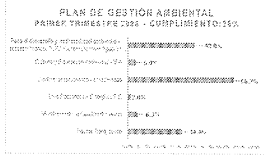




TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO - INDICADORES DE GESTIÓN

I TRIMESTRE 2024

**TABLERO DE CONTROL VIGENCIA 2024
I TRIMESTRE**

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META % TRIMESTRE
GESTIÓN ESTRATEGICA											NA
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 80%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Anual	Tiene periodicidad Anual, no aplica para el periodo evaluado. Cabe mencionar que a la fecha se encuentra en actualización la Plataforma Estratégica Empresarial, la cual es un insumo para la construcción de los acuerdos de gestión. Esta actividad se monitoreará en el próximo periodo, una vez estos sean aprobados por la Gerencia.	NA	NA	NA
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL											100%
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)	26%	El Plan de Gestión Ambiental para el primer trimestre 2024 alcanzó un cumplimiento del 26% de las actividades de la vigencia 2024 validado avance presentado en Comité Primario No. 3 de 2024 - Subgerencia de Planificación & Comité Técnico Institucional No.5 de 2024 del 10 y 15 de Abril de 2024. Los programas contenidos en el Plan de Gestión Ambiental, alcanzaron el siguiente cumplimiento 	SI	100%	80%
Efectividad	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA: 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 Aplica para el periodo. Periodicidad Cuatrimestral	El nivel de satisfacción de la ciudadanía en los espacios de rendición de cuentas es un indicador crucial para evaluar la efectividad y transparencia de las instituciones gubernamentales. Retroalimentación Ciudadana: El nivel de satisfacción refleja la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios y la gestión gubernamental. Proporciona una retroalimentación directa de los beneficiarios y usuarios de los servicios públicos, lo que permite a la Empresa evaluar su desempeño y realizar mejoras. Transparencia y Rendición de Cuentas: La satisfacción ciudadana es un componente clave de la rendición de cuentas. Cuando los ciudadanos están satisfechos, es más probable que confíen en la Empresa y en los procesos de toma de decisiones. Identificación de Áreas de Mejora: Los resultados de las encuestas de satisfacción pueden revelar deficiencias en la prestación de servicios, permitiendo identificar necesidades específicas y tomar medidas correctivas. El nivel de satisfacción influye en la planificación estratégica y la asignación de recursos. En resumen, el indicador de nivel de satisfacción de la ciudadanía es fundamental para evaluar la calidad de los servicios públicos, fomentar la confianza y garantizar una gestión transparente y responsable. Para esta vigencia de acuerdo a lo establecido como acción de mejora de la vigencia anterior, se deben desarrollar encuestas de diferentes temáticas donde se perciba no solo la satisfacción de la ciudadanía durante y posterior al desarrollo de las obras en las obras, sino también en temas de entrega de resultados de la Empresa en Rendición de Cuentas. No se reportó la valoración del indicador para el trimestre.	NA	NA	NA
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 técnica IDI	Calificación Formulario FURAG	Puntos	Creciente	Anual	Mayor al Desempeño de la vigencia anterior Resultado IDI 2022 evaluado en 2023: 76.5	No Aplica para el periodo. Periodicidad Anual	Actualmente el Índice de Desempeño Institucional IDI se encuentra en proceso de evaluación y cargue de evidencias de la vigencia 2023, en el Formulario FURAG, se espera contar con la calificación para el segundo trimestre de la vigencia 2024 No aplica para evaluación en el Primer Trimestre 2024.	NA	NA	NA
GESTION DE LA OPERACIÓN											83%
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%	76.30%	Se presentan resultados de la evaluación de cumplimiento efectuadas por el proceso Operaciones, presentadas en Comité Técnico Institucional No. 5 con los siguientes resultados: Acciones correctivas ICONTEC: 61.9% Plan de Mejoramiento Sec Salud: 90.7% Promedio de cumplimiento calculado: 76.3% Nota: Cabe mencionar que el aval de Plan de Mejoramiento con la Secretaría de Salud, no ha sido aun avalado por ellos, sino internamente, en este sentido una vez sea avalado por esta institución, se tomará ese valor como insumo. Actualización y seguimiento Plan de Mejoramiento y Acciones Correctivas del Laboratorio de Calidad presentado: Acta de Comité Primario No. 5 de 2024 - Subgerencia de Operaciones. Acta de Comité Técnico Institucional No.5 de 2024 del 10 y 15 de Abril de 2024.	SI	100%	80%

