 para el periodo. Periodicidad Anual	La Oficina de Control de Gestión presenta el avance del Plan Anual de Auditoría 2025 con un cumplimiento del 73,67%. Aun cuando la medición es anual, en el control del proceso, en el tercer trimestre se reporta avance para auditorías internas, pendiente el informe del primer semestre de PQRSD en atención a que aun no se recibe el consolidado de la Subgerencia Comercial en Segunda Línea de Defensa. No Aplica para el Periodo Evaluado.	NA	NA	Mayor o Igual a 90% (Meta Anual). Mayor o Igual a 87,6% a corte Septiembre
GESTION DOCUMENTAL											
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%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	De acuerdo al Cronograma del Plan Institucional de Archivos - PINAR aprobado en instancia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño según Acta N. 12 del 18 de Julio de 2025, el objetivo de este plan es planear, formular, ejecutar, realizar seguimiento y control de los planes, proyectos y programas que contribuyan a mitigar los aspectos críticos evidenciados en la gestión documental institucional, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la ley, el cual se da cumplimiento a 5 indicadores de los 34 que contempla el cronograma arrojando un porcentaje de avance con corte al mes de Junio de 2025 del 13,8%. Nivel de Desempeño Deficiente tanto por no reporte al corte como no cumplimiento de meta de avance del plan	NA	NA	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual). Mayor o Igual a 60% a corte Septiembre
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL PGD: Medir el cumplimiento del Programada 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%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	El Programa de Gestión Documental presentó un avance del 62.25% el cual fue socializado en el Comité de Gestión y Desempeño No. 12 de 2025 con la siguiente valoración por proceso: Planeación Documental: 57,5% Producción Documental: 58,00% Gestión y Trámite: 67,00% Conformación de Expedientes: 47,00% Transferencias Documentales: 63,00% Disposición de Documentos: 63,5% Preservación a Largo Plazo: 50,00% Valoración Documental: 50,00% Nivel de Desempeño Deficiente tanto por no reporte al corte como no cumplimiento de meta de avance del plan	NA	NA	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual). Mayor o Igual a 60% a corte Septiembre
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMA 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%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	El Programa del Sistema Integrado de Conservación Documental presentó un avance del 43% el cual fue socializado en el Comité de Gestión y Desempeño No. 12 de 2025 con la siguiente valoración por programas: Capacitación y Sensibilización: 50% Inspección, Mantenimiento del Sistema de Almacenamiento e Instalaciones Físicas: 33% Saneamiento Ambiental, Limpieza y Desinfección, Desratización y Desinsectación: 50% Monitoreo y Control de Condiciones Ambientales: 46% Almacenamiento y Resúmenes: 52% Prevención de Emergencia y Atención de Desastres: 60% Preservación Digital a Largo Plazo: 0.00% Nivel de Desempeño Deficiente tanto por no reporte al corte como no cumplimiento de meta de avance del plan	NA	NA	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual). Mayor o Igual a 60% a corte Septiembre

