

# INFORME DE GESTIÓN

PRIMER TRIMESTRE 2024

CONCEJO DE BUCARAMANGA



La Gerencia General del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP., comprometido con la calidad de vida de la comunidad, presenta a ustedes los resultados de la Gestión Financiera, Técnica, Comercial y Administrativa, adelantada por la empresa durante el primer trimestre de la vigencia 2024

## GESTION COMERCIAL

Al cierre del primer trimestre 2024, se alcanzó la cifra de 320.065 suscriptores facturados que representa un incremento del 2,32% con referencia a la misma vigencia del año 2023, los cuales registraron un consumo acumulado de 14.280.973 m<sup>3</sup>, cifra superior en un 3,24% a la registrada en el mismo periodo del año anterior, generándose ingresos por Cargo Fijo y Consumo (tarifas del servicio de acueducto) por \$52.108,17 millones, cifra que supera en \$6.777,4 millones el total facturado equivalente a un incremento de 14,95% a la registrada en el primer trimestre del año 2023, como efecto de las actualizaciones de tarifas realizadas en la vigencia 2023; generándose un aumento en los registros de consumos en el primer trimestre en los estratos del Uso Residencial, el uso comercial, representado de manera significativa en los estratos 3, 4 y el uso comercial.

### ACCESO AL SERVICIO (NUEVOS CLIENTES)

Para el primer trimestre de 2024 se gestionó la conexión al servicio de acueducto para 1.553 nuevos clientes distribuidos en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, que significaron ingresos por un monto de \$ 1.084,22 millones. Como hecho se debe mencionar la vinculación de 514 suscriptores derivados de la individualización de las pilas públicas Valle de los Caballeros y Lomas del Viento en el municipio de Girón.

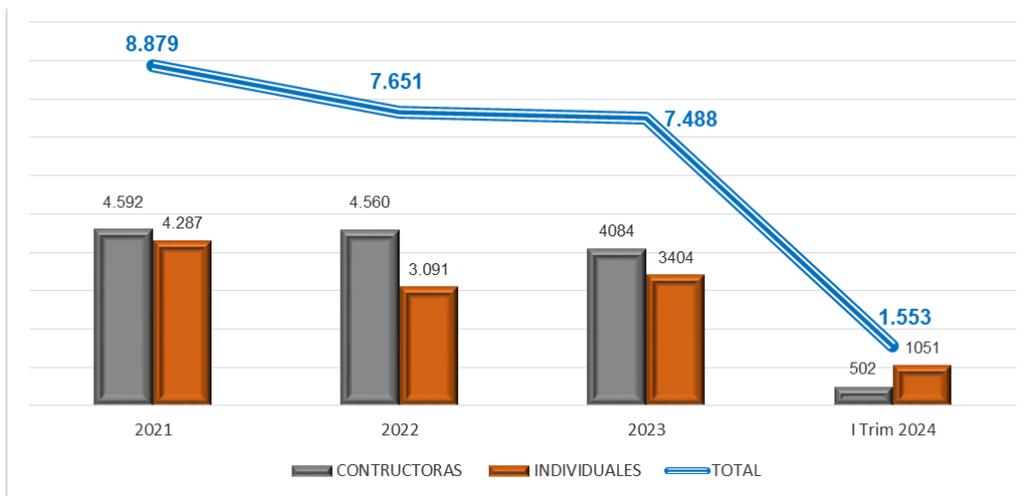


Figura 1. Nuevos suscriptores 2021-2024

En cuanto a vinculación de nuevos clientes individuales, se destaca que aportaron el 71% del total de los ingresos referidos; esta gestión se continúa apalancando en la individualización de Pilas Públicas

### INDIVIDUALIZACIÓN DE SERVICIOS PROVISIONALES DE PILA PÚBLICA

En lo que va del año 2024 de adelantaron los siguientes procesos frente a la vinculación individual al servicio de acueducto:

BARRIO	Municipio	# Vinculados
Valle de los Caballeros	Girón	302
Lomas del Viento		212
Total		514

## SATISFACCIÓN Y SERVICIO A NUESTROS CLIENTES

### Atención Presencial y Escrita

Durante el primer trimestre del año 2024 se gestionaron 8.044 atenciones presenciales y 2.400 escritas, es decir, 10.444 en total, de las cuales 4.914 correspondieron a reclamos del servicio resueltos en los términos de Ley. Los 5.530 restante corresponden a solicitudes diversas y las restantes a solicitudes diversas.

Para la vigencia del primer trimestre 2024 hubo una disminución del 29% en el total de PQR's frente al resultado de la vigencia 2023.

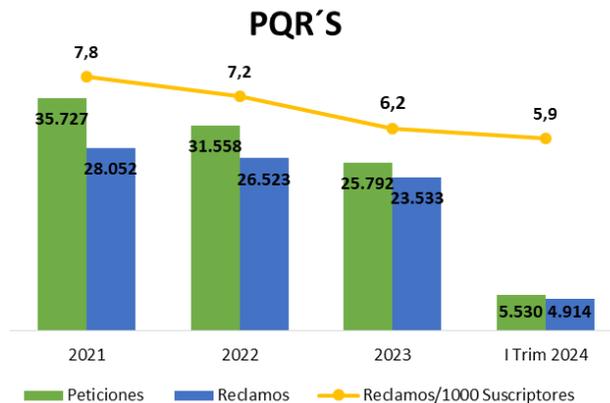


Figura 2. PQR's

En lo corrido de año 2024, se han gestionado 4.914 Reclamos, de los cuales fueron resueltos 1.726 a favor del usuario, y los 3.037 restantes a favor del amb.

Los resultados obtenidos nos permiten presentar un indicador de 5.9 reclamos por cada mil clientes, cifra que mejora el promedio nacional, y que es inferior al resultado de la vigencia del trimestre del año anterior el cual fue de 7,1.

Las atenciones gestionadas se distribuyeron en nuestros tres (3) puntos de atención presencial, así:

OFICINA	ATENCIONES PRIMER TRIM 2024	% AÑO 2024
PARQUE DEL AGUA	6.698	83%
CAÑAVERAL	825	10%
GIRON	521	7%
TOTAL	8.044	

### Atención presencial con agendamiento

Esta herramienta nos ha permitido reducir los tiempos de espera para atención del usuario, dado que el agendamiento permite de forma rápida, sencilla y eficiente programar la cita, ajustándose a los tiempos del usuario, evitándole filas y esperas innecesarias. En primer trimestre del año 2024 fueron agendadas 6.901 citas. El promedio de espera de atención presencial al usuario para el año 2024 fue de 5,47 minutos.

### MODERNIZACIÓN DEL PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN FLORIDABLANCA:

#### Reforma del punto de atención externo del municipio de Floridablanca – cañaveral

El día 12 de febrero del año 2024, se entregó la remodelación del punto externo de cañaveral con el objetivo de brindar un mejor servicio.

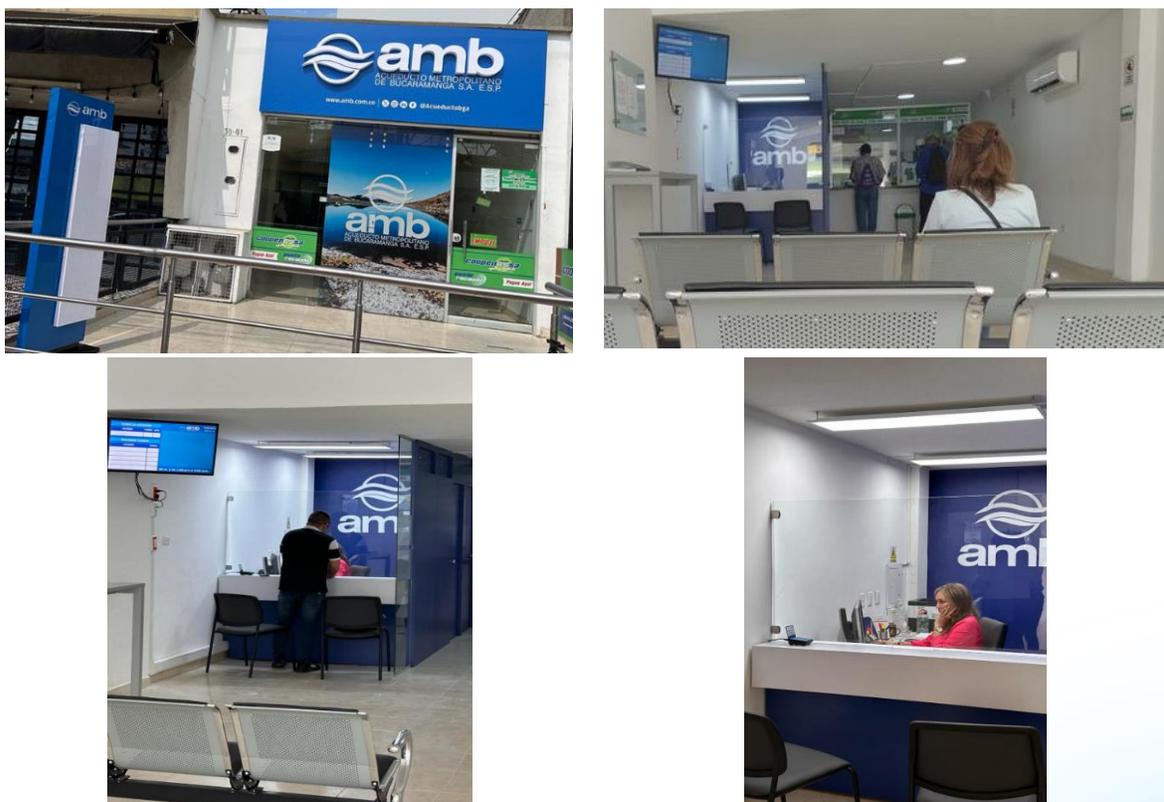


Figura 3. Reforma del punto de atención externo del municipio de Floridablanca – cañaveral

