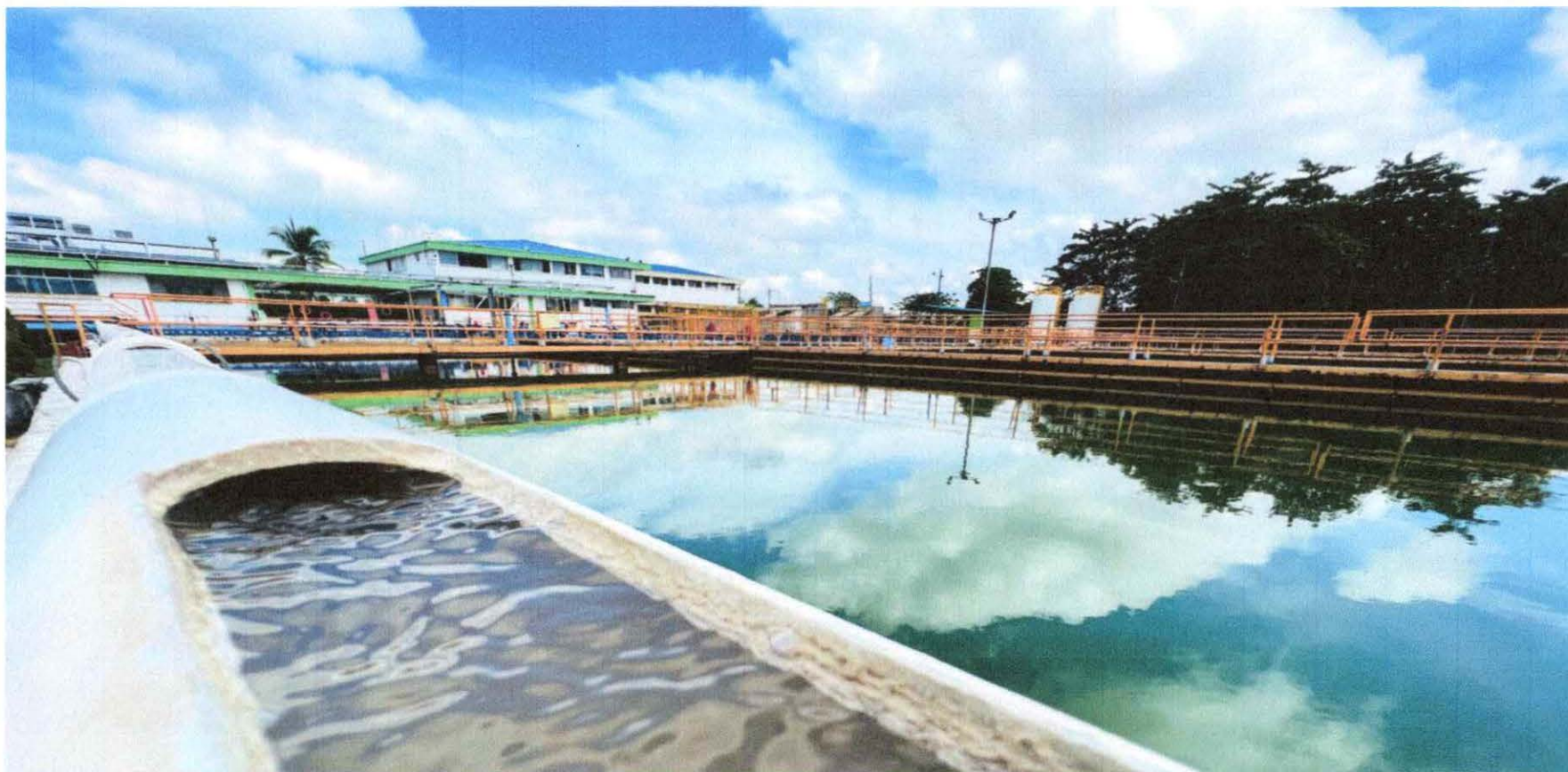


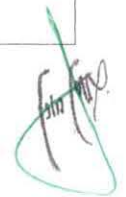


TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO - INDICADORES DE GESTIÓN
IV TRIMESTRE 2025