**TABLERO DE CONTROL INDICADORES DE GESTIÓN
III TRIMESTRE - VIGENCIA 2025**

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL III TRIMESTRE
GESTION INFORMATICA											
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 para el periodo. Periodicidad Semestral	El PETI presenta un avance de cumplimiento del 100% en las actividades programadas para la vigencia. Este plan está conformado por 2 actividades: -Informe de avance sobre la adquisición de equipos tecnológicos destinados al mejoramiento en la prestación de servicios tecnológicos. La ejecución de esta actividad fue evaluada con un cumplimiento del 100%, desarrollada mediante el Contrato de Compraventa No. 045 de 2025. -Documento actualizado de Fase I – Planeación Protocolo IPv6 - Inventario TI, Análisis de Topología, Planeación de Transición de los servicios incluye definición de presupuesto, cronograma de implementación y anexos aprobado en Comité de Gestión y Desempeño Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio para el periodo (91% - 100%)	NA	NA	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual). Mayor o Igual a 60% a corte Septiembre
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE											
Eficiencia	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS POR RECURSOS PROPIOS: Permite conocer la ejecución de los ingresos por concepto de venta de servicios.	(Presupuesto ejecutado / Presupuesto proyectado)*100	%	Mantenimiento	Trimestral	100%	50,17%	El indicador no cumplió la meta los ingresos ejecutados fueron de 50,17% en frente a un estimado para el periodo de 75%, en resumen al corte del 100% del tercer trimestre sólo se ha recaudado el 66.89% por lo cual se requieren mas acciones de enfocadas a la gestión de cobro e inclusión de nuevos usuarios de servicio. El Indicador tiene un nivel de desempeño deficiente por no cumplimiento de la meta.	NO	50,17%	100% (Meta Anual). Mayor o Igual a 76% a corte Junio
GESTION DEL TALENTO HUMANO											
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO: 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 para el periodo. Periodicidad Anual	Este indicador es de periodicidad anual, sin embargo de acuerdo a la Evaluación del Plan de Acción Institucional Integral, el plan alcanzó un cumplimiento del 71,62% a corte Septiembre de 2025. El plan contempla un total de 14 acciones programadas, de las cuales una no es evaluable en el tercer trimestre, esta corresponde a la actividad denominada "Informe de seguimiento al cumplimiento del cargo de hojas de vida, Bienes y Rentas, y conflictos de interés de los empleados en las tres etapas: ingreso, periódico y retiro", la cual está prevista para ejecutarse en el último trimestre de la vigencia. Esto se debe a que su desarrollo depende de que todos los servidores públicos hayan presentado la Declaración de Bienes y Rentas (plazo hasta el 31 de julio) y que los empleados públicos, conforme a la Ley 2013 de 2019, hayan cumplido con la Declaración de Renta y Complementarios. De las 13 actividades restantes 5 presentan un avance del 100%, 2 actividades correspondientes a la implementación del Plan de Capacitación e Implementación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo registran avances del 87,5% y 88,74% respectivamente, 5 actividades muestran avances entre el 43% y 63% y finalmente 1 actividad presenta un avance del 0%. la Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial. No Aplica para el Periodo Evaluado.	NA	NA	Mayor o Igual a 60%
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS EN LA ETAPA DE INSTRUCCIÓN: 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 2023	(Numero de procesos sin vencimientos de términos en la etapa de instrucción/numero de procesos en gestión) *100%	%	Creciente	Semestral	100%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	A este corte de los 4 procesos existen 3 expedientes en gestión, los cuales están dentro del término legal de instrucción. El corte se hace desde 01/01/2024 a 30/09/2025. En este periodo se abrió un proceso quedando a la fecha 4 expedientes en gestión. Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio (91% - 100%)	NA	NA	100%

[Firma]

**TABLERO DE CONTROL INDICADORES DE GESTIÓN
III TRIMESTRE - VIGENCIA 2025**

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL III TRIMESTRE
SECRETARIA GENERAL Y GESTIÓN JURÍDICA											NA
Eficacia	NIVEL 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 o igual a 90%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	Plan de Acción Seguimiento y Evaluación del Lineamiento de Defensa Jurídica se aprobó en sesión de Comité de Conciliación del 01 de Julio de 2025. El Indicador No Aplica para el Periodo Evaluado.	NA	NA	Mayor o igual a 90% (Meta Anual). Mayor o igual a 87,5% a corte Septiembre
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS EN LA ETAPA DE JUZGAMIENTO: 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	(Numero de procesos sin vencimientos de términos en la etapa de juzgamiento/numero de procesos en gestión) *100%	%	Creciente	Semestral	100%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	El Indicador No Aplica para el Periodo Evaluado.	NA	NA	100%
Eficiencia	AHORRO PATRIMONIAL CON OCASIÓN DE LOS ACUERDOS CONCILIATORIOS APROBADOS POR LA JURISDICCIÓN	(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 para el periodo. Periodicidad Anual	No Aplica para el Periodo Evaluado.	NA	NA	Valor Positivo
Efectividad	EFFECTIVIDAD DE LAS DECISIONES DEL COMITÉ DE CONCILIACIÓN TRADUCIDAS EN EL PORCENTAJE DE CONCILIACIONES APROBADAS JUDICIALMENTE 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 para el periodo. Periodicidad Anual	El Indicador No Aplica para el Periodo Evaluado.	NA	NA	Mayor a 60%
Eficacia	EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN REFLEJADA EN LA DISMINUCIÓN DE PROCESOS EN CONTRA Línea de base: Número de procesos vigentes a 31 de diciembre 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 al 5%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	El Indicador No Aplica para el Periodo Evaluado.	NA	NA	Mayor al 5%
Eficacia	EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN REFLEJADA EN LA DISMINUCIÓN PORCENTUAL DE CONDENAS CONTRA LA ENTIDAD: Mide 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 emitan 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	Mayor a 20%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Anual	El Indicador No Aplica para el Periodo Evaluado.	NA	NA	Mayor a 20%

