



**AGUAS DE
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.**
Nit. 900.045.408-1

INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN 2017
AGUAS DE BARRANCABERMEJA SA ESP

EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTIÓN	NUMERO	AREA INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN TIEMPO	AVANCE % ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	ACCIONES CORRECTIVAS
GESTIÓN AMBIENTAL: Ser una empresa ambientalmente responsables	Minimizar la contaminación del medio ambiente haciendo uso eficiente de los recursos	1	Proceso: GESTION ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial	Ejecutar el Plan de Gestión Ambiental de la empresa a través de los programas ambientales.	El Plan de Gestión Ambiental presenta un avance del % con los siguientes programas: 1. Fauna = 100% 2. Flora = 71% 3. MIRS = 86% 4. URE = 100% 5. PUEAA = 77% 6. CEA = 67 % 7. CIC=100% 8. Red de Monitoreo =100%	100%	88%	Se anexan avances y evidencias de cada uno de los 8 programas que conforman el Plan de Gestión Ambiental. El seguimiento del tercer trimestre evidencia avances de los programas reportando un 88%	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN AMBIENTAL: Ser una empresa ambientalmente responsables	Minimizar la contaminación del medio ambiente haciendo uso eficiente de los recursos	2	Proceso: GESTION ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial	Manual de Gestión Ambiental para obras aprobado.	Se realizó la aprobación del Manual de Gestión Ambiental para Obras en el Comité de Gestión (Acta de Comité No.18 de 2017), aprobación en el Comité de Coordinación de Control Interno (Acta de CCCI No. 10 de 2017) y adopción mediante Resolución No. 389 de 2017	100%	100%	Se anexa documentación donde se aprueba el Manual de Gestión Ambiental para Obras: Acta de Comité de Gestión No. 18 de 2018 Acta de Comité de Coordinación de Control Interno No. 10 de 2017 Resolución No. 389 de 2017 adopción del Manual de Gestión Ambiental para Obras.	Cumplida
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	3	Proceso: GESTIÓN ESTRATEGICA - Comunicaciones	Adopción e Implementación del Manual de Imagen Corporativa	Se cuenta con el Manual de Imagen Corporativa aprobado mediante el Comité de Coordinación de Control Interno (Acta No. 3 de 2017). Pendiente adoptarlo por Resolución.	100%	90%	Acta No. 3 de 2017 Aprobación del Comité de Coordinación de Control Interno.	Asegurar el total cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	4	Proceso: GESTION ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial	Realizar 1 Campaña de mejora continua al interior de la empresa.	La Dirección de Planeación Empresarial remitió mediante correo electrónico un volante de Mejora Continua. En un espacio institucional se socializó la importancia de los planes de mejoramiento a nivel empresa.	100%	50%	Ver correo outlook. Soportes de asistencia del espacio institucional.	Asegurar el total cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	5	Proceso: GESTIÓN ESTRATEGICA - Comunicaciones	Socialización e implementación del Plan de Comunicaciones	Se cuenta con un Plan de Comunicaciones de la empresa aprobado mediante Resolución No. 252 de 2017 del 4 de Septiembre de 2017 Por medio de la cual "Por la cual se adopta la matriz de comunicación y la versión actualizada del Plan de Comunicaciones de la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP, en el cual se establece el desarrollo estratégico de la comunicación organizacional, la producción y circulación de información que socialice el proyecto misional de Aguas de Barrancabermeja hacia los diferentes grupos de interés"	100%	100%	Acta de Comité de Coordinación de Control Interno. Resolución No. 252 de 2017 Adopción Matriz de Comunicaciones y Ajuste de Plan de Comunicaciones. Plan de Comunicaciones Implementado.	Cumplida
GESTION INTEGRAL: Generar un ambiente de control que le permita a la empresa disponer de un recurso humano comprometido y competente.	Implementar el programa de responsabilidad social empresarial	6	Proceso: GESTION ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial	Implementación del Programa de Responsabilidad Social Empresarial.	El Plan de Responsabilidad Social Empresarial está aprobado mediante acta de Comité de Coordinación de Control Interno No. 003 de 2017.	