## ATENCIÓN TELEFÓNICA Y AUTOGESTIÓN

En el primer trimestre de 2024, a través de nuestro Contact Center se gestionaron 37.680 llamadas de nuestros usuarios, el 61% fueron gestionadas por el equipo de agentes, 33% por autogestión a través del IVR y 6% por el servicio nocturno. El 76% de las llamadas atendidas se distribuyen equitativamente entre gestiones relacionadas con daños e interrupciones del servicio, y consultas de información General.

Adicionalmente al canal telefónico, se gestionaron 9.289 interacciones a través del asistente virtual, y 5.223 interacciones a través de los canales chat web y Whatsapp.

Con un total de 2.090 evaluaciones al finalizar cada interacción, los usuarios califican el servicio del Contact Center con un 92% de satisfacción.

## CONTACTO Y CAMPAÑAS

En lo corrido de 2024 se han enviado 71.544 mensajes de texto como medio informativo y de contacto en desarrollo de las estrategias de acceso al servicio y gestión de cartera.

Entre enero y marzo de 2024 se ha programado el envío de 2.610 mensajes de IVR Robótico como apoyo a la gestión de cobro para usuarios con pago a plazos; de estos se ha realizado el envío efectivo de 1.892 para una tasa de contactabilidad del 72%.

## CAMPAÑAS DE EMAIL MASIVO

En el primer trimestre de 2024 se han enviado 61.766 mensajes de correo masivo, así:

Daviplata: 19.657 envíos efectivos

No te dejes engañar: 42.109 envíos efectivos



## **ACCESO VIRTUAL Y AUTOGESTIÓN**

### Asistente virtual (Portal Web)

Entre los meses de enero y marzo de 2024, a través de los asistentes virtuales han cursado 9.289 conversaciones, el 82% de ellas cursan por Agua María mientras que el 18% lo hacen a través del bot de pago a plazos.

El 24% de las conversaciones solicitan la opción de establecer un chat con un asesor de Contact Center, mientras que el 21% lo hace a través de la opción de solicitar duplicados.

### Asistente virtual - Whatsapp (300 262 1947)



A través de este canal se han recibido 3.315 interacciones, de las cuales el 69% han sido autogestión y 31% han sido atendidos de manera efectiva por los agentes de Contact Center.

### Bot Actualización de Datos

En el 2023 se trabajó en el diseño y desarrollo de una nueva estrategia de Actualización de Datos, apalancada en el alto volumen de solicitudes de copias de facturas a través de la página web y en implementaciones tecnológicas de IA y ChatGPT a través de Whatsapp.

Este bot se puso en marcha en el mes de enero de 2024 y hasta la fecha se han recibido 1.332 solicitudes de actualización de datos a través de esta herramienta.

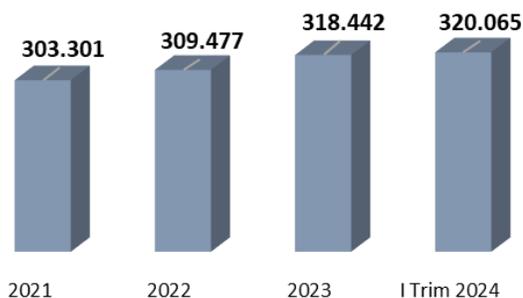
## **EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN COMERCIAL**

La gran eficiencia en nuestros procesos comerciales nos permitió consolidar y facturar al cierre del primer trimestre de 2024 un total de 320.065 suscriptores, quienes registraron un consumo total de 14'280.973 m<sup>3</sup> y emitir ventas por concepto del servicio de acueducto (consumo y cargo fijo) por valor de \$52.108,17 millones.

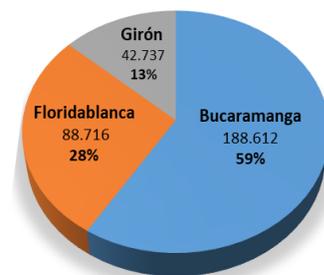
USO	SUSCRIPTORES		CONSUMO (m3)		FACTURACION (Miles de \$)	
<b>RESIDENCIAL</b>						
Estrato 1	34.809	10,9%	1.338.410	9,4%	\$ 3.227.320	6,2%
Estrato 2	68.189	21,3%	2.614.723	18,3%	\$ 7.666.518	14,7%
Estrato 3	84.169	26,3%	3.021.197	21,2%	\$ 10.730.203	20,6%
Estrato 4	77.755	24,3%	2.813.784	19,7%	\$ 10.960.687	21,0%
Estrato 5	14.943	4,7%	578.631	4,1%	\$ 3.330.682	6,4%
Estrato 6	10.784	3,4%	475.545	3,3%	\$ 2.848.953	5,5%
<b>Total</b>	<b>290.649</b>	<b>90,8%</b>	<b>10.842.290</b>	<b>75,9%</b>	<b>38.764.363</b>	<b>74,4%</b>
<b>INDUSTRIAL</b>	119	0,0%	327.228	2,3%	\$ 1.313.791	2,5%
<b>COMERCIAL</b>	27.548	8,6%	1.700.325	11,9%	\$ 9.054.606	17,4%
<b>OFICIAL</b>	847	0,3%	462.469	3,2%	\$ 1.441.790	2,8%
<b>ESPECIAL</b>	239	0,1%	139.241	1,0%	\$ 372.387	0,7%
<b>PROVISIONAL</b>	247	0,1%	743.100	5,2%	\$ 831.231	1,6%
<b>TEMPORAL</b>	415	0,1%	66.319	0,5%	\$ 330.002	0,6%
<b>AGUA EN BLOQUE</b>	1	0,0%	1	0,0%	\$ 3	0,0%
<b>TOTAL amb</b>	<b>320.065</b>	<b>100%</b>	<b>14.280.973</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 52.108.174</b>	<b>100%</b>

En las siguientes gráficas se puede observar la evolución de los suscriptores y la composición de éstos por municipio.

### SUSCRIPTORES



### Distribución Usuarios por Municipio



El consumo del primer trimestre de 2024 se marca una recuperación, superando los registros de consumos del primer semestre de los últimos dos años.

## SERVICIO ALCANTARILLADO amb S.A. ESP

### Brisas y Granjas de Provenza

En el mes de diciembre de 2023 se inició la facturación del servicio de alcantarillado, para el primer trimestre de 2024 se cuenta con 359 suscriptores de los Barrios Brisas de Provenza y

Granjas de Provenza del Municipio de Bucaramanga, para un total de 11.857 m<sup>3</sup> registrados por dicho servicio y un total facturado de \$ 17,1 millones.

## **GESTIÓN OPERATIVA ENFOCADA EN EL USUARIO**

### **Revisiones previas**

De conformidad con lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142/94, la Resolución CRA 943 de 2021, art. 1.13.1.6, y la Circular 006 de 2007 de la SSPD, numeral 4.2, se realiza una investigación previa con antelación a la emisión de la factura para los casos en los cuales existe desviación significativa del consumo, frente a su promedio histórico de consumo. Esta actividad que no tiene costo para el usuario también busca garantizar al usuario el cobro justo de su consumo.

En el primer trimestre del año 2024 se efectuó la revisión previa a 33.928 usuarios, lo cual contribuye determinantemente a que la facturación emitida sea justa y acorde al consumo.

### **Revisiones especializadas**

En el primer trimestre del año 2024, se ejecutaron 3.254 revisiones técnicas especializadas, con una efectividad de ejecución del 75,81%. Se atendieron solicitudes de los Usuarios y del Cliente Interno, donde se detectaron 298 fugas imperceptibles.