CUADRO RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN - III TRIMESTRE 2025

PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	No. DE INDICADORES QUE APLICAN EN EL PERIODO	No. DE INDICADORES QUE CUMPLEN EN EL PERIODO	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
GESTIÓN ESTRATEGICA	1	0	1 NA - Evaluación Anual	No Aplica	Indicador No Aplica al Periodo: Nivel de Cumplimiento de los Acuerdos de Gestión
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL	3	2	1	50.00%	Indicador sin Cumplimiento: Índice de Desempeño Institucional - IDI
GESTION DE LA OPERACIÓN	6	6	4	66.67%	Indicadores sin Cumplimiento: Nivel de Cumplimiento Plan de Mejoramiento y Acciones correctivas ISO 17025 Cumpliiento del Plan de Reducción y Control de Pérdidas
GESTIÓN COMERCIAL	6	6	0	0.00%	Indicadores sin Cumplimiento por No Reporte de Información Indicador de Reclamos Comerciales - IQR acueducto Indicador de Reclamos Comerciales - IQR alcantarillado Variación Interanual Ajustes de Facturación Nivel de Satisfacción del Suscriptor Variación de Tiempos de Espera a Usuarios Variación de Tiempos de Atención a Usuarios
CONTRATACIÓN	1	1	0	0.00%	Indicador sin Cumplimiento: Contratos Sin Liquidar con Plazo Expirado de 5 meses.
CONTROL DE GESTIÓN	1	0	1 NA - Evaluación Anual	No Aplica	Indicador No Aplica al Periodo: Índice de Cumplimiento del Plan Anual de Auditoria.
GESTION DOCUMENTAL	3	0	3 NA - Evaluación Semestral	No Aplica	Indicadores No Aplican al Periodo & Indicadores con No Cumplimiento Nivel de Cumplimiento del Plan Institucional de Archivos PINAR Nivel de Cumplimiento del Programa de Gestión Documental -PGD Nivel de Cumplimiento del Programa Sistema Integrado de Conservación Documental
GESTION INFORMATICA	1	0	1 NA - Evaluación Semestral	No Aplica	Cumplido para el periodo
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	1	1	0	0%	Indicador sin Cumplimiento: Ejecución Presupuestal de Ingresos por Recursos Propios PRESUPUESTAL DE INGRESOS POR RECURSOS PROPIOS
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	0	1 NA - Evaluación Anual	No Aplica	Indicadores No Aplican al Periodo Nivel de Cumplimiento del Plan Estratégico de Talento Humano Nivel de Cumplimiento de Terminos de los Procesos Disciplinarios en la Etapa de Instrucción
SECRETARIA GENERAL Y GESTIÓN JURÍDICA	6	0	3 NA - Evaluación Semestral 3 NA - Evaluación Anual	No Aplica	3 Indicador NA -Evaluación Anual Indicadores sin cumplimiento Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Seguimiento y Evaluación del Lineamiento de Defensa Jurídica Convenios sin liquidar con plazo expirado de 90 días Eficacia de la Conciliación reflejada en la Disminución porcentual de Condenas en Contra de la Entidad.
TOTALES	31	16	5 Cumplen 11 (5 No Cumplen + 6 No Reportó) 15 No Aplican	31%	

NA: No aplica para evaluación por la periodicidad

NR: No Reporta información para el periodo



CUADRO RESUMEN DEL TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO III TRIMESTRE 2025

Control	Satisfactorio	Suficiente	Deficiente o NO Reporta la Información	No Aplica para el periodo
Logro % Anual	91% - 100%	80% - 90%	< 80	NA
Logro % Segundo Trimestre	45.5% - 50%	40% - 45%	40%	NA
Número de indicadores	5	0	11	15
Aguas de Barrancabermeja SA ESP III Trimestre 2025	16.13%	0.00%	35.48%	48.39%

NA: No aplica para evaluación por la periodicidad

NR: No Reporta información para el periodo

*** INDICADORES QUE POR LA PERIODICIDAD NO APLICA PARA EL PERIODO**

En el monitoreo de los Indicadores de Gestión del tercer trimestre de 2025, de los 31 INDICADORES existen 15 INDICADORES que no aplican para el periodo de evaluación. Esto equivale al 48,39% de los indicadores.