100%	85%	Se anexa avance de Programa de Responsabilidad Social Empresarial con sus evidencias. Participar activamente en la herramienta de participación ciudadana de Rendición de Cuentas: 100%. Se realizó en el Auditorio de Aguas de Aguas de Barrancabermeja SA el 12 de Diciembre de 2017 con la participación de los presidentes de JAC, Ediles y Vocales de Control. Socialización de los proyectos a ejecutarse por parte de Aguas de Barrancabermeja SA ESP ante las comunidades: 100% Se programaron 7 socializaciones y se han realizado 7 para un avance del 100%. Obras de acueducto y alcantarillado Incentivar socialmente cada año a los funcionarios que se destaquen con su aporte de iniciativas de RSE: 0% Elaborar la Carta Trato Digno al Usuario de la Empresa: 1000% Se aprobo en CCCI. Se aprobo mediante Resolución No. 312 de 2017 Adicionalmente se imprimió una carpeta para entregar a los Líderes. Elaborar el Protocolo de Atención al Ciudadano: 100% Aprobado en el Comité de Coordinación de Control Interno mediante acta No. 10 de 2017 Fortalecer un espacio físico adecuado donde se cuente con el servicio de cafetería. 100% Ver foto Generar con espacios físicos y herramientas adecuadas para que el funcionario desarrolle su labor diaria: 100% Sensibilizar a 1.800 estudiantes cada año en el ahorro eficiente del agua y buen uso del sistema de alcantarillado: 100% Escaneado toda las actas de asistencia y fotografías. Mas de 1846 estudiantes sensibilizados. Realizar una alianza con instituciones educativas para la recuperación y mejoramiento de espacio público con siembra forestal. 100% Realizada con el Colegio Camilo Torres Fomentar las competencias laborales en los fontaneros y operadores de Planta (15 en total cada año): 100% Se formaron 15 personas entre fontaneros y operadores Socializar a los Vocales de Control, Ediles, y presidente de JAC en temas de servicios públicos domiciliarios agua y saneamiento.100% Implementar dispositivos ahorradoras de agua en las entidades educativas mediante alianzas estratégicas.100% Realizar una campaña de sensibilización en las comunas de la ciudad para el pago oportuno y mejoramiento de la prestación del servicio. 100% Se programaron 10 se han realizado 10 para un avance del 100% Realizar una campaña publicitaria para el buen uso del recurso hídrico. 100% Se anexan guías	Las acciones que no se ejecutaron en un 100% asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	7	Proceso: GESTION ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial	Adoptar e implementar el Manual Integrado de Gestión	Manual Integrado de Gestión aprobado en el Comité de Gestión y posterior aprobación del Comité de Coordinación de Control Interno Acta No. 10 de 2017. Se adopta mediante Resolución No.391 de 2017.	100%	100%	Manual Integrado de Gestión aprobado en el Comité de Gestión y posterior aprobación del Comité de Coordinación de Control Interno Acta No. 10 de 2017. Se adopta mediante Resolución No.391 de 2017.	Cumplida

EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTIÓN	NUMERO	AREA INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN TIEMPO	AVANCE % ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	ACCIONES CORRECTIVAS
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	8	Proceso: GESTIÓN ESTRATEGICA - Secretaría General	Adopción e Implementación del procedimiento de buzón de sugerencias y resolución para definición de responsables e instalación de buzones e inicio de implementación de los procesos.	En Comité de Coordinación de Control Interno se aprobó el Formato del Buzón de Sugerencias y el acta para seguimiento de la apertura del buzón de sugerencias. Se realizó la instalación de los 2 buzones de sugerencias (Sede Comercial - Correspondencia PTAP). Así mismo inicio con el diligenciamiento de los formatos cada semana que se apertura el buzón.	100%	100%	Acta de Comité de Coordinación de Control Interno. Formato Acta Apertura de Buzón de Sugerencias aprobado Procedimiento Buzón de Sugerencias aprobado Buzones Instalados (Fotografías). Actas de apertura de Buzón de Sugerencias.	Cumplida
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	9	Proceso: GESTIÓN ESTRATEGICA - Secretaría General	Ajuste del Código de Buen Gobierno incorporando todas las políticas empresariales vigentes su aprobación y socialización.	Existe el Código de Buen Gobierno ajustado pero requiere la inclusión del capítulo de políticas	100%	20%	Código de Buen Gobierno sin inclusión de políticas empresariales	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	10	Proceso: GESTIÓN ESTRATEGICA - Secretaría General	Ajuste del Código de Ética aprobación y socialización.	El Código de Ética fue aprobado por el Comité de Gestión con el acta No. 9 del 19 de Septiembre de 2017 y aprobado en Acta No. 7 del Comité de Coordinación de Control Interno de 2017. Pendiente aprobación por Asamblea General de Accionistas.	100%	80%	Código de Ética aprobado ante el Comité de Gestión Acta de aprobación ante el Comité de Gestión. Acta de Aprobación del Comité de Coordinación de Control Interno. Pendiente aprobación por Asamblea General de Accionistas.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	11	Proceso: GESTIÓN ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial	Elaboración del Portafolio de Servicios.	Se anexa Portafolio de Servicio de la Empresa aprobado.	100%	100%	Se anexa Portafolio de Servicios Acta de Comité de Gestión No. 17 de 2017 Acta de Comité de Coordinación de Control Interno No.10 de 2017.	Cumplida