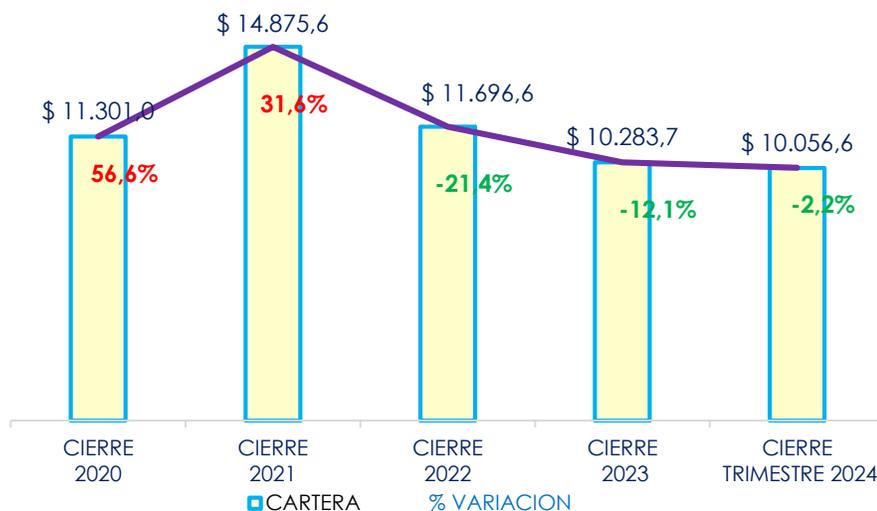
### **Mantenimiento y/o reposición de Acometida**

En el primer trimestre del 2024 se han ejecutado 108 mejoras en las acometidas autorizadas por los usuarios existentes y 4.522 revisiones de cajillas.

Así mismo, se efectuó la revisión y marcación de rutas en sectores de difícil acceso y/o localización (vegas de Morrórico, retiro chiquito, puerto rico, transición 1, 2 y 3, brisas de Provenza, granjas de Provenza, guaduales), facilitando al grupo de lectores y de reparto su ubicación, agilizando el registro de consumos y entrega de facturas en un menor tiempo.

## **GESTIÓN DE CARTERA**

Al cierre del trimestre 2024, la cartera totalizó la suma de \$ 10.056,6 millones, registrando una disminución de \$ 227,1 millones frente al cierre de la vigencia 2023, equivalente al -2,2% como se aprecia en la siguiente gráfica.



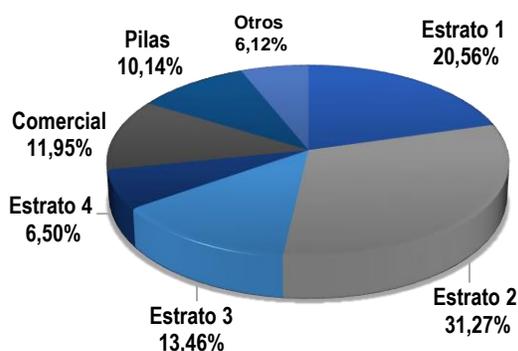
En cuanto a la cartera por edades, el 73,8% de los usuarios deudores se encuentran en el rango de 1 a 3 meses, como se aprecia en la Siguiete Tabla:

RANGO MESES	0 ≤ X < 1	1 ≤ X < 3	3 ≤ X < 6	6 ≤ X < 12	12 ≤ X < 24	24 ≤ X < 36	36 ≤ X < 60	60 ≤ X	10.056,6
Valor Cartera Mar-24	996,6	1.030,7	607,0	832,1	1.148,5	856,9	1.499,6	3.085,2	10.056,6
No usuarios Mar-24	10.911	5.996	1.428	1.178	1.058	525	664	1.159	22.919

Durante el primer Trimestre de la vigencia 2024 se otorgaron nuevas facilidades de pago a 6.233 usuarios, y al finalizar el primer Trimestre 2024 se encuentran activos 11.152 usuarios con cartera en acuerdos de pago cuyo monto corresponde a \$ 3.875,3 millones, logrando reducir en \$ 154,5 millones el valor existente al cierre de 2023.

### Composición de la cartera

La cartera vencida, se concentra principalmente, en el uso residencial con \$ 7.479,9 millones (74,38%), el uso comercial \$1.201,9 millones (11,95%) y las Pilas Públicas \$1.019,3 millones que representa el 10,14%, Los demás usos acumulan \$ 355,5 millones (3,5%).



Los estratos 1, 2 y 3 concentran el 65,29% del total de cartera vencida, siendo de mayor relevancia el estrato 2 con una participación del 31,27%.

La recuperación de cartera, en el estrato 1 y Pilas públicas, es la de más lento progreso, debido a las características especiales, de las necesidades y la capacidad de pago de los usuarios de este grupo poblacional.

## Acciones orientadas a la Recuperación de Cartera

Se continúan realizando las siguientes acciones:

### Gestión acuerdos de pago

Ejecución de Acuerdos de Pago, según el Programa “Pago a Plazos”.  
Seguimiento a Usuarios con Acuerdos de Pago.

### Gestión cobro

Comunicaciones personalizadas a los suscriptores morosos.  
Seguimiento y Control a los suscriptores con deudas de mayor valor.  
Control a Usuarios con Conceptos en Reclamación.

### Gestión suspensión del servicio

De acuerdo con las gestiones realizadas en las actividades de suspensiones/reinstalaciones del servicio de acueducto y en concordancia con lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 se efectuaron 28.279 suspensiones en el primer trimestre del año 2024, las cuales generaron 17.734 reinstalaciones del servicio debido a pagos totales o parciales de usuarios en mora.

Ejecución de actividad de suspensión sistemática del servicio. Para aquellos morosos cuya práctica es la de auto reinstalar el servicio de manera irregular, se realizó seguimiento y repetición de la suspensión en el mismo mes, con el fin de presionar el pago de la deuda.

### Gestión de Recaudo

Durante el primer trimestre 2024, se recaudaron \$ 54.970,3 millones, por los conceptos de servicio de acueducto, valor que aumento el 9% (\$ 4.722,1 millones), comparativamente al primer trimestre del año anterior. Lo correspondiente a conceptos de tarifas del servicio de acueducto es:

Concepto tarifas	Valor	Porcentaje%
Cargo Fijo y Consumo	51.598,4	93,9
Aportes de conexión, venta y reposición de medidores, suspensiones reinstalaciones	2.422,2	4,4
Subsidios por municipios	241,7	0,4
Conceptos varios	707,9	1,3
Total	54.970,3	100,0

### Recaudo de valores diferidos “COVID”

En el primer trimestre 2024, se recaudaron \$ 104,9 millones, por concepto de cuotas por carteras diferidas, a los suscriptores que no pagaron el servicio en los meses de abril a julio de 2020 (cuarentena), valores que según la directriz del gobierno nacional (Res CRA 915 y 918 de 2020), debieron diferirse, a un plazo de 36 meses para los usuarios de estratos 1 y 2 y para estratos 3, 4 y comerciales un plazo de 24 meses.

Del valor total diferido (\$ 8.563,0 millones), al cierre del primer trimestre 2024 se ha recaudado un acumulado de \$8.020,6 millones, es decir, un 93,66% del total diferido por COVID.

### **Pasarela de pagos - Daviplata**

En diciembre del año 2023, con el fin asegurar el recaudo de la factura integrada y ofrecer un mejor servicio al cliente se implementó una nueva alternativa que permite efectuar el pago del servicio en línea desde nuestro portal [www.amb.com.co](http://www.amb.com.co) con la opción de DaviPlata. Con esto facilitamos el pago para que pueda realizarse sin necesidad de tener o no una cuenta de ahorros y, por supuesto, con la comodidad de efectuarlo sin desplazamientos hasta un punto de recaudo autorizado y con la total garantía que el pago se hace directamente al amb S.A. ESP.

A través de Daviplata en el primer Trimestre de 2024 se ha recibido en total 2.483 transacciones, así mismo a través del canal PSE pasamos de 52.000 a 61.296 transacciones en promedio mensuales, con un incremento del 23% respecto a la vigencia anterior. Es un medio que se espera crezca en el tiempo.