*** INDICADORES NO REPORTAN INFORMACION PARA EL PERIODO o SON DEFICIENTES**

En el monitoreo de los Indicadores de Gestión del tercer trimestre de 2025, de los 31 INDICADORES hay , 11 INDICADORES que son deficientes, de los cuales 5 No Cumpley 6 No Reportaron Información. Esto equivale al 35.48%

[Handwritten signature]

CUADRO RESUMEN DEL TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO III TRIMESTRE 2025

* INDICADORES CON DESEMPEÑO SATISFACTORIO CON EVALUACIÓN 91% A 100%

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL III TRIMESTRE
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA EMPRESA: Medir el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual)	64,86%	SI	100.00%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual). Mayor o Igual a 60% a corte Septiembre
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO: Medir el cumplimiento del Plan de Mantenimiento PTAP, Bocatoma y Laboratorio de calidad	Mayor o Igual a 80%	69,39%	SI	100%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual). Mayor o Igual a 80% a corte Septiembre
Eficacia	MANTENIMIENTO CORRECTIVO ACUEDUCTO: Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Acueducto	100%	100%	SI	100%	100%
Eficiencia	PERDIDAS OPERATIVAS: Representa el volumen de agua utilizado en la PTAP para procesos operativos	Menor a 10%	4.39%	SI	100%	Menor a 10%
Eficacia	MANTENIMIENTO CORRECTIVO ALCANTARILLADO: Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Alcantarillado	80%	86%	SI	100%	Mayor Igual a 80%

En el monitoreo se detectaron 5 indicadores con DESEMPEÑO SATISFACTORIO, equivalente a calificaciones entre 91% al 100% al 100%. Corresponde al 16.13% de los indicadores de gestión establecidos en la Empresa

* INDICADORES CON DESEMPEÑO SUFICIENTE 80% A 90%

Ningun indicador se encuentra en este rango de desempeño.



CUADRO RESUMEN DEL TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO III TRIMESTRE 2025

* INDICADORES CON DESEMPEÑO DEFICIENTE O QUE NO REPORTAN INFORMACIÓN :

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL III TRIMESTRE
Efectividad	INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL FURAG: Medir el desempeño institucional de acuerdo al reporte FURAG II Índice de Desempeño Institucional - IDI: este 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 Dafo ficha tecnica IDI	Mayor al Desempeño de la vigencia anterior Resultado IDI 2023 evaluado en 2024: 78,7	77%	NO	77%	Mayor al Resultado IDI 2023 evaluado en 2024: 78,7
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS ISO 17025: Garantizar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento suscrito con la Secretaria de Salud y cumplimiento de las acciones correctivas ISO 17025	100%	50,73%	NO	50,73%	(Meta Anual): 100% Meta a corte 30 Sep: 75%
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE RECUPERACION DE CONSUMOS & REDUCCION Y CONTROL DE PERDIDAS: Medir el cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Perdidas.	Mayor o Igual a 80%	47.00%	NO	78,33%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual). Mayor o Igual a 60% a corte Junio
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	<= 4	No Reporta - NR	NO	0%	Menor igual a 4
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	<= 4	No Reporta - NR	NO	0%	Menor igual a 4



CUADRO RESUMEN DEL TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO III TRIMESTRE 2025

Efectividad	VARIACION INTERANUAL AJUSTES DE FACTURACION: Medir la variación de los ajustes a la facturación final incluyendo ajustes refacturados (financiados) Se medirá el periodo al corte y el acumulado correspondiente a la vigencia	Inferior al periodo anterior	No Reporta - NR	NO	0%	Inferior al periodo anterior
Efectividad	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	Mayor o Igual a 80%	No Reporta - NR	NO	0%	Mayor o Igual a 80%
Efectividad	VARIACIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA A USUARIOS: Medir la fluctuación en el tiempo que los usuarios deben esperar para recibir atención.	Rango de tiempo de espera de 11 a 19 minutos	No Reporta - NR	NO	0%	Rango de tiempo de espera de 11 a 19 minutos
Efectividad	VARIACIÓN DE TIEMPOS DE ATENCIÓN A USUARIOS Medir la fluctuación en los tiempos de respuesta o atención que se ofrecen a los usuarios en un período determinado.	Rango de tiempo de atención de 5 a 9 minutos	No Reporta - NR	NO	0%	Rango de tiempo de atención de 5 a 9 minutos
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	0	3	NO	0%	0 contratos sin liquidar con plazo expirado de 5 meses
Eficiencia	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS POR RECURSOS PROPIOS: Permite conocer la ejecución de los ingresos por concepto de venta de servicios.	100%	50,17%	NO	50,17%	100% (Meta Anual). Mayor o Igual a 75% a corte Junio