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	12	Proceso: GESTIÓN ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial	Realizar 1 rendición de cuentas a la comunidad.	Se anexa el Informe de Rendición de Cuentas, acta de asistencia, fotografías entre otros. Se realizó el 12 de Diciembre de 2017 en el Auditorio de la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP.	100%	100%	Se anexa el Informe de Rendición de Cuentas, acta de asistencia, fotografías entre otros. Se realizó el 12 de Diciembre de 2017 en el Auditorio de la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP.	Cumplida
GESTION INTEGRAL: Generar un ambiente de control que le permita a la empresa disponer de un recurso humano comprometido y competente.	Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo	13	Proceso: GESTIÓN ESTRATEGICA - Comunicaciones	Realización de los encuentros institucionales.	Asistencia y participación de los funcionarios en los encuentros institucionales. Todos los jueves de 7:00 am a 8:00 am se realizan los encuentros institucionales.	100%	100%	Todos los jueves se realizan los encuentros institucionales, se anexan como evidencia: fotografías, actas de asistencia, correos de invitación	Cumplida
GESTION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: Garantizar un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios.	Disminuir el Índice de Agua No Contabilizada.	23	Proceso: GESTIÓN COMERCIAL - Unidad de Pérdidas Proceso: GESTIÓN ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial	Estructurar y Socializar el Plan de Pérdidas.	El Plan de Pérdidas esta aprobado en el Acta de Comité de Gestión y posteriormente aprobada en el Comité de Coordinación de Control Interno No. 9 de 2017 y adoptado mediante Resolución No. 366 de 2017.	100%	100%	El Plan de Pérdidas esta aprobado en el Acta de Comité de Gestión y posteriormente aprobada en el Comité de Coordinación de Control Interno No. 9 de 2017 y adoptado mediante Resolución No. 366 de 2017.	Cumplida
GESTION INTEGRAL: Generar un ambiente de control que le permita a la empresa disponer de un recurso humano comprometido y competente.	Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo	37	Proceso: GESTIÓN ESTRATEGICA - Seguridad y Salud en el Trabajo.	Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo el Decreto 1072 de 2015.	La Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Presenta un avance significativo en el tercer trimestre de la presente anualidad (los compromisos pendientes corresponden a las área de Recursos Humanos, Control de Gestión y la Gerencia), en lo referente a Recursos Humanos está pendiente la modificación de actividades y responsabilidades relacionadas con SST en los perfiles de cargos de cada trabajador en Control de Gestión programación de todo lo referente a las auditorias y la Gerencia las supervisiones, revisiones y cumplimiento en todo lo referente a observancia y acatamiento transversal de las diversas áreas e instancias como contratistas, visitantes y demás grupos de apoyo en temas de SST. Revisión por la Dirección.	100%	90%	Soportes de la Implementación del SG- SST	Asegurar el total cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: Garantizar un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios.	Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad.	14	Proceso: GESTION ACUEDUCTO Proceso: GESTION ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial	Presentación del proyecto "SISTEMA ELECTRICO DE PLANTAS DE EMERGENCIA BOCATOMA Y PTAP" ante instancias cofinanciadoras. Presentación del proyecto "SISTEMA ELECTRICO DE PLANTAS DE EMERGENCIA BOCATOMA Y PTAP" ante instancias cofinanciadoras.	El proyecto fue aprobado por el Banco de Proyectos de la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP con el No. 201701017 El proyecto fue certificado en el Banco de Proyectos de Aguas de Barrancabermeja SA ESP y presentado al BPPIM el 29 de Septiembre de 2017.	100%	100%	Se adjunta certificado del Banco de Proyectos de Aguas de Barrancabermeja - 201701017	Cumplida.