## GESTION OPERATIVA

### PRODUCCION

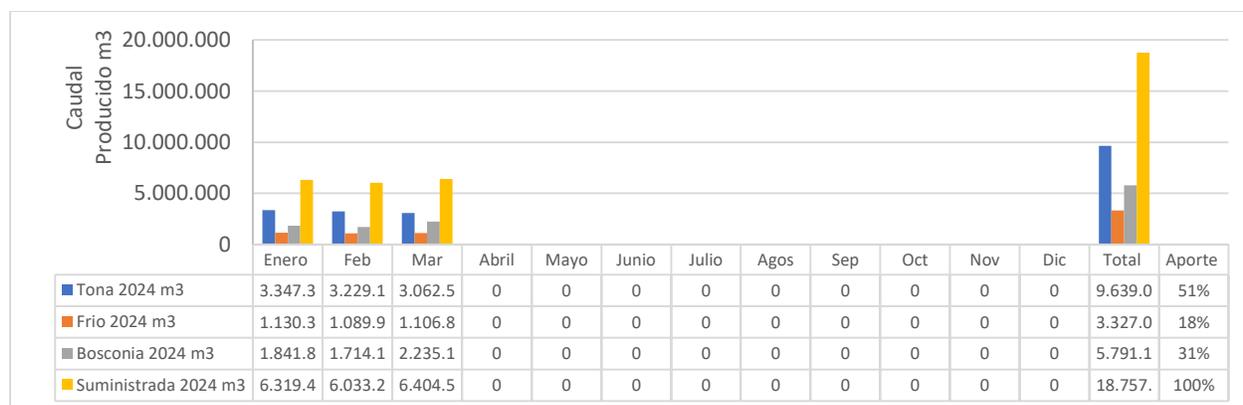
#### Captación de Agua

Al finalizar el primer trimestre del año 2024, el caudal captado para abastecer la demanda en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón fue de 2444,4 l/s, en donde los aportes de los sistemas Tona, Frío y Surata fue de 1243,9 l/s, 431,7 l/s y 768,7 l/s respectivamente.

#### Tratamiento de Agua Potable

El sistema de potabilización conformado por las plantas de tratamiento La Flora, Morrórico, Florida y Bosconia, produjo un volumen de agua suministrada a la red de 18.757.242 m<sup>3</sup>, en el primer trimestre de 2024 registrando un aumento de 4.054% respecto con el volumen producido en el mismo periodo de tiempo del año 2023 (18.026.465 m<sup>3</sup>).

En la 1, se presenta los volúmenes de agua producidos en cada una de las plantas y el porcentaje de aporte al sistema de abastecimiento del amb S.A. ESP durante el primer trimestre de 2024.



**FIGURA 4. PRODUCCIÓN AGUA POTABLE EN PLANTAS DE TRATAMIENTO**

### GESTION DE LA DEMANDA

#### Macromedición

Se inició el proceso de construcción de las cámaras para la instalación de caudalímetros para mediciones en las plantas de tratamientos, salidas y entradas de tanques y sitios de interés dentro de la red de distribución, con la finalidad cumplir con la Resolución CRA

946 de 2021. (Específicamente en cumplimiento al indicador IMA) Con esto se podrán obtener los valores de pérdidas de agua por el proceso de potabilización de cada planta, así como un cálculo más preciso de los índices de agua no contabilizada en el sistema de distribución. En el año 2024 se realizarán las obras de construcción de las cámaras y casetas requeridas para la instalación de los equipos.

## **Sectorización y Regulación**

Durante el primer trimestre de 2024 dentro del programa de sectorización y regulación hidráulica, se adelantó el proceso contractual cuyo objeto consiste en la CONSTRUCCIÓN DE CÁMARAS PARA LA INSTALACIÓN DE EQUIPOS ESPECIALIZADOS EN EL CONTROL DE PARAMETROS HIDRAULICOS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL amb SA E.S.P. POIR 51, por valor de (\$484.700.719), y que permitirán establecer con mayor exactitud el IANC.

## **Abastecimiento**

Con el fin de permitir un mejor almacenamiento de agua que garantice la continuidad del servicio a los usuarios al igual que cumplir con la norma sismorresistente en este primer trimestre se llevó a cabo el proceso de licitación del contrato cuyo objeto es REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL Y ADECUACIONES DE LAS REDES HIDRÁULICAS DEL TANQUE MORRO ALTO – POIR 55 por valor de (\$2.394.994.900).

Para garantizar un óptimo abastecimiento de la zona oriental de Bucaramanga, en este primer trimestre se inició el proceso licitatorio para el REFORZAMIENTO DE LOZA DE FONDO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN EL TANQUE DE DISTRIBUCIÓN NORTE BAJO DEL amb SA E.S.P. POIR 55 por valor de (\$373.908.485).

Dando cumplimiento al cronograma de lavado de tanques del amb SA E.S.P, en el primer trimestre del 2024 se lavaron tres tanques de distribución los cuales abastecen un total de 64.300 suscriptores, garantizando con esto la continuidad en la calidad del agua suministrada.

## **Suministro de agua potable en carrotanque**

Mediante el servicio de carrotanque del amb se suministró en el primer trimestre del 2024 un volumen de 3158 m<sup>3</sup> de agua. Este volumen fue suministrado a diversas comunidades y asentamientos del municipio de Bucaramanga mediante el contrato interadministrativo 170 con la Alcaldía municipal, igualmente a colegios, constructores, particulares y en respuesta a contingencias del servicio de acueducto.

## **Modelación Hidráulica de redes**

Durante el primer trimestre 2024, se dio continuidad al proceso de modelación hidráulica de la red de distribución en cada uno de los distritos que componen el área de prestación de servicio.

Se continuó con la actualización del modelo general, incorporando los datos obtenidos de los equipos registradores de presión y caudal en la red matriz de abastecimiento con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y asegurar una gestión óptima de los recursos.

Estos modelos hidráulicos permitieron evaluar el comportamiento de redes según requerimientos a través de Solicitudes de Disponibilidad, donde se analizaron los caudales demandados en los distritos Cañaveral, Santa Barbará y Floridablanca en el sector de Menzulí, esto con el fin de dar respuesta a dicha solicitudes de servicio con criterios técnicos sobre las implicaciones de conexión de posibles nuevos suscriptores. Adicionalmente se revisaron las curvas de modulación de consumos para reflejar con mayor precisión los patrones de consumo, basados en los datos recopilados a lo largo del 2023.

Así mismo, se continuó con la integración de datos provenientes de sensores en tiempo real dentro del modelo hidráulico, lo que permite obtener información actualizada y precisa para una toma de decisiones, así como para la detección temprana de posibles problemas y la optimización de los procesos operativos.

Al finalizar el año 2024, se tiene proyectado realizar la adquisición de la licencia de una plataforma tecnológica, la cual se debe ajustar a los requerimientos corporativos establecidos de integración de las plataformas SCADA – SII – SIG - MODELO HIDRÁULICO.

## **GESTIÓN INTEGRAL DE AGUA NO CONTABILIZADA**

### **Control de pérdidas reales y aparentes.**

En el período de enero a febrero de 2024, la facturación fue de 9.439.272 m<sup>3</sup>, con un volumen de agua suministrada de 12.195.433 m<sup>3</sup>, obteniendo un resultado de Índice de Agua No Contabilizada (IANC) promedio de los últimos dos (2) meses de 22,91%.

El promedio del IANC de los últimos 12 meses es de 23,64%. El valor promedio del IPUF de los últimos 12 meses a febrero de 2024 es de 4,52 m<sup>3</sup>/usuario-facturado.

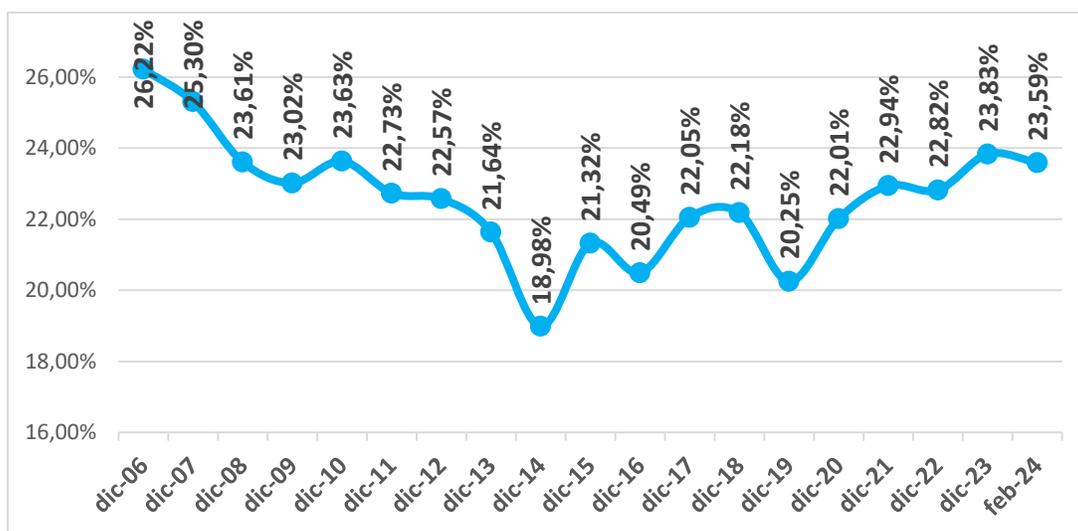


Figura 5. Índice de Agua No Contabilizada (IANC) promedio (12 meses)