En el monitoreo se detectaron 11 Indicadores Desempeño Deficiente equivalentes al 35,48. De los cuales 5 NO cumplen y 6 No Reportan Información al periodo



CUADRO RESUMEN DEL TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO III TRIMESTRE 2025

* OBSERVACIONES INDICADORES CON DESEMPEÑO DEFICIENTE

INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL:

A pesar de que el Índice de Desempeño Institucional (IDI) presentó una disminución de 1.7 puntos respecto a la vigencia 2023, el posicionamiento en el quinto quintil y el desempeño significativamente superior al promedio del grupo par (42.1 puntos) evidencian una solidez relativa en el contexto nacional. No obstante, el incumplimiento de la meta establecida para 2024 califica el resultado como "deficiente" desde la perspectiva de la gestión orientada a resultados. En este sentido, se recomienda realizar un análisis detallado de brechas y buenas prácticas, clasificando las observaciones del IDI en tres categorías: urgentes, estructurales y de mejora continua. Asimismo, es fundamental establecer acciones concretas alineadas al Plan de Acción Institucional Integrado, e incorporar el IDI como eje transversal en las reuniones directivas y operativas, con el fin de fortalecer el compromiso institucional y garantizar el seguimiento efectivo de las estrategias de mejora.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS ISO 17025:

Acciones correctivas ISO 17025: 6,25% - Plan de Mejoramiento Secretaría de Salud: 95.21% = Promedio de cumplimiento calculado: 50,73%

El Nivel de Cumplimiento del Plan de Mejoramiento y Acciones Correctivas ISO 17025 tiene un cumplimiento del 49.11% por lo tanto se considera que el Nivel de Desempeño es Deficiente por no cumplimiento de meta.

Nota del Proceso: "Con corte a Junio de 2025, el personal del laboratorio realizó una autoevaluación que arrojó un nivel de cumplimiento del 95.21% lo que significa superior. La Secretaría Departamental de Salud según visita del 06/08/2025 realizó auditoría al laboratorio de Control de Calidad aplicando la herramienta de verificación de estándares de calidad registrando una evaluación de 94.6% con algunas observaciones puntuales. Dado el nivel de cumplimiento del plan de mejoramiento (95,21%) y que la Secretaría Departamental de Salud fundamenta sus visitas en la aplicación de la herramienta de verificación de estándares de calidad; se solicitará a la Alta Dirección el cierre del plan de mejoramiento para concertar los esfuerzos en atender las observaciones resultantes del proceso auditor de la visita del 06/08/2025.

Así mismo, se determina que la empresa semestralmente como evaluación aplicará la herramienta de verificación de estándares de calidad"

PLAN DE RECUPERACION Y CONTROL DE PERDIDAS

Se recomienda realizar una actualización integral del balance hídrico de la empresa Aguas de Barrancabermeja. El balance hídrico actualizado se consolidará como herramienta clave para la toma de decisiones, la asignación eficiente de recursos operativos y financieros, y el fortalecimiento de la sostenibilidad técnica y económica de la empresa, en línea con los objetivos de eficiencia, cobertura y calidad del servicio.

Cabe destacar que el Nuevo Marco Tarifario, vigente a partir de julio de 2026, incorpora un Plan de Pérdidas que exige el cumplimiento de metas de IPUF al 4m3/suscriptor/mes. Por tanto, se recomienda concentrar esfuerzos durante el primer semestre de 2026 para generar un plan con estrategias que garantice avances significativos en la reducción del indicador.

Es primordial tener presente para el año siguiente en el presupuesto de la entidad, las necesidades planteadas por el Proceso de Recuperación de Consumos enunciadas en el Comité Técnico Institucional No. 11 de 2025, tales como:

- Asignación de recursos propios para la adquisición de micromedidores.
- Adquisición de Equipos Geófonos y asegurar su mantenimiento, mínimo tres equipos ya que de los dos disponibles uno está dañado y el otro en regular estado.
- Contar con personal entrenado en el manejo de detección de fugas, hoy solo se cuenta con una persona, mínimo se requieren tres.