Fila

TABLERO DE CONTROL INDICADORES DE GESTIÓN
 IV TRIMESTRE - VIGENCIA 2025

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	UNIDAD	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL IV TRIMESTRE
GESTIÓN ESTRATEGICA									
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE GESTIÓN: Medir el cumplimiento de los acuerdos de Gestión de los Directivos	%	Anual	Mayor o igual a 70%	100%	Los Acuerdos de Gestión 2025 fueron evaluados a corte 31 de Diciembre de 2025. Todos los acuerdos de gestión evaluados se reportan con cumplimiento mayor o igual al 70%. El promedio del cumplimiento de los Acuerdos de Gestión evaluados alcanzó el 89.70%. Nivel de Desempeño Satisfactorio. Nivel de Desempeño: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100.00%	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	%	Trimestral	Mayor o igual a 80% (Meta Anual)	95.00%	Al cierre de la vigencia 2025, la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP ha logrado un avance del 96% en la implementación del Plan de Gestión Ambiental PGA 2025-2026 evidenciando a través del cumplimiento de actividades programadas en los tres ejes estratégicos: A.Eje Estratégico de Protección, Conservación, Restauración y Sostenibilidad Ambiental Hídrica (86%) B. Eje Estratégico de Gestión para la Adaptación, Investigación, Innovación y Avance Tecnológico (100%) C. Eje Estratégico de Difusión, Promoción del Medio Ambiente Empresarial, Incluyente Participativa y Corresponsable (100%) Nivel de Desempeño: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100.00%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
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)	%	Semestral	Mayor o igual a 80%	94.80%	Para el período Julio a Noviembre de 2025, el Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía, alcanzó el 94.8% es decir un nivel de desempeño superior. Es necesario tener presente los aportes de la comunidad en cada una de las temáticas de las encuestas: Nivel de Satisfacción de Participación Ciudadana: En cuanto a la satisfacción de la reunión: 100% Esta de acuerdo con el día y hora de la realización del evento. 90.91% Le fueron resueltas sus inquietudes satisfactoriamente el restante 4,35% no le fueron resueltas 95.45% Manifiesta que el material de apoyo y presentación fueron claros y el restante 4,35% no responde. Nivel de Satisfacción de Percepción en Socialización de Obras: El 100% de los usuarios tiene percepción favorable sobre el cumplimiento de los compromisos mencionados en la socialización respecto a Tiempo de Ejecución de Obra, Vinculación de Mano de Obra del Sector y Cumplimiento de Especificaciones Técnicas de Construcción. Nivel de Satisfacción de Evaluación Social Post Obras: El 88.89 % de los usuarios califican la ejecución de la obra como Excelente, el restante 11.11% la califica como buena. Nivel de Desempeño: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100.00%	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 Dajp ficha técnica IDI	Puntos	Anual	Mayor al Desempeño de la vigencia anterior Resultado IDI 2023 evaluado en 2024: 78,7	77.0%	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 que corresponde a la vigencia 2024 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