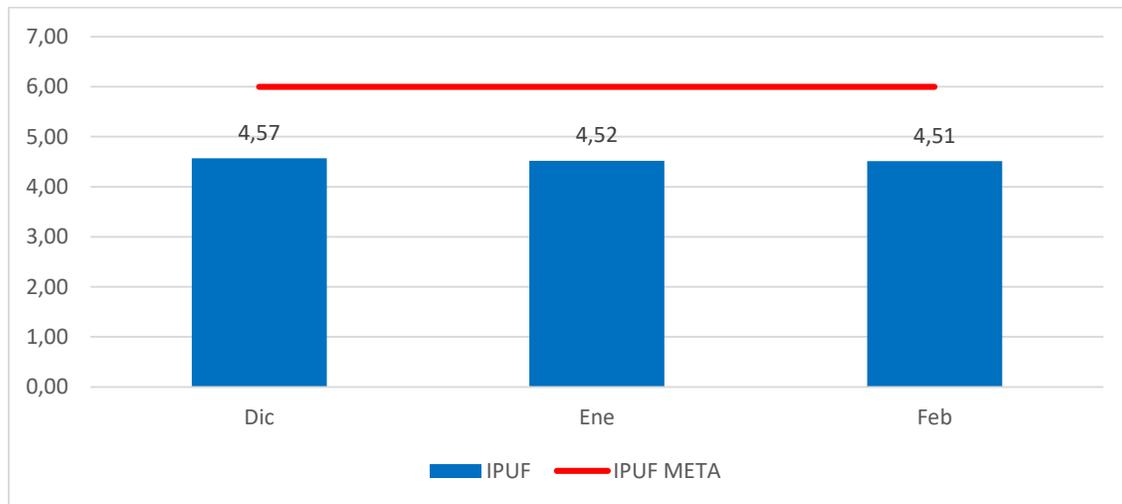


Figura 6. Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) durante el último trimestre.

Teniendo en cuenta la tendencia en aumento del agua no contabilizada, el amb S.A. ESP, a partir del segundo trimestre de 2023, impulsó un programa denominado MEGA, el cual tiene como objetivo principal contar para el año 2030 con un indicador IANC de 15 %. Para esto, se han concentrado esfuerzos dirigidos al control de las pérdidas técnicas y comerciales entre las cuales se destacan las siguientes:

- Campañas de búsqueda sistemática de fugas
- Verificación y ajuste de la hermeticidad de distritos y sectores hidráulicos
- Puesta en marcha de una nueva política de selección y reposición de medidores
- Caracterización de sectores críticos con consumos irregulares para análisis y evaluación de posible vinculación mediante contrato de condiciones especiales.

En la siguiente figura, se presenta la consolidación del nuevo plan de acción estratégico para la Gestión Integral de Agua No Contabilizada.



Figura 7. Líneas de acción para la gestión integral de agua no contabilizada.

## Sectorización y regulación

Durante el primer trimestre de 2024, se continuó con la ejecución del contrato para la ampliación de la capacidad del sistema de distribución a través de la sectorización hidráulica, con un presupuesto total de \$529.978.882, con un plazo de ejecución de diez (10) meses y un avance a la fecha del 15%. Este proyecto tiene como objetivo fundamental asegurar la integridad y estabilidad de las áreas segmentadas dentro del sistema, lo que resulta fundamental para el control efectivo de las pérdidas técnicas.

Como parte de las acciones requeridas para el ajuste de la sectorización, en el primer trimestre de 2024, se han realizado 7 operativos de revisión de estanqueidad en el Distrito Morro Alto que han culminado en 23 taponamientos.

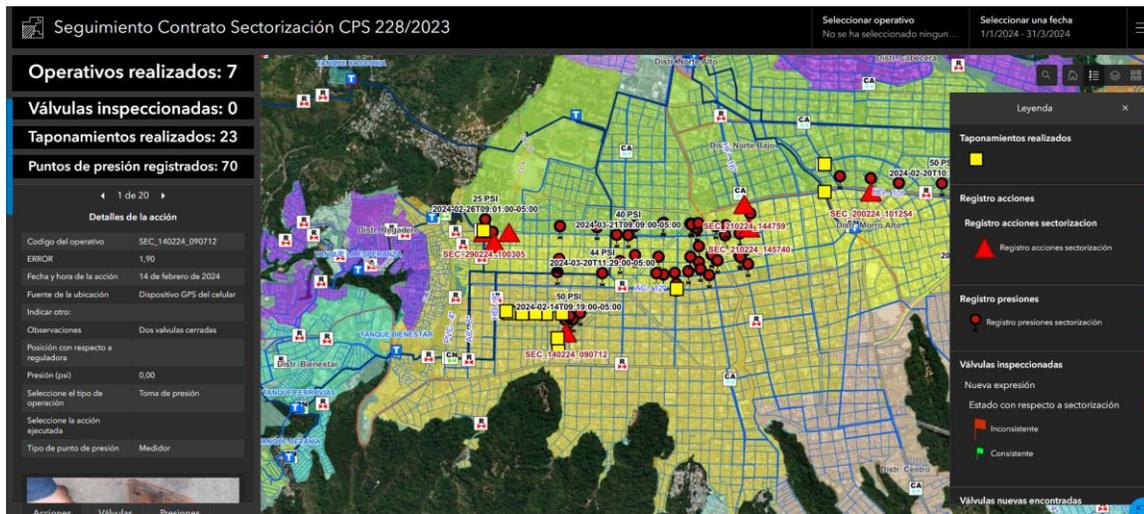
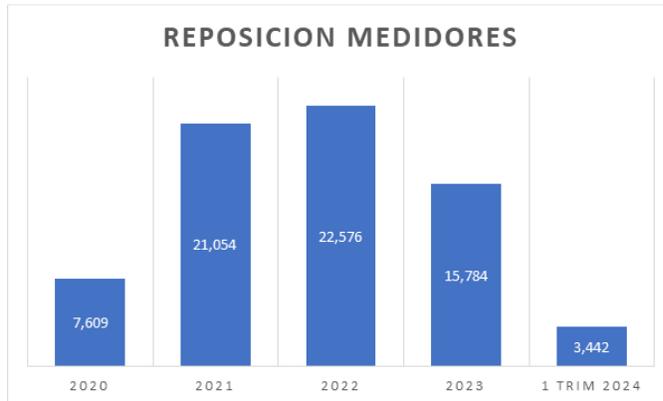


Figura 8. seguimiento a actividades de sectorización.

## Medición

Dando cumplimiento al artículo 146 de la Ley 142/94, “La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”, se continuó con el Programa de Reposición de Medidores, el cual tiene como objetivo reemplazar los medidores que no estén funcionando correctamente y aquellos que por su antigüedad deban reemplazarse por cambio tecnológico.



Como se observa en la gráfica, en el primer trimestre de 2024 se instalaron 3.442 medidores para reemplazar equipos que habían cumplido su ciclo de vida o presentaban fallas en la medición, con lo cual además de garantizar una correcta medida para estos clientes, se brinda mayor seguridad en la toma de lectura.

La instalación de medidores generó recaudos por \$ 1.050.467.785, de los cuales \$ 797.835.073 corresponden a reposición y \$ 252.632.712 por nuevos usuarios.

Al finalizar el primer trimestre 2024, se registran 2.217 medidores detenidos, cifra que representa únicamente el 0,7% del total de medidores instalados.

Adicionalmente, se instalaron 1.286 medidores a nuevos clientes que formalizaron su solicitud de una nueva conexión al servicio de acueducto durante el primer trimestre de 2024.

## **Estrategia de Reposición de Medidores**

Como parte de la implementación de la estrategia de priorización de reposición de medidores basadas en análisis multicriterio (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), se realizó la reposición de 1142 medidores de los ciclos de facturación 01, 07 y 08 en el mes de febrero. Para el mes de marzo, se programó la reposición de 2560 medidores de los ciclos 03, 04, 05 y 06 (745 ejecutadas efectivas hasta la fecha).