CUADRO RESUMEN DEL TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO III TRIMESTRE 2025

CONTRATOS SIN LIQUIDAR CON PLAZO EXPIRADO DE 5 MESES:

Se evidencia que para el tercer trimestre no se cumple con el indicador, ya que 3 contratos no fueron liquidados dentro del término de los 5 meses.

- Contrato No. 43 de 2020: Interventoría PTAR
- Contrato No. 32 de 2024: Servicios Integrales de Aseo, Cafetería y Mantenimientos Locativos Básicos, Conductor, Jardinería
- Contrato No. 102 de 2024: Construcción y/o Rehabilitación Tramos Sanitarios y Pluviales

Se recomienda seguimiento a los contratos

- Contrato de Obra No. 006 de 2024 Construcción del Tanque de Contacto de Cloro
- Contrato de Interventoría No. 007 de 2024 Interventoría Construcción del Tanque de Contacto de Cloro

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS POR RECURSOS PROPIOS

Para mejorar este indicador se recomienda Optimizar el Recaudo y Gestión de Cartera realizando: - Segmentación de cartera: Clasificar clientes según riesgo y comportamiento de pago.- Automatización del recaudo: Usar plataformas digitales para facilitar pagos y seguimiento. - Comunicación proactiva: Enviar recordatorios, notificaciones y ofrecer canales de atención directa. - Incentivos por pronto pago: Beneficios para usuarios que paguen anticipadamente.- Gestión judicial y extrajudicial: Activar procesos de cobro con respaldo legal para morosos persistentes. - Capacitación del personal: Fortalecer habilidades del equipo de cartera en negociación, análisis y seguimiento.

NOTAS

Es importante mencionar que 6 indicadores no fueron reportados en el periodo y corresponde a la Gestión Comercial, el proceso aun se encuentra en cierre de facturación.

Existen indicadores que aunque no aplican para el periodo porque se cuantifican semestralmente, presenta un rezago en la meta y corresponde a los Indicadores del Proceso Gestión Documental

LILIANA ACEVEDO VECINO
Profesional III - Planificación

JULIO ENRIQUE GORDILLO CARREÑO
Subgerente de Planificación



INFORME INDICADORES DE GESTIÓN

III TRIMESTRE 2025

PANORAMA GENERAL DE DESEMPEÑO

INDICADORES DE GESTIÓN

31

Indicadores Totales
TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO

16,13%

Cumplimiento
Satisfactorio

5 indicadores con Desempeño
91-100%

35,48%

Deficientes o Sin
Reporte

11 Indicadores
5 Indicadores No cumplen
6 No reportan

48.39%

No Aplican al
Periodo

15 indicadores de medición
anual/semestral

INDICADORES DE GESTIÓN

PROCESO: Gestión Estratégica

Cumplimiento Acuerdos de Gestión

No Aplica al Periodo.

PROCESO: Planificación y Gestión Integral

Plan de Gestión Ambiental

Logro: 64,86% de cumplimiento

Meta: $\geq 80\%$ anual, $\geq 60\%$ a septiembre

Tres ejes estratégicos en ejecución:

Protección Ambiental Hídrica (69,74%),

Adaptación Tecnológica (74,69%), y Difusión

Participativa (50%)

Índice de Desempeño IDI

Resultado: 77 puntos (meta: superar 78,7)

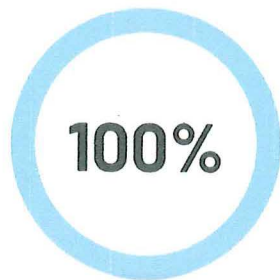
Posición: Quintil 5 nacional, 14,7 puntos sobre promedio del grupo par