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

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	UNIDAD	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANÁLISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL IV TRIMESTRE
GESTIÓN 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	%	Trimestral	100%	50.73%	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 50.73%, por lo tanto se considera que el Nivel de Desempeño es Deficiente por no cumplimiento de meta. Por otra parte la Secretaría Departamental de Salud, en visita realizada el 6 de Agosto de 2025, efectuó una auditoría del Laboratorio de Control de Calidad aplicando la herramienta de verificación de estándares de calidad. El resultado fue una evaluación de 94.8% con observaciones específicas otorgando una calificación similar a la Obtenida en el Plan de Mejoramiento previamente suscrito con la entidad.	NO	50.73%	(Meta Anual): 100%
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO: Medir el cumplimiento del Plan de Mantenimiento PTAP, Bocatoma y Laboratorio de calidad	%	Trimestral	Mayor o igual a 80%	93.19%	En el cuarto trimestre de 2025 el Plan alcanzó un cumplimiento de 93.93% reflejando un acumulado en la vigencia 2025 de 93.19% de 2025 2,571 actividades completadas de las 2764 programadas. Este avance fue presentado y socializado en el 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. - Desarrollo de proyecto POIR en el cual se incluye el suministro, instalación y puesta en servicio de Variador de Frecuencia. - Seguimientos con el área de producción para realizar mantenimiento a los equipos de dosificación de líquidos (bombas Netsch), bomba de llenado de sulfato líquido o PAC. - Análisis de nuevas tecnologías para la migración de algunos equipos en planta de criticidad 1 y que tienen más de 10 años de uso. Teniendo en cuenta la mesa técnica realizada para soportar ante el Comité de Recursos Físicos la baja de Intangibles, se avaló la baja del Software Informante, es necesario asegurar la custodia y trazabilidad de la información contenida en base de datos que permita darle continuidad a la gestión del registro del mantenimiento de los equipos. El Plan de Mantenimiento tiene un cumplimiento con Nivel de Desempeño Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS & REDUCCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS: Medir el cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Pérdidas.	%	Trimestral	Mayor o igual a 80%	82.00%	El Cumplimiento del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Pérdidas 2025 reporta un nivel de cumplimiento del 82%, con corte a Diciembre de 2025. El nuevo marco tarifario exige señales regulatorias claras asociadas al control de pérdidas y la gestión de la demanda, por lo que es necesario ajustar el plan para hacerlo más retador pero coherente con la realidad financiera de la empresa. Asimismo, se identifica como crítico actualizar el balance hídrico, materializar el proyecto de micromedición —incluida la asignación de recursos propios para la adquisición de micromedidores— y fortalecer la articulación con la Subgerencia Comercial, especialmente en usuarios no residenciales. De igual forma, es indispensable robustecer la capacidad operativa mediante la adquisición y mantenimiento de equipos geófonos y la formación de personal especializado en detección de fugas, pasando de una dependencia individual a un equipo técnico mínimo que permita una gestión sistemática y efectiva de las pérdidas reales. El Plan de Recuperación de Consumos y Reducción y Control de Pérdidas tiene un cumplimiento con Nivel de Desempeño Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
Eficacia	MANTENIMIENTO CORRECTIVO ACUEDUCTO: Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Acueducto	%	Trimestral	100%	100%	Durante el periodo evaluado, se ha venido ejecutando de manera oportuna la atención a los requerimientos en campo relacionados con mantenimiento correctivo y preventivo en las redes de distribución del sistema de acueducto, conforme a los reportes recibidos a través de los canales institucionales de información. Las intervenciones se han realizado dentro de los tiempos establecidos en el Manual de Atención de Daños en Redes de Conducción y Distribución, priorizando aquellos eventos que implican pérdida de agua en el sistema o que comprometen los estándares de continuidad y calidad en la prestación del servicio público de agua potable. Entre las situaciones atendidas se incluyen roturas de tubería, presencia de bajas presiones y afectaciones a terceros. En el trimestre comprendido entre septiembre y diciembre, Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. gestionó un promedio de 69 fallas en las redes primarias y secundarias del sistema de distribución, y 116 intervenciones en el sistema domiciliario, comprendido desde el collar de derivación hasta el medidor o punto de entrada a la vivienda. 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 (91% - 100%)	SI	100%	100%