GESTION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: Garantizar un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios.	Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad.	15	Proceso: GESTION ACUEDUCTO	Cumplir con lo estipulado en el Plan de Obras e Inversiones Regulado - Sector Acueducto Vigencia 2017	El Plan de Obras e Inversiones Regulado tiene dos periodos para evaluar: 1 Periodo: 1 de Julio de 2016 a 30 de Junio de 2017 2 Periodo: 1 de Julio de 2017 a 30 de Junio de 2018 Para la evaluación del POIR se tomará como 100% ejecutado así: 100% avance POIR 2016 periodo 50% avance POIR 2017 periodo. En este caso particular el 1 periodo presenta un avance del 90,91% y el 2 periodo un avance del 49,87% para un total del 77,23% de avance. Cabe mencionar que de los 36 proyectos programados en los periodos solo quedaron por 3 por presentar.	100%	77.23%	Se anexa el avance del POIR 2016 - 2017 en excel con soportes	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.

EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTIÓN	NUMERO	AREA INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN TIEMPO	AVANCE % ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	ACCIONES CORRECTIVAS
GESTION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: Garantizar un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios.	Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad.	16	Proceso: GESTION ACUEDUCTO	Presentar el proyecto Consultoría para Actualización Catastro de Redes de Acueducto - Fase II ante el Municipio de Barrancabermeja.	El proyecto fue certificado en el Banco de Proyectos de Aguas de Barrancabermeja SA ESP y posteriormente el 27 de Julio de 2017 se presentó al Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal. Se realizo una reunión con la Subgerencia de Operaciones informando que a la fecha no han sido entregadas los ajustes solicitados por la Oficina Asesora de Planeación Municipal.	100%	100%	Se adjunta (1) certificado de proyecto registrados en el Banco de Proyectos debidamente firmado por el Director de Planeación.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
			Proceso: GESTION ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial		El proyecto fue certificado en el Banco de Proyectos de Aguas de Barrancabermeja SA ESP y posteriormente el 27 de Julio de 2017 se presentó al Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal. Se realizo una reunión con la Subgerencia de Operaciones informando que a la fecha no han sido entregadas los ajustes solicitados por la Oficina Asesora de Planeación Municipal.	100%	60%	Se enviaron correos institucionales a la Subgerencia de Operaciones informando que se requieren algunos ajustes del proyecto.	