Disminución de 1,7 puntos requiere análisis de brechas y plan de mejora

INDICADORES DE GESTIÓN

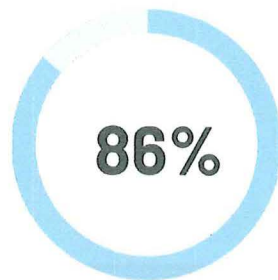
PROCESO: Gestión de la Operación

4 indicadores con Desempeño 91-100%



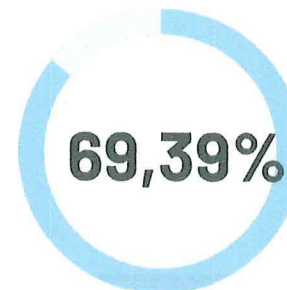
Mantenimiento Correctivo Acueducto

Todas las solicitudes
atendidas
oportunamente en 24
horas



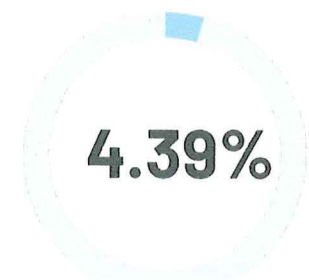
Mantenimiento Correctivo Alcantarillado

159 de 185 solicitudes
atendidas en 72 horas.
Meta: 80%



Plan de Mantenimiento PTAP

Presupuesto para proyectos
estrategicos Repotenciación de
Equipos, Supervisorio,
Floculadores, Redes Eléctricas y
Equipos de Planta.



Pérdidas Operativas

Muy por debajo del umbral
del 10%. Estrategias de
ajustes operacionales
implementados

INDICADORES DE GESTIÓN

PROCESO: Gestión de la Operación

2 Indicadores con Desempeño Deficiente Menor a 80%

Plan de Mejoramiento ISO 17025

Cumplimiento: **50,73%** (meta: 100%)

Acciones correctivas ISO 17025: **6,25%**

Plan de Mejoramiento Secretaria de Salud:
95.21%

Con corte a Junio de 2025 el personal de laboratorio realice una autoevaluación con nivel de cumplimiento del 95.21%. La Secretaria de Saludo Departamental, en visita del 6/08/2025 realice auditoria a Control de Calidad con un registró del 94,6% con observaciones puntuales. Dado que el nivel de cumplimiento del plan de mejoramiento (95.21%) y que la Sec de Salud fundamenta sus visitas en la aplicación de la herramienta de verificación de estandares de resultantes del proceso auditor de la visita del 6/08/2025.

Plan de Recuperación y Control de Pérdidas

Cumplimiento: **47%** (meta: $\geq 80\%$)

Se recomienda realizar una actualización integral del balance hídrico. Es primordial tener presente para el año siguiente en el presupuesto de la entidad, las necesidades planteadas por el Proceso de Recuperación de Consumos enunciadas en el Comité Técnico Institucional No. 11 de 2025, tales como:

- Asignación de recursos propios para la adquisición de micromedidores.
- Adquisición de Equipos Geófonos y asegurar su mantenimiento, mínimo tres equipos ya que de los dos disponibles uno está dañado y el otro en regular estado.

Contar con personal entrenado en el manejo de detección de fugas, hoy solo se cuenta con una persona, mínimo se requieren tres.

Nuevo Marco Tarifario 2026 exige IPUF de 4m³/suscriptor/mes

INDICADORES DE GESTIÓN

PROCESO: Gestión Comercial

6 Indicadores con Desempeño Deficiente por NO REPORTE de Información

Indicador de Reclamos Comerciales - IQR Acueducto

Indicador de Reclamos Comerciales - IQR Alcantarillado

Variación Interanual Ajustes de Facturación

Nivel de Satisfacción del Suscriptor

Variación de Tiempos de Espera a Usuarios

Variación de Tiempos de Atención a Usuarios

Sin reporte - Cierre de facturación pendiente

INDICADORES DE GESTIÓN

PROCESO: Gestión Financiera y Contable Ejecución Presupuestal de Ingresos por Recursos

Logro: 50,17% (meta: 75% a septiembre)

Recaudo acumulado: 66,89% del total anual

Se requieren acciones enfocadas en gestión de cobro e inclusión de nuevos usuarios



PROCESO: Contratación

Contratos Sin Liquidar con plazo expirado de 5 meses

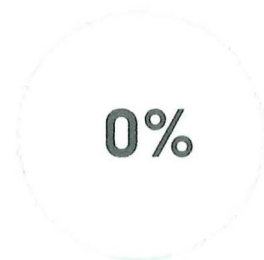
Pendientes: 3 contratos con plazo expirado de 5 meses

- **Contrato 43/2020:** Interventoría PTAR
- **Contrato 32/2024:** Servicios Integrales de Aseo, Cafetería y Mantenimientos Locativos, Jardinería
- **Contrato 102/2024:** Construcción y Rehabilitación Tramos Alcantarillados Sanitarios y Pluviales

Se recomienda: Seguimiento a estos contratos

Contrato de Obra No. 006 de 2024 Construcción del Tanque de Contacto de Cloro

Contrato de Interventoría No. 007 de 2024 Interventoría Construcción del Tanque de Contacto de Cloro



INDICADORES DE GESTIÓN

PROCESO: Gestión Documental

PINAR: 13,8%

PGD: 52,25%

SICD: 43% de avance.