**TABLERO DE CONTROL VIGENCIA 2024
I TRIMESTRE**

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META % TRIMESTRE
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%	21.84%	Si bien el Plan de Mantenimiento para el año 2024 presentó avances con corte I Trimestre de 2024, validados en instancia del Comité Técnico Institucional No. 5 de 2024, se requiere que dicho plan sea adoptado mediante resolución. El Plan de Mantenimiento se planifica anualmente, por tal razón se recomienda para próximas vigencias proyectarlo en el primer trimestre de cada anualidad, para garantizar su ejecución. Según lo socializado en el Comité Técnico Institucional No. 5 de 2024, se realizaron ajustes de acuerdo a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control de Gestión, y posteriormente se presentará en instancia de Comité Técnico Institucional y de Coordinación de Control Interno para aprobación y adopción.	SI	100%	80%
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.	% de Cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Perdidas (No. De actividades realizadas en el periodo/No. Actividades Programadas en el periodo) X 100%	%	Creciente	Trimestral	Mayor o Igual a 80%	34.00%	El Cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Perdidas para el I Trimestre vigencia 2024 reporta un cumplimiento del 34%. Evidencias: Acta de Comité Primario No. 5 de 2024 - Subgerencia de Operaciones. Acta de Comité Técnico Institucional No.5 de 2024 del 10 y 15 de Abril de 2024. Correo Aclaratorio de la Segunda Línea de Defensa.	SI	100%	80%
Eficacia	MANTENIMIENTO CORRECTIVO ACUEDUCTO: Reflejar 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%	100%	Para este primer trimestre 2024 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. La atención oportuna garantiza el mantenimiento de estándares de eficiencia en la prestación del servicio de acueducto. Entre las situaciones que se consideran fallas en el sistema, se encuentran: Rotura de tubería, Bajas presiones y Daños a terceros. El promedio de fallas para el trimestre 2024 atendidas por la Empresa, son: } 1. Sistema de distribución de redes secundarias y primarias = 53 2. Sistema domiciliario (Desde el collar de derivación hasta el medidor o entrada a vivienda) = 70. Las atenciones sobre acometidas domiciliarias se realizan con la finalidad de disminuir las pérdidas técnicas de agua por fugas perceptibles, las cuales entre sus causas mas frecuentes encontramos hurto e intento de hurto de medidor, deterioro de collar de conexión al sistema, tramos de tuberías superficiales que atraviesan vías.	SI	100%	100%
Eficiencia	PERDIDAS OPERATIVAS: Representa el volumen de agua utilizado en la PTAP para procesos operativos	Agua captada - Agua tratada / Agua captada X 100	%	Mantener	Trimestral	Menor a 10%	2.80%	Se observa un bajo nivel de perdida operacional, se han mantenido los ajustes operacionales como la reducción mensual del numero de lavado de filtros y sedimentadores, que ha generado un índice trimestral en cumplimiento de la norma. Se observa disminución de 6,11% en el agua captada y 7,36% de agua tratada con respecto al mismo periodo del año 2023, esto dado el ajuste realizado a las presiones y caudales distribuidos a la ciudad. Agua captada I Trim 2024: 6.791.331 m3 Agua tratada I Trim 2024: 6.601.027 m3	SI	100%	10.0%
Eficacia	MANTENIMIENTO CORRECTIVO ALCANTARILLADO: Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Alcantarillado	No. de solicitudes de mantenimiento atendidas oportunamente hasta 72hr despues de recibida la solicitud / No. de solicitudes de mantenimiento recibidas) X 100	%	Mantener	Trimestral	100%	97%	En el primer trimestre de la vigencia 2024 se reportaron 143 solicitudes de mantenimiento correctivo de alcantarillado y 139 solicitudes fueron atendidas en menos de 72 horas, con lo cual se obtienen una eficiencia del 97% en la atención al mantenimiento correctivo de alcantarillado. Para ese restante 3% se requiere mejorar el tiempo de atención, así como el seguimiento de la satisfacción de usuarios al cierre de la atención. Aun cuando el desempeño fue del 97% de atención oportuna, la meta esta establecida en 100% por lo cual deben continuar implementando estrategias en los procesos internos para asegurar la atención de la totalidad de las solicitudes en las 72 horas siguientes al reporte.	NO	97%	100%
GESTIÓN COMERCIAL										75%	
Eficacia	INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES - IQR acueducto: Este indicador medirá el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año acueducto	((Rcm x mf)/(NTU)) x 1000	reclamos acueducto /1000 suscriptores acueducto / periodo analizado	Decreciente	Trimestral	<= 4	0	Para el período Enero a Marzo de 2024, el Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Acueducto fue de 0,00 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4; por lo tanto, cumple.	SI	100%	<= 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	((Rcm x mf)/(NTU)) x 1000	reclamos acueducto /1000 suscriptores alcantarillado / periodo analizado	Decreciente	Trimestral	<= 4	0	Para el período Enero a Marzo de 2024, el Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Alcantarillado fue de 0,00 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4; por lo tanto, cumple.	SI	100%	<= 4