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

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	UNIDAD	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL IV TRIMESTRE
Eficiencia	PERDIDAS OPERATIVAS: Representa el volumen de agua utilizado en la PTAP para procesos operativos.	%	Trimestral	Menor a 10%	4.08%	Durante el trimestre evaluado, se registró un bajo nivel de pérdida operacional, equivalente al 4,08%, 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. Se evidencia una reducción del 5,12% en el volumen de agua captada y del 6,31% en el agua tratada en comparación con la vigencia 2024. 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	%	Trimestral	Mayor o igual a 80%	84%	El subproceso de Saneamiento Básico atiende solicitudes de mantenimiento del alcantarillado sanitario y pluvial, principalmente por obstrucciones en redes y acometidas, colmatación de sumideros, pozos de inspección y cajas domiciliarias, las cuales se originan en un 51 % por la disposición inadecuada de residuos sólidos, seguida por acumulación de sedimentos (26,94 %), obstrucciones internas (11,43 %) y vertimientos de grasas y aceites (10,61 %), generando represamientos y rebosamientos que afectan la salubridad y el entorno urbano; durante el cuarto trimestre se ejecutaron labores de limpieza y desobstrucción en 410 elementos del sistema y 15.698 metros de red, sin embargo, la alta recurrencia de fallas asociadas al mal uso del sistema y la limitada capacidad operativa por la indisponibilidad de un equipo de succión-presión han provocado acumulación de solicitudes y afectación en los tiempos de respuesta. El indicador de Mantenimiento Correctivo del Alcantarillado alcanzó el 84% respecto a la meta establecida de 80%. Nivel de Desempeño Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	Mayor igual a 80%
GESTIÓN COMERCIAL									83%
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	reclamos acueducto /1000 suscriptores acueducto / periodo analizado	Trimestral	<= 4	0.18	Para el periodo Enero a Diciembre de 2025, el Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Acueducto fue de 0.18 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4; por lo tanto, cumple. Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	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	reclamos acueducto /1000 suscriptores alcantarillado / periodo analizado	Trimestral	<= 4	0.21	Para el periodo Enero a Diciembre de 2025, el Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Alcantarillado fue de 0.21 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4; por lo tanto, cumple. Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	Menor igual a 4
Efectividad	VARIACION INTERANUAL AJUSTES DE FACTURACION: Medir la variación de los ajustes a la facturación final incluyendo ajustes re facturados (financiados) Se mide el periodo al corte y el acumulado correspondiente a la vigencia	%	Trimestral	Inferior al periodo anterior	+16.8	Para el periodo Enero a Diciembre de 2025, la Variación Interanual de Ajustes de Facturación fue de -+16.8 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 -\$411.075.998, con \$59.053.453 por encima de la meta del periodo analizado (-\$352.022.245). Nivel de Desempeño es Deficiente por no cumplimiento de meta.	NO	16.8%	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	%	Cuatrimstral	Mayor o igual a 80%	94.20%	Para el periodo Enero a Diciembre de 2025, el Nivel de Satisfacción del Suscriptor/Usuario fue del 94.2% y es mayor en 14.2% 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%)	SI	100%	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.	%	Trimestral	Rango de tiempo de espera de 11 a 19 minutos	15:05	Para el periodo Enero a Diciembre de 2025, la Variación de Tiempos de Espera en Atención a Usuarios fue de 15:05 y por lo tanto se cumple con la meta por estar dentro del rango de Tiempo de Espera con valores entre 11:00 y 19:00 minutos Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	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.	%	Trimestral	Rango de tiempo de atención de 5 a 9 minutos	7:12	Para el periodo Enero a Diciembre de 2025, la Variación de Tiempos de Atención a Usuarios fue de 7:12 y por lo tanto se cumple con la meta por estar dentro del rango de Tiempo de Atención con valores entre 5:00 y 9:00 minutos Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	Rango de tiempo de atención de 5 a 9 minutos