GESTION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: Garantizar un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios.	Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad.	17	Proceso: GESTION ACUEDUCTO	Estructurar, socializar e implementar el reglamento de urbanizadores y constructores para conexión de agua potable y saneamiento basico.	Se adjunta documento final del Reglamento de Urbanizadores y Constructores	100%	50%	Se adjunta el Reglamento de Urbanizadores y Constructores para conexión de agua potable y saneamiento básico Se requiere la revisión por parte del Subgerente de Operaciones y su aval para la presentación ante el Comité de Gestión	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
			Proceso: GESTION ALCANTARILLADO			100%	50%		
GESTIÓN AMBIENTAL: Ser una empresa ambientalmente responsables	Minimizar la contaminación del medio ambiente haciendo uso eficiente de los recursos	18	Proceso: GESTION ALCANTARILLADO	Presentación de proyectos incluidos en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos ante instancias cofinanciadoras.	Se estan realizando las gestiones para seguir inscribiendo los proyectos a entes del nivel municipal, departamental y nacional. A la fecha en la vigencia 2017 se han presentado dos proyectos que son: Colectores Paraiso y Camelias. Quedan por presentar: Coviba, San Judas, San Silvestre, Olaya Herrera.	100%	33%	Se anexa solicitud para apoyo con recursos CORMAGDALENA y Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: Garantizar un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios.	Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad.	19	Proceso: GESTION ALCANTARILLADO	Cumplir con lo estipulado en el Plan de Obras de Obras e Inversiones - Sector Alcantarillado - Vigencia 2017	El Plan de Obras e Inversiones Regulado tiene dos periodos para evaluar: 1 Periodo: 1 de Julio de 2016 a 30 de Junio de 2017 2 Periodo: 1 de Julio de 2017 a 30 de Junio de 2018 Para la evaluación del POIR se tomará como 100% ejecutado así: 100% avance POIR 2016 periodo 50% avance POIR 2017 periodo. En este caso particular el 1º periodo presenta un avance del 96.77% y el 2º periodo un avance del 83.68% para un total del 92.41% de avance.	100%	92.41%	Se anexa el avance del POIR 2016 - 2017 en excel con soportes	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN FINANCIERA: Garantizar la autosostenibilidad financiera.	Garantizar la solidez y sostenibilidad financiera	20	Proceso: GESTIÓN COMERCIAL - Unidad de Pérdidas	Realizar el programa detección de usuarios de alcantarillado.	Se han visitado 2.952 usuarios alcantarillado de 7.102 posibles de tener el servicio de alcantarillado.	100%	42%	Se anexa cronograma de recuperación de usuarios de alcantarillado vigencia 2017 presentado por el Jefe de Unidad de Recuperación y Control de Pérdidas y relación de usuarios de alcantarillado para incluir al sistema.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
			Proceso: GESTION ALCANTARILLADO			100%	42%		
GESTIÓN FINANCIERA: Garantizar la autosostenibilidad financiera.	Garantizar la solidez y sostenibilidad financiera	21	Proceso: GESTIÓN COMERCIAL	Presentar ante el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal el proyecto de Micromedición para los estratos 1, 2 y 3 del Municipio de Barrancabermeja	El proyecto "Implementación de la Fase III del Programa de Micromedición para los usuarios con conexión directa en los estratos 1, 2 y 3 del servicio de acueducto en el Municipio de Barrancabermeja - Santander." fue aprobado en el Banco de Proyectos de Aguas de Barrancabermeja SA ESP. El proyecto fue presentado al Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal el 6 de Junio de 2017 pero fue devuelto con observaciones el 20 de Junio de 2017.	100%	100%	Se anexa certificado del Banco de Proyectos de Aguas de Barrancabermeja SA ESP.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
			Proceso: GESTION ESTRATEGICA: Dirección de Planeación Empresarial		Se presento con los ajustes y fue devuelto en Septiembre de 2017 esta en proceso de ajustes por parte de la Subgerencia Comercial. La Subgerencia Comercial realizó los ajustes y la Dirección de Planeación Empresarial presentó el proyecto ante el Banco de Proyectos de Inversión Municipal para su certificación.	100%	70%	Se anexa carta de presentación del proyecto a Planeación Municipal. Se anexa lista de chequeo con observaciones para ajuste del proyecto. Se anexa carta de presentación del proyecto con los ajustes.	

EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTIÓN	NUMERO	AREA INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN TIEMPO	AVANCE % ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	ACCIONES CORRECTIVAS
GESTIÓN FINANCIERA: Garantizar la autosostenibilidad financiera.	Garantizar la solidez y sostenibilidad financiera	22	Proceso: GESTIÓN COMERCIAL	Presentar el Proyecto para Dotación de Equipos de Metrología ante instancias cofinanciadoras.	Se ha presentado proyecto ante el Banco de Proyectos de la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP, para luego registrarlo ante el Municipio de Barrancabermeja y otras instancias cofinanciadoras.	100%	100%	Certificado de Banco de Proyectos de Aguas de Barrancabermeja SA ESP No.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
					Teniendo en cuenta que el proyecto fue certificado por el Banco de Proyectos de Aguas el 15 de Diciembre de 2017 y por directrices del Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal no se recibirán proyectos al 30 de Octubre de 2017, lo cual imposibilita el cumplimiento de la meta.	100%	0%	Teniendo en cuenta que el proyecto fue certificado por el Banco de Proyectos de Aguas el 15 de Diciembre de 2017 y por directrices del Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal no se recibirán proyectos al 30 de Octubre de 2017, lo cual imposibilita el cumplimiento de la meta.	