**TABLERO DE CONTROL VIGENCIA 2024
I TRIMESTRE**

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META % TRIMESTRE
Efectividad	VARIACION INTERANUAL AJUSTES DE FACTURACION: 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	$\frac{((\text{Valor Ajustes de facturación incluyendo ajustes refacturados (financiados)}) / (\text{Valor ajustes de facturación periodo corriente vigencia evaluada incluyendo ajustes refacturados (financiados)}) - 1) * 100}$	%	Decreciente	Trimestral	Inferior al periodo anterior	+618,0%	Para el periodo Enero a Marzo de 2024, la Variación Interanual de Ajustes de Facturación fue de +618,0% 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 del Año Actual (VAF Act) alcanzó los -\$207.094.933, con \$178.250.831 por encima de la meta del periodo analizado (-\$28.844.102). Cabe mencionar que los de Ajustes de Facturación de Febrero 2024 fueron de -\$155.020.496, debido a errores en las mejoras del Sistema de Información Comercial por el Desincenso de Consumos Excesivos de Agua Potable, que hizo que se cobraran consumos facturados inexistentes; ese valor de ajustes de Febrero 2024 es cercano a todos los ajustes de Enero-Diciembre 2023 (-\$155.174.541), que permite concluir que el desempeño del indicador durante todos los trimestres de 2024 será CRÍTICO y no se cumplirá con la meta de ser inferior a los ajustes de 2023.	NO	0%	Inferior al periodo anterior
Efectividad	VARIACION INTERANUAL AJUSTES DE FACTURACION NO CORRIENTE: 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	$\frac{((\text{Valor Ajustes de facturación incluyendo ajustes refacturados (financiados)}) / (\text{Valor ajustes de facturación periodo no corriente de la vigencia evaluada incluyendo ajustes refacturados (financiados)}) - 1) * 100}$	%	Decreciente	Trimestral	Inferior al periodo anterior	-42,7%	Para el periodo Enero a Marzo de 2024, la Variación Interanual de Ajustes de Facturación No Corriente fue de -42,7% 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 No Corriente del Año Actual (VAFNC Act) alcanzó los -\$105.357.143, con \$78.375.290 por debajo de la meta del periodo analizado (-\$183.732.433).	SI	100%	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 Aplica para el periodo. Periodicidad Cuatrimstral	Para el periodo Enero a Abril de 2024, 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%; por lo tanto, no cumple. Cabe mencionar que este indicador tiene periodicidad cuatrimstral.	NA	NA	NA
CONTRATACIÓN										100%	
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 Primer trimestre de 2024, el indicador presenta un Nivel de Desempeño Superior, ya que todos los contratos terminados han sido liquidados dentro del termino inferior a los cinco meses.	SI	100%	0
CONTROL DE GESTIÓN										NA	
Eficacia	INDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIA: Medir el cumplimiento del Plan de Auditoría Anual de la Empresa	$\frac{\text{No. de actividades cumplidas/No. de actividades programadas} \times 100\%}{100\%}$	%	Mantener	Anual	Mayor o igual a 90%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Anual	Tiene periodicidad Anual por lo tanto no aplica para el periodo evaluado, sin embargo la Oficina de Control de Gestión presenta el avance del Plan Anual de Auditoría 2024 con corte a 30 de Marzo de 2024 con un cumplimiento del 23%. El Plan Anual de Auditoría tiene 6 líneas estrategicas, las cuales a la fecha presentan un avance significativo al corte.	NA	NA	22.50%
GESTION DOCUMENTAL										NA	
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS PINAR: Medir el cumplimiento del Plan Institucional de Archivos PINAR	$\frac{\% \text{ de Cumplimiento del Plan Institucional de Archivos PINAR (No. De actividades realizadas en el periodo/No. Actividades Programadas en el periodo)} \times 100\%}{100\%}$	%	Creciente	Semestral	Mayor o igual a 80%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	El líder del proceso informó mediante correo electrónico para el primer trimestre vigencia 2024 no se llevó a cabo avance en seguimiento a ninguno de los programas ya que para la fecha el cargo se encontraba vacante y no había ningún funcionario asignado temporalmente, para realizar las funciones del mismo. Quedando así para el primer trimestre en 0% de avance para los tres indicadores de gestión que se miden en este proceso.	NA	NA	20%
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL PGD: Medir el cumplimiento del Programade Gestión Documental PGD	$\frac{\% \text{ de Cumplimiento del Programa de Gestión Documental PGD (No. De actividades realizadas en el periodo/No. Actividades Programadas en el periodo)} \times 100\%}{100\%}$	%	Creciente	Semestral	Mayor o igual a 80%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	El líder del proceso informó mediante correo electrónico para el primer trimestre vigencia 2024 no se llevó a cabo avance en seguimiento a ninguno de los programas ya que para la fecha el cargo se encontraba vacante y no había ningún funcionario asignado temporalmente, para realizar las funciones del mismo. Quedando así para el primer trimestre en 0% de avance para los tres indicadores de gestión que se miden en este proceso.	NA	NA	20%