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

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	UNIDAD	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL IV TRIMESTRE
CONTRATACIÓN									0%
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	No. de Contratos	Trimestral	0	2	Se evidencia que para el cuarto trimestre vigencia 2025, el indicador presenta un Nivel de Desempeño Deficiente con 2 contratos pendientes por liquidar dentro del termino de 5 meses como son: Contrato No. 032-2024 Contrato No. 048-2025 (A corte del informe el contrato fue liquidado el 22 de Enero de 2026) Se recomienda seguimiento a los contratos C012-2025, C021-2025, C029-2025, C033-2025, C051-2025, C059-2025, C064-2025, C071-2025, C090-2025, C092-2025, C093-2025, C095-2025, C096-2025, C106-2025, C107-2025, C108-2025, C109-2025, C112-2025, C117-2025 Y C120-2025 ; los cuales cuentan con actas de entrega y recibo final. Es de indicar que estos contratos se deben de liquidar en los meses de abril, mayo y junio de 2026; a fin de dar cumplimiento con el indicador de contratos. 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									100%
Eficacia	INDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIA: Medir el cumplimiento del Plan de Auditoría Anual de la Empresa	%	Anual	Mayor o igual a 90%	99.64%	La Oficina de Control de Gestión presenta el avance del Plan Anual de Auditoría 2025 con un cumplimiento del 99.64%. De los componentes solo quedó pendiente 1 componente Informe de Seguimiento de Actuaciones del Comité de Conciliación, por remisión de información pendiente por parte de la Secretaría General para verificación de los procesos judiciales y plan de defensa jurídica. Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	Mayor o Igual a 90% (Meta Anual).
GESTION DOCUMENTAL									0%
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS PINAR: Medir el cumplimiento del Plan Institucional de Archivos PINAR	%	Semestral	Mayor o igual a 80%	30%	De acuerdo al Cronograma del Plan Institucional de Archivos - PINAR aprobado en instancia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y según Acta N.15 de diciembre de 2025 de los 34 actividades en el vigencia se alcanzaron 11 de ellas para un cumplimiento del 30%. 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. Nivel de Desempeño Deficiente por no cumplimiento de la meta.	NO	30.00%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL PGD: Medir el cumplimiento del Programa de Gestión Documental PGD	%	Semestral	Mayor o igual a 80%	48.75%	El Programa de Gestión Documental presentó un avance del 48,75% con corte a diciembre de 2025, resultado que fue socializado en el Comité de Gestión y Desempeño No. 21 realizado el 15 de diciembre de 2025, evidenciando el cumplimiento de 49 de los 101 indicadores establecidos en el programa, de acuerdo con la valoración efectuada por proceso. Nivel de Desempeño Deficiente por no cumplimiento de la meta.	NO	48.75%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACION DOCUMENTAL: Medir el cumplimiento de los Programas del SICD en cada vigencia	%	Semestral	Mayor o igual a 80%	64.00%	El Programa del Sistema Integrado de Conservación Documental presentó un avance del 64% el cual fue socializado en el Comité de Gestión y Desempeño No. 21 de 2025. De las acciones del plan se cumplieron 22 indicadores de los 34 que contempla el cronograma arrojando un porcentaje de avance con corte al mes de Diciembre de 2025 del 64%. Nivel de Desempeño Deficiente por no cumplimiento de la meta.	NO	64.00%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).

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

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	UNIDAD	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL IV TRIMESTRE
GESTION INFORMATICA									100%
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO PETI: Mide el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	%	Semestral	Mayor o igual a 80%	100%	Este indicador es el resultado de las actividades que se vienen trabajando en el Plan de Acción Integrado 2025. 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: El Proceso de Gestión Informática presentó el informe correspondiente a la adquisición de equipos tecnológicos, realizada en el marco del Contrato de Suministro No. 45 de 2025. En virtud de dicho contrato, se adquirieron dos impresoras corporativas y unidades de disco sólido, destinadas a la repotenciación de equipos existentes, con el objetivo de optimizar su rendimiento y prolongar su vida útil. 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: El documento titulado "Fase 1 - Plan de Diagnóstico Protocolo IPv6: Planeación Protocolo IPv6 - Inventario TI, Análisis de Topología" contempla los elementos esenciales para la transición tecnológica, incluyendo el presupuesto estimado y el cronograma de implementación. En cumplimiento de la Resolución 1126 de 2021, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que establece los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6 en las entidades públicas del país, es imperativo iniciar la ejecución del plan en la próxima vigencia. Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio para el periodo (91% - 100%)	SI	100%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
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.	%	Trimestral	100%	71.16%	Los Ingresos llegaron al 71.16% del total del presupuesto aprobado, lo cual indica que los recursos recaudados no alcanzaron a cubrir los costos comprometidos del periodo. El indicador tiene un nivel de desempeño deficiente por no cumplimiento de la meta.	NO	71.16%	100% (Meta Anual).
GESTION DEL TALENTO HUMANO									100%
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO: Verificar el cumplimiento del Plan Estratégico de Talento Humano	%	Anual	Mayor o igual a 80%	89.28%	El nivel de efectividad alcanzado del 89.28%, superior a la meta del 80%, evidencia el alto grado de éxito del Plan Estratégico de Talento Humano 2025, reflejando una ejecución mayoritariamente oportuna y eficaz de las actividades programadas, especialmente en políticas de gestión, caracterización del talento e implementación de campañas institucionales; no obstante, el resultado también señala oportunidades de mejora para optimizar las actividades pendientes y avanzar hacia un cumplimiento total, por lo que se recomienda fortalecer la planificación, el seguimiento y la articulación interáreas, priorizar los rezagos mediante planes de mejora específicos, consolidar el componente de capacitación con metodologías innovadoras y alineadas a los retos estratégicos, robustecer las acciones de bienestar y clima laboral, y optimizar los canales de comunicación interna, con el fin de garantizar una gestión integral que continúe fortaleciendo la cultura organizacional y el mejoramiento continuo de los procesos de talento humano. Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio para el periodo (91% - 100%)	SI	100%	Mayor o Igual a 80%
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 2023	%	Semestral	100%	100%	A este corte de los 2 procesos en gestión, estos se encuentran dentro del termino legal de instrucción Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	100%