GESTIÓN FINANCIERA: Garantizar la solidez y sostenibilidad financiera.	Garantizar la solidez y sostenibilidad financiera	24	Proceso: GESTIÓN COMERCIAL	Elaborar el Manual de suspensión y cortes a los usuarios	Se anexa proyección del Manual de Suspensión y Cortes a los Usuarios, requiere ajuste y revisión por parte de la Oficina Jurídica y posteriormente presentación ante el Comité de Coordinación de Control Interno para su aprobación. Se mantiene el 30% no se evidencia detalle.	100%	30%	Se anexa correo de envío a la Unidad Jurídica con Manual de Suspensión y Cortes a los Usuarios.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	25	Proceso: GESTIÓN COMERCIAL	Actualizar el Manual de PQR	Se cuenta con los procedimientos de PQR aprobados en Comité de Coordinación de Control Interno se recomienda elaborar el manual ajustado a los procedimientos enmarcado en una estructura web	100%	90%	Aprobado Acta No. 17 del Comité de Gestión Aprobado Acta No. 10 del Comité de Coordinación de Control Interno	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN FINANCIERA: Garantizar la autosostenibilidad financiera.	Garantizar la solidez y sostenibilidad financiera	26	Proceso: GESTIÓN COMERCIAL	Elaborar un Plan o Programa de Recuperación de Cartera	Se cuenta con Manual de Cartera adoptada mediante resolución No. 89 de 2016 y acta de Junta Directiva del 12 de Enero de 2017 aprobado líneas de política. Se presenta como evidencia un Plan de trabajo de Recuperación de Cartera, que incluye estrategias como el Programa Estar al Día es Posible.	100%	50%	Estrategias de Programa Estar al Día es Posible.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN FINANCIERA: Garantizar la autosostenibilidad financiera.	Garantizar la solidez y sostenibilidad financiera	27	Proceso: GESTIÓN COMERCIAL	Homologar la base comercial con la base de estratificación Municipal según número predial.	Se envía al Señor Severo Adame el reporte de Estratificación SUI - 2016 donde se anexa la base de datos comercial según lo solicitado por el SUI el cual incluye numeración predial. Se requiere validación por parte de Planeación Municipal. Homologar en su totalidad la base comercial con la base de estratificación Municipal según número predial. Se requiere certificado de la Oficina Asesora de Planeación Municipal donde se enuncie el porcentaje de avance de la homologación con respecto a la base predial.	100%	25%	Correo de envío por parte de la Subgerencia Comercial y correo de recibido por parte de la Oficina Asesora de Planeación Municipal.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	28	Proceso: GESTIÓN COMERCIAL	Definir Instrumento de Medición - Realizar la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario.	En lo transcurrido del año se han realizado 4 encuestas: La primera realizada a 193 usuarios, enfocada en todas las áreas de la empresa a fin de conocer la percepción del usuario con la empresa, la cual se tabuló y analizó, la segunda encuesta con una muestra de 200 usuarios con el fin de Conocer la percepción y satisfacción que tienen los usuarios de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., respecto a la oficina de atención al usuario, ya que es la cara de la entidad ante los usuarios, para establecer oportunidades y acciones que permitan aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios. Una tercera y cuarta encuesta enfocada en todas las áreas de la empresa a fin de conocer la percepción del usuario con la empresa, las cuales se tabularon aplicándose cada una a 268 usuarios, de los resultados se elaboró un informe comparativo con las encuestas realizadas en el primer-tercer y cuarto trimestre del año. Así mismo la subgerencia comercial compartió los resultados de las encuestas con las partes interesadas de la empresa a fin de que cada área aplicara acciones de mejora.	100%	90%	Se anexa encuesta, tabulación de resultados.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Garantizar un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios.	Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad.	29	Proceso: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Realizar análisis mensuales del Índice de Riesgo de Calidad del Agua y proponer acciones de mejora en caso de detectarse alguna desviación.	Análisis mensual del Índice de Riesgo de Calidad del Agua.	100%	90%	Análisis mensual del Índice de Riesgo de Calidad del Agua - Corte a Diciembre de 2017. Se requiere fortalecer análisis del dato, socialización y acciones derivada de forma articulada con los involucrados.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN FINANCIERA: Garantizar la autosostenibilidad financiera.	Garantizar la solidez y sostenibilidad financiera	30	Proceso: INVENTARIOS	Elaborar y adoptar las fichas técnicas de los equipos de refrigeración y parque automotor.	Ya se elaboraron y aprobaron las fichas técnicas de equipos de refrigeración y de parque automotor (preoperacional diario y trimestral). Se aprobaron en el Comité de Gestión y en el Comité de Coordinación de Control Interno. Se adoptaron y se diligenciaron.	100%	100%	Fichas técnicas diligenciadas	Cumplida.