Oficina de Control de Gestión		%
1. Informes y Mejora	1.1. Cumplimiento Programa Anual de Informes	41
	1.2. Reporte semestral del cumplimiento a los Planes de Mejoramiento de los Procesos	46
	1.3. Informe de Seguimiento de los Planes de Mejoramiento de los Procesos	56
2. Eficacia frente la prevención	2. Red de Atención y Acompañamiento, Capacitación y Red de Control	29.4223333
3. Pólizas con Entes Externos	3. Revisión con Entes de Control: emisión e implementación de	25
	3. Instalación de Red de Información y seguimiento de	25
	3. Instalación de Red de Información y seguimiento de	25
4. Control del Riego	4. Riego y Control	25
5. Inventario y seguimiento	5. Inventario Inventario y seguimiento del Control Interno	0
6. Documentación y Gestión de RR	6. Inventario Inventario y seguimiento del Control Interno	36
8. Observación de CC	8. Anualidad del avance Control de Gestión	23,326
Corte al mes de Abril de 2024		

**TABLERO DE CONTROL VIGENCIA 2024
I TRIMESTRE**

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META % TRIMESTRE
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 lider del proceso informó mediante correo electronico para el primer trimestre vigencia 2024 no se llevó a cabo avance en seguimiento a ninguno de los programas ya que para la fecha el cargo se encontraba vacante y no había ningún funcionario asignado temporalmente, para realizar las funciones del mismo. Quedando así para el primer trimestre en 0% de avance para los tres indicadores de gestión que se miden en este proceso.	NA	NA	20%
GESTION INFORMATICA										NA	
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	Tiene periodicidad Anual, no aplica para el periodo evaluado. Sin embargo, el PETI hace parte del Plan de Acción Institucional Integrado 2024 el cual tiene monitoreos trimestrales, pero a la fecha no presenta avance.	NA	NA	20%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE										0%	
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	Mayor o Igual a 80%	No Reporta Información	El proceso Gestión Financiera y Contable no reporta información de la hoja de vida del indicador Ejecución Presupuestal.	NR	0%	20%
GESTION DEL TALENTO HUMANO										NA	
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	Aun cuando la periodicidad es anual, de acuerdo al monitoreo y seguimiento realizado al Plan Estrategico de Talento Humano 2024, contenido en el Plan de Acción Institucional Integrado 2024, alcanzó un cumplimiento del 11,51% para el primer trimestre de 2024.	NA	NA	NA
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 Linea 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%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	Tiene periodicidad Semestral, no aplica para el periodo evaluado.	NA	NA	NA
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	Tiene periodicidad Semestral, no aplica para el periodo evaluado.	NA	NA	NA
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 Linea 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%	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	Tiene periodicidad Semestral, no aplica para el periodo evaluado.	NA	NA	NA

**TABLERO DE CONTROL VIGENCIA 2024
I TRIMESTRE**

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	TENDENCIA	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META % TRIMESTRE
Eficacia	CONVENIOS SIN LIQUIDAR CON PLAZO EXPIRADO DE 90 DIAS: Identificar los convenio 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	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	Tiene periodicidad Semestral, no aplica para el periodo evaluado.	NA	NA	NA
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	Tiene periodicidad Anual, no aplica para el periodo evaluado.	NA	NA	NA
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 conciliación 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	Tiene periodicidad Anual, no aplica para el periodo evaluado.	NA	NA	NA
Eficacia	EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN REFLEJADA EN LA DISMINUCIÓN DE PROCESOS EN CONTRA Línea de base: Número de procesos vigentes a 31 de dic de la vigencia anterior En el avance bismestral 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	No Aplica para el periodo. Periodicidad Semestral	Tiene periodicidad Semestral, no aplica para el periodo evaluado.	NA	NA	NA
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	Variación negativa	No Aplica para el periodo. Periodicidad Anual	Tiene periodicidad Anual, no aplica para el periodo evaluado.	NA	NA	NA