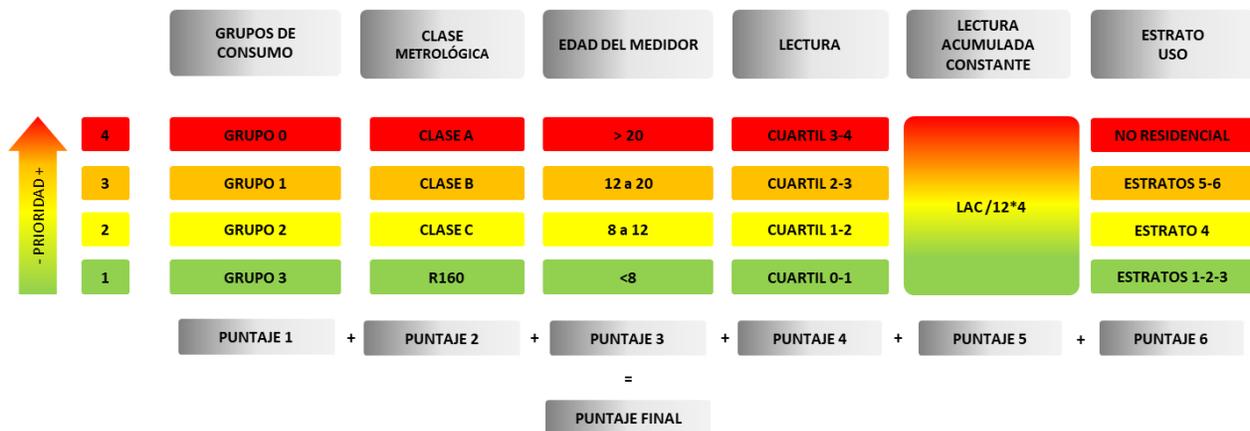


Figura 9. Esquema de la estrategia de reposición de medidores.

De acuerdo a las estimaciones preliminares realizadas con la información de la fecha de reposición de los medidores, y las lecturas tomadas en el mes de marzo, se pudo establecer un volumen recuperado promedio entre 2,33 y 1,35 m<sup>3</sup> por reposición ejecutada mediante servicios de reposición por cambio tecnológico, dependiendo del ciclo de facturación considerado (ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

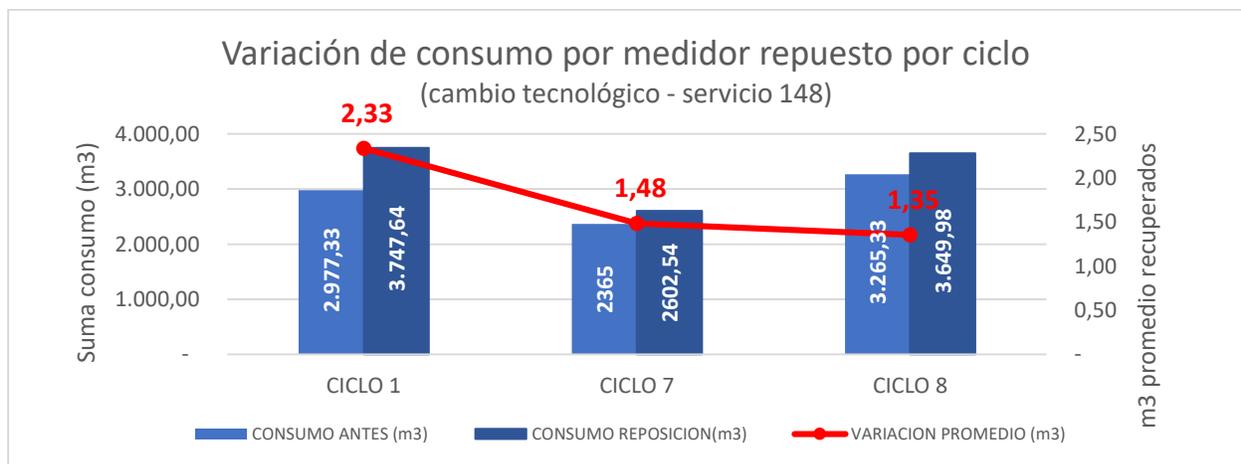


Figura 10. ESTIMACIÓN DE VOLUMEN DE AGUA RECUPERADA POR REPOSICIÓN POR CICLO.

Así mismo, se identificó la necesidad de realizar el seguimiento continuo a la efectividad de reposiciones con el fin de determinar las principales causas e implementar un plan de acción para solucionar los problemas que impiden la reposición de medidores priorizados de manera definitiva.

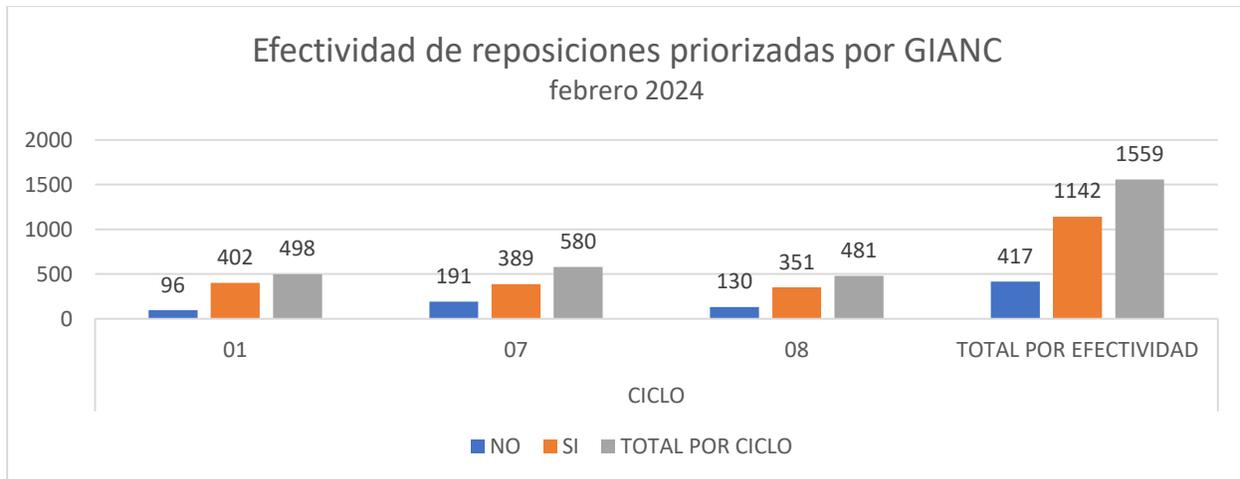


Figura 11. efectividad de reposiciones por ciclo.

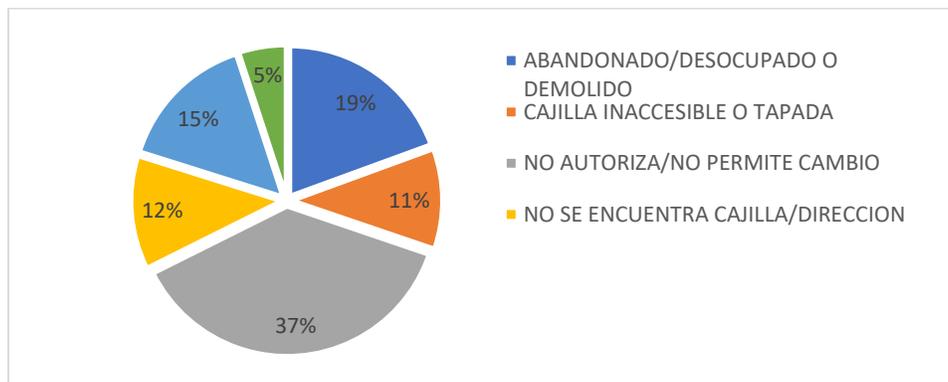


Figura 12. principales impedimentos para la reposición de medidores.

### Acciones en sectores críticos por pérdidas y vinculación mediante contrato de condiciones especiales

Como parte de las estrategias orientadas a la gestión de pérdidas, se realizó la modificación del Acto de Gerencia No. 001 de 2023<sup>1</sup>. “Por medio del cual el amb S.A.E.S.P. establece la implementación y reglamentación del CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES PARA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE MEDIANTE SERVICIO PROVISIONAL INDIVIDUAL y del “CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES PARA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE MEDIANTE SERVICIOS PROVISIONAL COLECTIVO DE PILA PÚBLICA” y del Comité de Pérdidas, mediante los Actos de Gerencia 005 y 006 de 2024, respectivamente. Estas modificaciones tienen como objeto principal redirigir todas las actividades de visita, viabilidad técnica y aprobación de vinculación de clientes especiales mediante servicio provisional individual al proceso de Gestión Integral de Agua No Contabilizada, con el fin de agilizar su trámite.

Se avanzó en la vinculación de clientes mediante contrato de condiciones especiales en sectores críticos y priorizados (entre los cuales se destaca el sector de Valle de Los Caballeros), mediante la realización de 84 visitas y viabilización técnica por parte del proceso de GIANC de 79 usuarios.