GESTIÓN INTEGRAL: Generar un ambiente de control que le permita a la empresa disponer de un recurso humano comprometido y competente.	Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo	31	Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - Subgerencia Administrativa y Financiera	Elaborar el Manual de Gestión y Administración del Talento Humano.	Documento Aprobado Comité de Gestión mediante Acta No. 17 de 2017 Comité de Coordinación de Control Interno No. 10 de 2017 Resolución No. 392 de 2017	100%	100%	Manual de Gestión y Administración del Talento Humano relacionando los documentos asociados, construido. Documento Aprobado Comité de Gestión mediante Acta No. 17 de 2017 Comité de Coordinación de Control Interno No. 10 de 2017 Resolución No. 392 de 2017	Cumplida
GESTIÓN INTEGRAL: Generar un ambiente de control que le permita a la empresa disponer de un recurso humano comprometido y competente.	Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo	32	Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - Subgerencia Administrativa y Financiera	Diseñar e implementar un instrumento de medición del clima laboral y generar el Plan de Ambiente.	Se implementó un instrumento del clima laboral, se socializó ante el Comité de Coordinación de Control Interno sus resultados. Plan de Ambiente con Resolución No. 395 de 2017	100%	100%	Adjunto resultados de evaluación de clima laboral socializada en Comité Directivo donde se hizo la socialización del resultado. Plan de Ambiente.	Cumplida
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	33	Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - Subgerencia Administrativa y Financiera	Realizar el Análisis de Carga Laboral	Análisis de carga laboral, se realizó el proceso diagnóstico a través de observaciones en puestos de trabajo, entrevistas personalizadas y acompañamientos en campo, estableciendo así la nueva propuesta de estructura organizacional para la empresa. Ya fue presentado ante la gerencia y el equipo de líderes de la empresa, se realizó socialización y presentación ante la Junta Directiva para la respectiva aprobación.	100%	100%	La Subgerencia Administrativa y Financiera tiene en custodia un documento de análisis de carga laboral, presentado a Junta Directiva, no disponible para verificación.	Cumplida

EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTIÓN	NUMERO	AREA INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN TIEMPO	AVANCE % ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	ACCIONES CORRECTIVAS
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	34	Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - Subgerencia Administrativa y Financiera	Formular mejoras a los perfiles de trabajo.	Documento en custodia de la Subgerencia Administrativa y Financiera, los perfiles se ajustaron y se entregara el producto final posterior a la aprobación de la nueva estructura	100%	100%	Documento en custodia de la Subgerencia Administrativa y Financiera, los perfiles están en proceso de ajuste y se entregara el producto final posterior a la aprobación de la nueva estructura, no disponible para verificación.	Cumplida
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	35	Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - Subgerencia Administrativa y Financiera	Actualizar, aprobar, socializar y publicar el Reglamento Interno de Trabajo	Aprobado mediante Comité de Gestión No.17 de 2017 Aprobado mediante Comité de Coordinación de Control Interno No. 10 de 2017 Adoptado mediante Resolución No. 390 de 2017	100%	100%	Aprobado mediante Comité de Gestión No.17 de 2017 Aprobado mediante Comité de Coordinación de Control Interno No. 10 de 2017 Adoptado mediante Resolución No. 390 de 2017	Cumplida
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	36	Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - Subgerencia Administrativa y Financiera	Realizar una campaña sobre los valores corporativos	Se realizó la actividad con una alta participación de los trabajadores, utilizando una forma lúdica a fin que el mensaje sea apropiado por los trabajadores de una mejor forma	100%	100%	Se adjuntan registros fotograficos de la actividad .	Cumplida