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

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	UNIDAD	PERIODICIDAD	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	ANALISIS	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL IV TRIMESTRE
SECRETARÍA GENERAL Y GESTIÓN JURÍDICA								50%	
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	%	Semestral	Mayor o igual a 90%	72%	El Plan de Acción de Seguimiento y Evaluación del Lineamiento de Defensa Jurídica presenta un nivel de cumplimiento del 71,50 %, por lo cual no alcanza la meta establecida del 90 %. El indicador tiene un nivel de desempeño deficiente por no cumplimiento de la meta.	NO	0%	Mayor o igual a 90%
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	%	Semestral	100%	100%	A 31 de diciembre de 2025, se registraba un (1) proceso disciplinario en etapa de juzgamiento, el cual se encuentra dentro de los plazos legales establecidos para la toma de decisiones de fondo. Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	100%
Eficiencia	AHORRO PATRIMONIAL CON OCASIÓN DE LOS ACUERDOS CONCILIATORIOS APROBADOS POR LA JURISDICCIÓN	\$	Anual	> 0	NA	En el periodo no se radicaron solicitudes de conciliación que debieran ser aprobadas por el Comité de Conciliación por lo tanto , el indicador no es medible. Metodológicamente, el indicador se reporta como N/A (no aplica) al no existir base de medición (0/0). Este resultado es neutral y no implica desempeño negativo, sino ausencia de eventos medibles en el periodo.	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	%	Anual	Mayor a 50%	NA	En 2025 no se presentaron solicitudes de conciliación para aprobación por el Comité; en consecuencia, no hubo decisiones del Comité susceptibles de aprobación judicial. Al no existir base de medición (0/0), el indicador se reporta como No Aplica (N/A).	NA	NA	Mayor a 50%
Eficacia	EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN REFLEJADA EN LA DISMINUCIÓN DE PROCESOS EN CONTRA Linea 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	%	Semestral	Mayor al 5%	0%	En el periodo evaluado no se han presentado solicitudes de conciliación aprobadas por parte del comité de conciliación. El indicador tiene un nivel de desempeño deficiente por no cumplimiento de la meta.	NO	0%	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 Linea de base: Número o cantidad de condenas que se emitan en el respectivo año	Número	Anual	Mayor a 20%	50%	En la vigencia evaluada se registró 1 condena, frente a 2 condenas ejecutoriadas a 31 de diciembre del año anterior: Esto representa una reducción del 50% en el número de condenas. El resultado es favorable y consistente con el propósito del indicado Nivel de Desempeño del Indicador: Satisfactorio (91% - 100%)	SI	100%	Mayor a 20%

CUADRO RESUMEN DEL TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO IV TRIMESTRE 2025