3 Indicadores No aplican al periodo. Indicadores semestrales con rezago en cumplimiento

PROCESO: Control de Gestión

Nivel de Cumplimiento Plan Anual de Anual de Auditoria.

1 Indicador No aplica al periodo. A corte Septiembre de 2025. 73.67%

PROCESO: Gestión Informática

Nivel de Cumplimiento PETI

1 Indicador No aplica al periodo. A corte Septiembre de 2025. 100%

PROCESO: Gestión Talento Humano

Nivel de Cumplimiento PETH

1 Indicador No aplica al periodo. A corte Septiembre de 2025. 71.62%

Nivel de Cumplimiento de Términos de los Procesos Disciplinarios

1 Indicador No aplica al periodo.

PROCESO: Secretaria General y Juridica

- Nivel Cumplimiento Plan de Acción Seguimiento y Evaluación del Lineamiento de Defensa Jurídica.
- Nivel de Cumplimiento de Terminos de los Procesos Disciplinarios en Etapa de Juzgamiento
- Ahorro Patrimonial con Ocasión de los Acuerdos Conciliatorios aprobados por la Jurisdicción
- Efectividad en las decisiones del Comité de Conciliación traducidas en el porcentaje de Conciliaciones aprobadas judicialmente
- Eficacia en la conciliación reflejada en la disminución de procesos en contra.
- Eficacia en la conciliación reflejada en la disminución porcentual de condenas contra la entidad.

6 Indicadores No aplica al periodo.

CONCLUSIONES

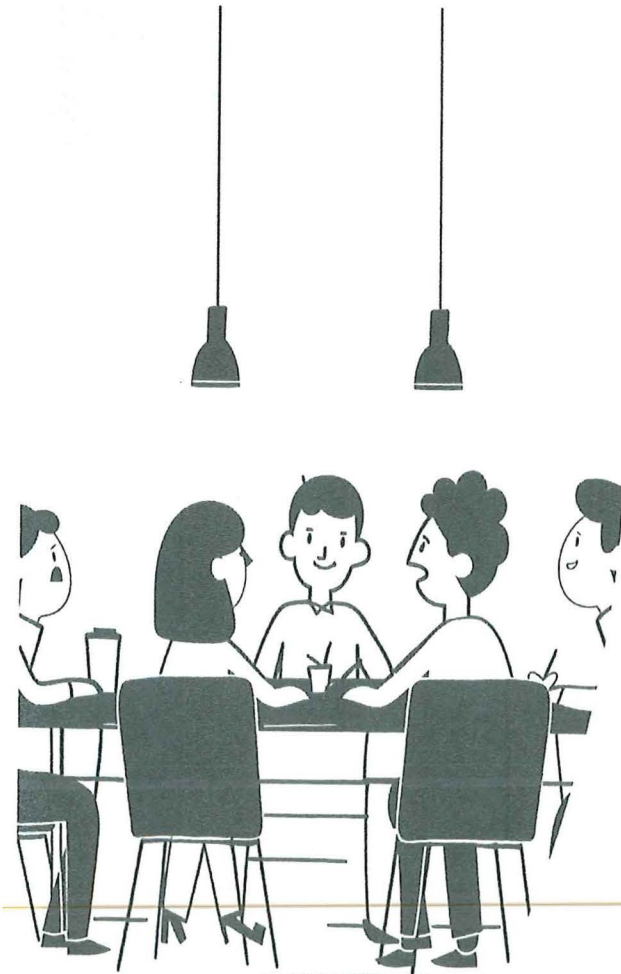
El tercer trimestre de 2025 refleja un desempeño institucional mixto: **16,13% de indicadores satisfactorios**, **35,48% deficientes o sin reporte**, y **48,39% no aplicables al periodo**.

Fortalezas a Mantener

- Excelencia en mantenimiento operativo (100% acueducto, 86% alcantarillado)
- Control de pérdidas operativas (4,39%)
- Cumplimiento PETI al 100%

Áreas de Mejora Urgente

- Reporte completo de indicadores comerciales
- Ejecución presupuestal de ingresos
- Plan de recuperación y control de pérdidas
- Liquidación oportuna de contratos
- Cumplimiento Planes Gestión Documental



aguas
de Barrancabermeja
S.A. E.S.P