<sup>1</sup> Acto de Gerencia No. 001 del 30 de enero de 2023. “Por medio del cual el amb S.A.E.S.P. establece la implementación y reglamentación del CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES PARA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE MEDIANTE SERVICIO PROVISIONAL INDIVIDUAL y del “CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES PARA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE MEDIANTE SERVICIOS PROVISIONAL COLECTIVO DE PILA PÚBLICA”

En el primer trimestre de 2024, se procesaron 110 solicitudes de vinculación de clientes especiales, de las cuales 45 se encuentran aprobadas y en proceso de venta de matrícula, 61 en trámite y 4 fueron negadas.

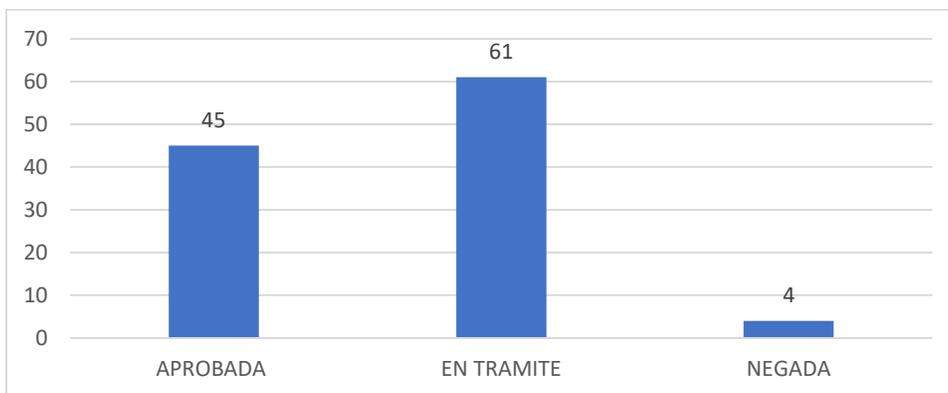


Figura 13. estado de trámite de solicitudes de vinculación mediante contrato de condiciones especiales.

De acuerdo a la última información de facturación disponible, el volumen acumulado de agua recuperada por vinculación de clientes especiales hasta la fecha suma 4087 m<sup>3</sup>.

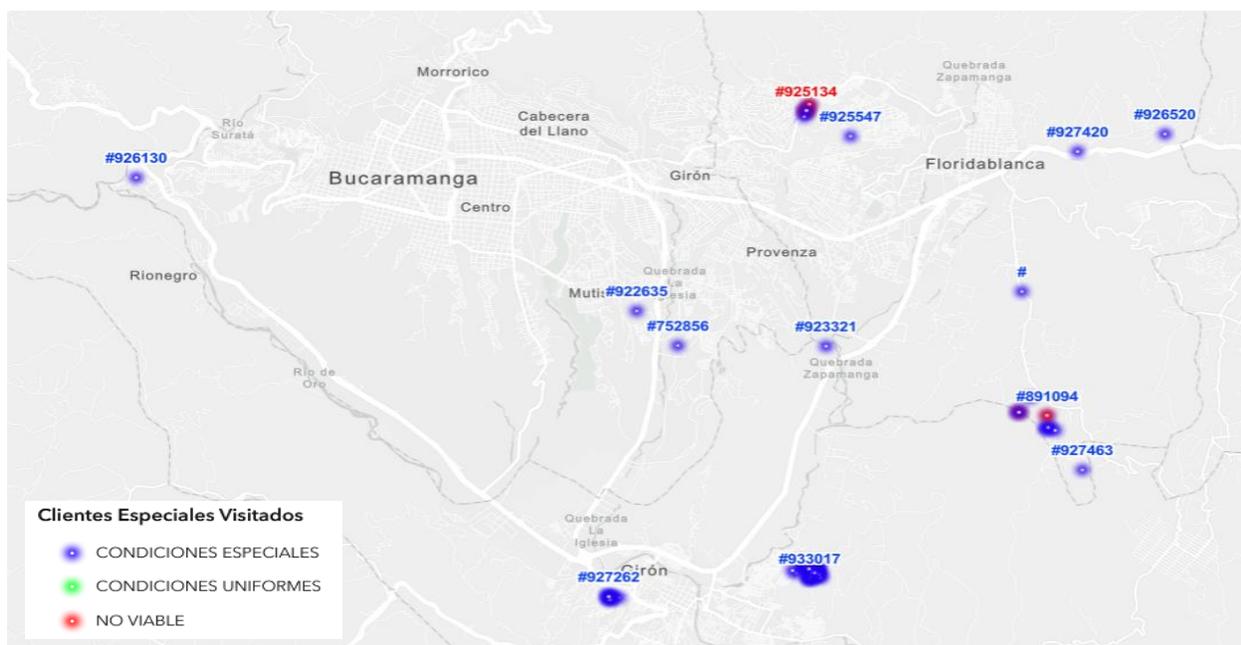


Figura 14. clientes especiales potenciales visitados y viabilizados técnicamente por GIANC

## Gestión Social De Pilas Públicas

Con el fin de buscar alternativas de vinculación en 19 sectores del área de prestación del amb S.A.E.S.P. caracterizados por una alta incidencia de irregularidades y escaso acceso al servicio, se realizó un diagnóstico que incluyó la evaluación de su estado actual en cuanto a predios, comunas, barrios existentes, estratos, usos, división del territorio, usos asignados al suelo, modalidad de alcantarillado, cantidad de pisos o cantidad de propietarios de los predios y acceso a servicios públicos, entre otros aspectos.

Con base en la información recolectada, se viene realizando el acompañamiento a las comunidades de cada sector para que puedan culminar de manera exitosa la conformación de asociaciones y cumplir con los demás requisitos para la vinculación al amb S.A.E.S.P. bajo la modalidad de clientes especiales mediante servicio provisional colectivo de pila pública. Con este proceso se espera poder prestar el servicio a aproximadamente 2900 viviendas que actualmente, se encuentran conectadas de manera irregular a las redes del amb S.A.E.S.P.

<i>Nombre del asentamiento</i>		<i>No. viviendas</i>
FLORIDABLANCA		1064
1	Getsemaní 01	350
2	Getsemaní 02	270
3	Portal de mirasol	90
4	Mirador de villa Elena sur	70
5	Quintas de la hacienda	45
6	Villa hermosa	100
7	Altos de Villabel	70
8	Cumbre	26
9	Alares de la cumbre	43
BUCARAMANGA		1671
10	Angelinos campestres colorados	30
11	Sector limoncito colorados rural	40
12	Mirador del rosal	50
13	Manzanares campestre del rosal	60
14	La esperanza	35
15	El rosal Pablon	20
16	Barrio puerto rico	50
17	20 de julio etapa 2	50
18	Urb villas de Girardot	1336
GIRON		162
19	Brisas de Río frío	162
<b>TOTAL</b>		<b>2897</b>

Sectores priorizados para vinculación mediante pila pública.

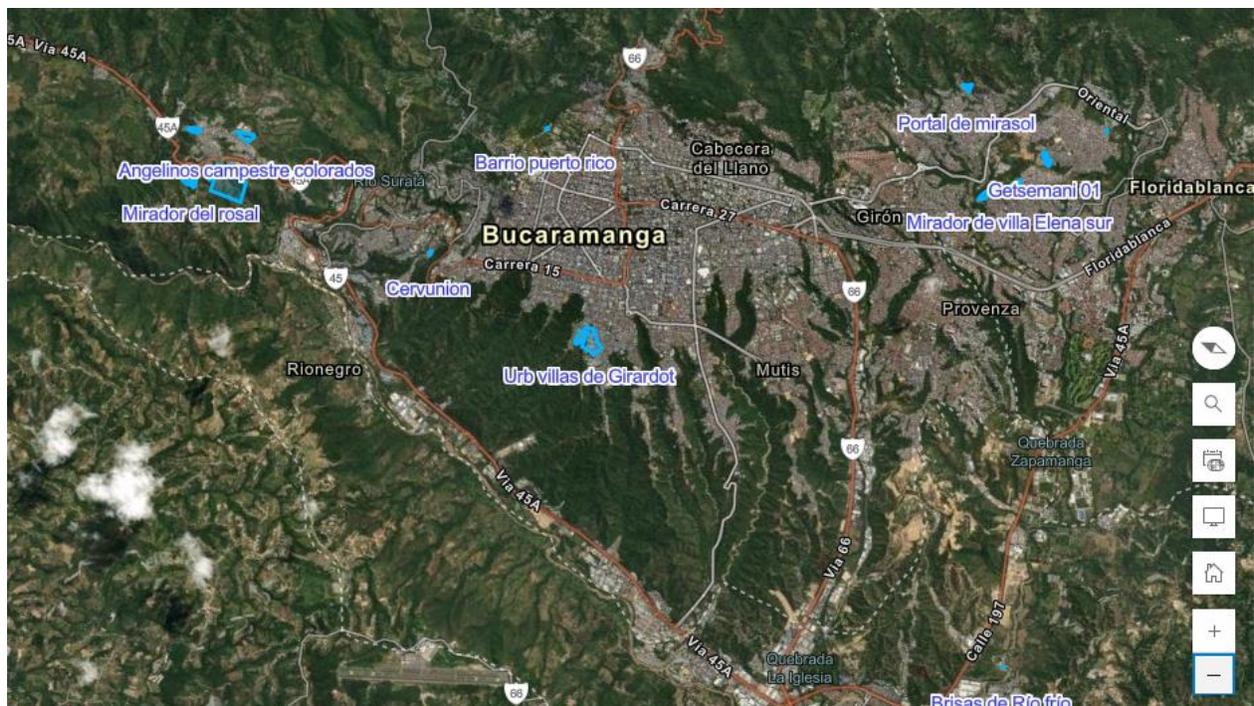


Figura 15. SECTORES PRIORIZADOS PARA LA VINCULACIÓN ESPACIAL EN MODALIDAD DE PILA PÚBLICA.