Control	Satisfactorio	Suficiente	Deficiente o NO Reporta la Información	No Aplica
Logro % Anual	91% - 100%	80% - 90%	< 80	NA
Logro % Segundo Trimestre	45.5% - 50%	40% - 45%	40%	NA
Número de indicadores	19	0	10	2
Aguas de Barrancabermeja SA ESP IV Trimestre 2025	61.29%	0.00%	32.26%	6.45%

NA: El indicador no es aplicable

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 cuarto trimestre de 2025, de los 31 INDICADORES existen 2 INDICADORES que no aplican para calculo como son:

- AHORRO PATRIMONIAL CON OCASIÓN DE LOS ACUERDOS CONCILIATORIOS APROBADOS POR LA JURISDICCIÓN: En el periodo no se presentaron pretensiones ni acuerdos conciliatorios aprobados con cuantía; por tanto, el indicador no es aplicable.
- EFECTIVIDAD DE LAS DECISIONES DEL COMITÉ DE CONCILIACIÓN TRADUCIDAS EN EL PORCENTAJE DE CONCILIACIONES APROBADAS JUDICIALMENTE: En 2025 no se presentaron solicitudes de conciliación para aprobación por el Comité; en consecuencia, no hubo decisiones del Comité susceptibles de aprobación judicial. Al no existir base de medición (0/0), el indicador se reporta como No Aplica (N/A). Esto equivale al 6.45% de los indicadores.

* INDICADORES NO REPORTAN INFORMACION PARA EL PERIODO o SON DEFICIENTES

Todos los procesos reportaron la información de indicadores.



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

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL IV TRIMESTRE
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE GESTIÓN: Medir el cumplimiento de los acuerdos de Gestión de los Directivos	Mayor o Igual a 70%	100%	SI	100.00%	Mayor o Igual a 70%
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)	95.00%	SI	100.00%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
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)	Mayor o Igual a 80%	94.80%	SI	100.00%	Mayor o Igual a 80%
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%	93.19%	SI	100%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
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%	82.00%	SI	100%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
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%	4.08%	SI	100%	Menor a 10%
Eficacia	MANTENIMIENTO CORRECTIVO ALCANTARILLADO: Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Alcantarillado	Mayor o Igual a 80%	84%	SI	100%	Mayor igual a 80%
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	0.18	SI	100%	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	0.21	SI	100%	Menor igual a 4

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%	94.20%	SI	100%	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	15:05	SI	100%	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.	Rango de tiempo de atención de 5 a 9 minutos	7:12	SI	100%	Rango de tiempo de atención de 5 a 9 minutos
Eficacia	INDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIA: Medir el cumplimiento del Plan de Auditoría Anual de la Empresa	Mayor o igual a 90%	99.64%	SI	100%	Mayor o Igual a 90% (Meta Anual).
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO PETI: Mide el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	Mayor o Igual a 80%	100%	SI	100%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO: Verificar el cumplimiento del Plan Estratégico de Talento Humano	Mayor o Igual a 80%	89.28%	SI	100%	Mayor o Igual a 80%
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	100%	100%	SI	100%	100%
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	100%	100%	SI	100%	100%
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	Mayor a 20%	50%	SI	100%	Mayor a 20%

En el monitoreo se detectaron 19 indicadores con **DESEMPEÑO SATISFACTORIO**, equivalente a calificaciones entre 91% al 100% al 100%. Corresponde al **61.29%** 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.

* INDICADORES CON DESEMPEÑO DEFICIENTE

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	META	LOGRO AL CORTE DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	DESEMPEÑO %	META PARA EL IV 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 DAFP ficha técnica IDI	Mayor al Desempeño de la vigencia anterior Resultado IDI 2023 evaluado en 2024: 78,7	77.0%	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%
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	+16.8	NO	16.8%	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	0	2	NO	0%	0 contratos sin liquidar con plazo expirado de 5 meses
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS PINAR: Medir el cumplimiento del Plan Institucional de Archivos PINAR	Mayor o Igual a 80%	30%	NO	30.00%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).

Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL PGD: Medir el cumplimiento del Programade Gestión Documental PGD	Mayor o Igual a 80%	48.75%	NO	48.75%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
Eficacia	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACION DOCUMENTAL: Medir el cumplimiento de los Programas del SICD en cada vigencia	Mayor o Igual a 80%	64.00%	NO	64.00%	Mayor o Igual a 80% (Meta Anual).
Eficiencia	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS POR RECURSOS PROPIOS: Permite conocer la ejecución de los ingresos por concepto de venta de servicios.	100%	71.16%	NO	71.16%	100% (Meta Anual).
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	Mayor o igual a 90%	72%	NO	0%	Mayor o igual a 90%
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 bimestral se reflejan los procesos conciliados correspondientes a la línea base.	Mayor al 5%	0%	NO	0%	Mayor al 5%

En el monitoreo se detectaron 10 indicadores Desempeño Deficiente equivalentes al 32.26%

*** 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 50.73%, por lo tanto se considera que el Nivel de Desempeño es Deficiente por no cumplimiento de meta.

Por otra parte la Secretaría Departamental de Salud, en visita realizada el 6 de Agosto de 2025, efectuó una auditoría del Laboratorio de Control de Calidad aplicando la herramienta de verificación de estándares de calidad. El resultado fue una evaluación de 94.6% con observaciones específicas otorgando una calificación similar a la Obtenida en el Plan de Mejoramiento previamente suscrito con la entidad.

VARIACION INTERANUAL AJUSTES DE FACTURACION:

El incumplimiento del indicador no solo refleja un resultado numérico negativo, sino una oportunidad de mejora en la calidad, control y eficiencia del proceso de facturación. La combinación de análisis causal, controles preventivos, fortalecimiento tecnológico, capacitación y seguimiento continuo permitirá reducir el valor de los ajustes, cumplir la meta y mejorar la confiabilidad de la facturación en periodos futuros.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS PINAR:

Dado que el nivel de avance registrado hasta el momento es bajo alcanzando un 30%, lo cual compromete no solo la eficiencia en la gestión documental, sino también el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normativa vigente, como es el Acuerdo No. 0401 de 2024. Este resultado requiere una intervención inmediata para garantizar que se avance de manera estructurada en la implementación del plan. En el marco de la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Institucional de Archivos – PINAR 2022-2028 para la vigencia 2025, se resalta como recomendación prioritaria la participación y comprometida de los trabajadores. Su involucramiento es esencial no solo para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas, sino también para fomentar una cultura organizacional basada en la responsabilidad documental y la trazabilidad de la información. Asimismo, se subraya la necesidad de incorporar un profesional de apoyo especializado en gestión documental. Este recurso humano permitirá avanzar de manera estructurada en la elaboración, actualización y armonización de documentos, sistemas, planes y programas, asegurando que la empresa fortalezca sus procesos de archivo, consulta y conservación. Este esfuerzo contribuye directamente a mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y el cumplimiento normativo, consolidando así el compromiso de Aguas de Barrancabermeja con la modernización y sostenibilidad de sus prácticas internas.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PGD:

Se sugiere concentrar esfuerzos en ejecutar capacitaciones obligatorias al personal en TRD y gestión documental, asegurando la aplicación efectiva de los instrumentos archivísticos en todas las áreas.

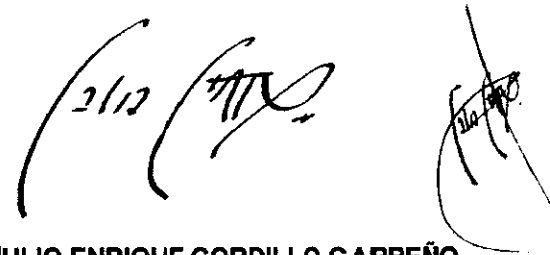
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS POR RECURSOS PROPIOS

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.- 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.



LILIANA ACEVEDO VECINO

Profesional III - Planificación



JULIO ENRIQUE GORDILLO CARREÑO

Subgerente de Planificación