CUADRO RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN - I TRIMESTRE 2024

PROCESO	INDICADORES POR PROCESO	No. DE INDICADORES QUE APLICAN EN EL PERIODO	No. DE INDICADORES CUMPLIDOS	% CUMPLIMIENTO
GESTIÓN ESTRATEGICA	1	NA	NA	NA
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL	3	1	1	100%
GESTION DE LA OPERACIÓN	6	6	5	83%
GESTIÓN COMERCIAL	5	4	3	75%
CONTRATACIÓN	1	1	1	100%
CONTROL DE GESTIÓN	1	NA	NA	NA
GESTION DOCUMENTAL	3	NA	NA	NA
GESTION INFORMATICA	1	NA	NA	NA
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	1	1	NR	0%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	NA	NA	NA
SECRETARIA GENERAL Y GESTIÓN JURÍDICA	7	NA	NA	NA
TOTALES	31	13	10	

NA: No aplica para evaluacion por la periodicidad

NR: No Reporta información para el periodo

CUADRO RESUMEN DEL TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO

Control	Satisfactorio	Suficiente	Deficiente o NO Reporta la información	No Aplica par el periodo
Logro %	91 - 100	80 - 90	< 80	NA
Número de indicadores	10	0	3	18
Aguas de Barrancabermeja SA ESP I Trimestre 2024	32%	0%	10%	58%

NA: No aplica para evaluación por la periodicidad

NR: No Reporta información para el periodo

*** INDICADORES NO REPORTAN INFORMACION**

En el monitoreo del primer trimestre de 2024 de los Indicadores de Gestión, se observa que existen 18 de ellos equivalentes al 58% que NO APLICAN evaluación para el periodo, por tener periodicidad semestral o anual.

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

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META % TRIMESTRE
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA EMPRESA: Medir el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental	SI	100%	80%
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	SI	100%	80%
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO: Medir el cumplimiento del Plan de Mantenimiento PTAP, Bocatoma y Laboratorio de calidad	SI	100%	80%
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.	SI	100%	80%
Eficacia	MANTENIMIENTO CORRECTIVO ACUEDUCTO: Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Acueducto	SI	100%	100%
Eficiencia	PERDIDAS OPERATIVAS: Representa el volumen de agua utilizado en la PTAP para procesos operativos	SI	100%	10.0%
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	SI	100%	<= 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	SI	100%	<= 4
Efectividad	VARIACION INTERANUAL AJUSTES DE FACTURACION NO CORRIENTE: Medir la variación de los ajustes a la facturación final incluyendo ajustes re facturados (financiados) Se medira el periodo al corte y el acumulado correspondiente a la vigencia	SI	100%	Inferior al periodo anterior
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	SI	100%	0

En el monitoreo se detectaron 10 indicadores con un cumplimiento satisfactorio, equivalente al 100%, equivalente al 32% de los indicadores de gestión establecidos en la Empresa

* INDICADORES CON DESEMPEÑO SUFICIENTE 80% A 90%

En el monitoreo no se detectaron indicadores con desempeño suficiente. Sin embargo, es necesario revisar la meta establecida en el indicador de Mantenimiento Correctivo de Alcantarillado la cual alcanza un cumplimiento del 97% pero no cumple con la meta en este sentido se debe valorar si otorga cumplimiento parcial con desempeño satisfactorio o se da como no cumplido.

* INDICADORES CON DESEMPEÑO DEFICIENTE O QUE NO REPORTAN INFORMACIÓN :

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META % TRIMESTRE
Eficacia	MANTENIMIENTO CORRECTIVO ALCANTARILLADO: Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Alcantarillado	NO	97%	100%
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	NO	0%	Inferior al periodo anterior
Eficiencia	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS POR RECURSOS PROPIOS: Permite conocer la ejecución de los ingresos por concepto de venta de servicios.	NR	0%	20%

En el monitoreo se detectaron 2 indicadores con desempeño deficiente y 1 indicador que no reporta información para el periodo.

FERNANDO MIER MARTINEZ
Subgerente de Planificación

Proyectó: LILIANA ACEVEDO VECINO - Profesional III Planificación

ACEVEDO