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	38	Proceso: GESTIÓN INFORMATICA	Realizar el diagnóstico de las herramientas tecnológicas de la empresa e Informar a la Dirección en cuanto a nuevas tecnologías que mejoren el desempeño de los procesos.	Se anexa diagnostico de las herramientas tecnologicas de la empresa y sus recomendaciones. Requiere ajustes y aprobación ante el Comité de Coordinación de Control Interno.	100%	90%	Se anexa DIAGNOSTICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN Y SUS RECOMENDACIONES. Actualizar a estrategia para implementación.	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	39	Proceso: CONTROL DE GESTIÓN	Operativizar las reuniones de equipo primario del proceso.(Talleres de sensibilización y capacitación al personal)	Se evidencian con las actas y soportes de las reuniones de equipo primario.	100%	100%	Seis actas de reunion legalizadas con sus correspondientes soportes	Cumplida
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	40	Proceso: CONTROL DE GESTIÓN	Realizar el acompañamiento y verificación a las acciones planteadas en los planes de mejoramiento y en las acciones correctivas.	Aun cuando el seguimiento se planteo semestral, se presento un informe con corte a Septiembre de los avances de los planes de mejoramiento suscritos a los procesos y dependencias.	100%	100%	Email de solicitud de evidencias. Soportes de las evidencias de cumplimiento de los planes de mejoramiento reposan en la Oficina de Control de Gestión.	Cumplida
GESTIÓN FINANCIERA: Garantizar la autosostenibilidad financiera.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	41	Proceso: Gestión JURIDICA	Actualizar el Manual de Defraudación de Fluidos	Documento aprobado. Resolución No. 367 de 2017	100%	100%	Documento aprobado. Resolución No. 367 de 2017	Cumplida
			Proceso: GESTIÓN COMERCIAL - Unidad de Pérdidas			100%	100%	Documento aprobado. Resolución No. 367 de 2017	Cumplida
GESTIÓN FINANCIERA: Garantizar la autosostenibilidad financiera.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	42	Proceso: GESTIÓN FINANCIERA	Revisión y Ajuste de los procedimientos financieros	11 Procedimientos Financieros Ajustados y Documentados	100%	100%	Se anexan los flujogramas elaborados y documentados	Cumplida
GESTIÓN INTEGRAL: Generar un ambiente de control que le permita a la empresa disponer de un recurso humano comprometido y competente.	Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo	43	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL	Implementar las tablas de retención documental en los archivos de gestión y el archivo central	Se capacito al personal en lo referente a la implementación de las tablas de retención documental. Adicionalmente las dependencias iniciaron la organización de los documentos para el traslado de los mismos al archivo central. Se realizaron acompañamientos en las oficinas productoras con la propósito de prestarles asesorías necesarias para la organización de los archivos y levantamiento de inventarios Documentales.	100%	50%	Archivo central tiene el 100% de los documentos inventariados con base en la TRD. Y lo correspondiente a las dependencias se estima un avance del 40%. En total un consolidado de implementación del 50%	Asegurar el cumplimiento en la vigencia 2018.
GESTIÓN CIUDADANA: Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	44	Proceso: CONTRATACIÓN	Elaborar una Matriz de Riesgos de Contratación	Se anexa Matriz de Riesgos de Contratación Aprobado mediante Acta de Comité de Gestión No. 12 de 2017 Aprobado mediante Acta de Comité de Coordinación de Control Interno No. 8 de 2017.	100%	100%	Se anexa Matriz de Riesgos de Contratación Aprobado mediante Acta de Comité de Gestión No. 12 de 2017 Aprobado mediante Acta de Comité de Coordinación de Control Interno No. 8 de 2017.	Cumplida
AVANCE DEL PLAN DE ACCIÓN U OPERATIVO 2017 - CUARTO TRIMESTRE								86%	