## **DISPONIBILIDAD TÉCNICA DEL SERVICIO**

Durante el primer trimestre del año 2024, el amb S.A. ESP expidió concepto técnico favorable para la disponibilidad del servicio de acueducto a 2845 unidades de vivienda y 1876 locales comerciales en predios localizados en nuestra Área de Prestación de Servicio. Lo anterior, como resultado de la evaluación y estudio de 79 solicitudes de disponibilidad de servicio de acueducto de gestionadas por los urbanizadores/constructores en los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, incluyendo renovación de disponibilidades.

Respecto a los resultados del primer trimestre del año 2023, se evidencia un aumento en cuanto el número de solicitudes de acueducto, así mismo, los indicadores reflejan un aumento en el número de unidades de vivienda y locales aprobados en dichas solicitudes para este periodo.

## **DISTRIBUCIÓN**

### **Reposición y ampliación de la Capacidad de las Redes de Distribución**

Al finalizar el primer trimestre de 2024, se terminaron las siguientes obras de reposición y de ampliación de la capacidad de redes de distribución:

Ítem	Proyecto	Barrio	Dirección	Diámetro ["]	Longitud [mts]
1	POIR 6.7	Villabel	Carrera 12 con carrera 29 Carrera 19 con Calle 27 Calle 20 Y 23 con Paralela Autop. F/Blanca	PVC 3"; 4" y 6"	555
2	POIR 6.7	Casco Antiguo	Calle 6 Entre Carreras 8 y 13	PVC 4"; 6" y 8"	719
3	POIR 5.8	Lagos II	La Colmena	12"	649
4	POIR 6.8	Caldas	Carrera 33A Entre Calles 108 y 111 Calle 107 y 108 Entre Carreras 33 y 34	3"	407
5	POIR 6.8	Alares	Calle 58 Entre Carreras 12 y 15	PVC 3"; 4" y 6"	601
6	Por administración	Cinal	Calle 6 # 12	PVC 3"	92
7		La Cumbre	Transversal 26 Entre 9e y 10	PVC 3"	60
8		Alpes	Calle 30 entre Cra. 41 y 42	PVC 3"	225

Reposición y Ampliación de Redes de Acueducto Instaladas año 2024 – primer trimestre



FIGURA 16. REPOSICIÓN DE REDES PRIMER TRIMESTRE DE 2024

### OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO amb S.A. ESP - 2024

Principales indicadores sistema de acueducto asociados a la operación, en cuanto a la continuidad, cobertura y calidad:

DETALLE		ENE	FEB	MAR
Área de Prestación				
Suscriptores	Bucaramanga	188.097	188.394	188.612
	Floridablanca	88.469	88.545	88.716
	Girón	42.443	42.555	42.737
	<b>Total</b>	<b>319.009</b>	<b>319.494</b>	<b>320.065</b>
Caudal de Agua Captada (L/s)		2.413	2.468	2.453
Volumen de Agua Captada (m3)		6.463.202	6.184.912	6.570.390
Volumen de Agua Producida (m3)		6.319.464	6.033.236	6.404.542
Continuidad		99,86	99,69	99,78
Cobertura de micro medición		100%	100%	100%
Índice de Agua No Contabilizada (*)		23,64	23,59	ND
Índice de pérdidas por usuario facturado IPUF (m3/suscriptores-mes) (*)IPUF		4,52	4,51	ND
Índice de Riesgo de Calidad del Agua * Resolución 2115/2007:	Bucaramanga	0,60	0,36	0,65
	Floridablanca	0,36	1,03	0,34
	Girón	0,00	0,22	0,00
Consumo Total Facturado	m3	4.710.759	9.475.104	14.280.973
	Millones	17.212.309	34.579.531	52.108.174
Instalación de medidores	Por reposición	806	1.022	1.522
	Nuevos	376	494	408
Vinculación Nuevos suscriptores	Nuevos suscriptores	434	1.217	1.553
	ingresos (millones)	311,2	830,4	1.084,2
Reclamos	Asociado a la prestación del servicio de acueducto	1.598	3.338	4.914
Peticiones		2.187	4.084	5.530

## GESTION AMBIENTAL

### **PROYECTOS EN EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2024**

Nombre del proyecto: ADMINISTRACIÓN, MEJORAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE ÁREAS ESTRATÉGICAS

Este proyecto contempla todas las acciones que el amb realiza en pro de garantizar la integridad y protección de las áreas que históricamente ha adquirido o que administra bajo la figura de comodato dentro de los procesos de planificación internos que se han establecido con el propósito de garantizar la conservación y protección de las áreas de recarga hídrica de interés para la empresa.

Descripción y ejecución del proyecto: Durante el primer trimestre del 2024 y en el marco del desarrollo del proyecto anteriormente descrito se llevaron a cabo las siguientes actividades:

### **ATENCIÓN INCENDIO PREDIO PLAN DE MESA**

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, es propietario del predio Plan de Mesa que tiene una extensión de 299 ha ubicado en la vereda Ucata a 3.600 msnm en el municipio de Tona y localizado en el Km 49 de la vía Bucaramanga- Picacho. Dicho predio fue adquirido en el año 2008 en cumplimiento de las políticas internas establecidas para la adquisición de predios localizados en zonas de recarga hídrica estratégica, toda vez que se encontraba en zona de paramo y estaba totalmente afectado por tensionantes antrópicos.

Durante los días 22,23 y 24 de enero, este predio fue objeto de un incendio forestal que afectó a 33 predios que representaban aproximadamente 317 hectáreas, de las cuales 277,85 son propiedad del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y hacen parte del predio plan de mesa que fue afectado en un 93%

El área objeto de afectación, se encuentra ubicada dentro de las zonas de vida de Páramo y el Bosque alto andino o Bosque de Niebla; con una alta presencia de especies vegetales características de estos ecosistemas estratégicos, con predominancia en paramo de especies como los frailejones, tuto, pajonales, romero, mortiño, caminadora, apio de paramo entre otras y en Bosque alto Andino, especies como roble, encenillos, gaques, entre otras, al igual que se presentó afectación fauna asociada.

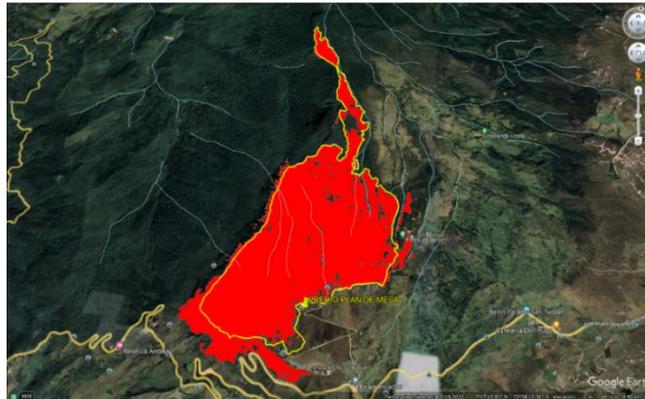


Figura 17. – Predio Plan de Mesa

Teniendo en cuenta lo vulnerable e importante del ecosistema afectado, este evento llamo la atención de diferentes actores tanto internacionales como nacionales, y permitió la unión de fuerzas para hacer un llamado de atención que nos permitirá trabajar de manera conjunta en la recuperación del ecosistema afectado y en la toma de decisiones frente a como debemos estar preparados para futuros eventos generados por condiciones climáticas extremas producto de la variabilidad climática.

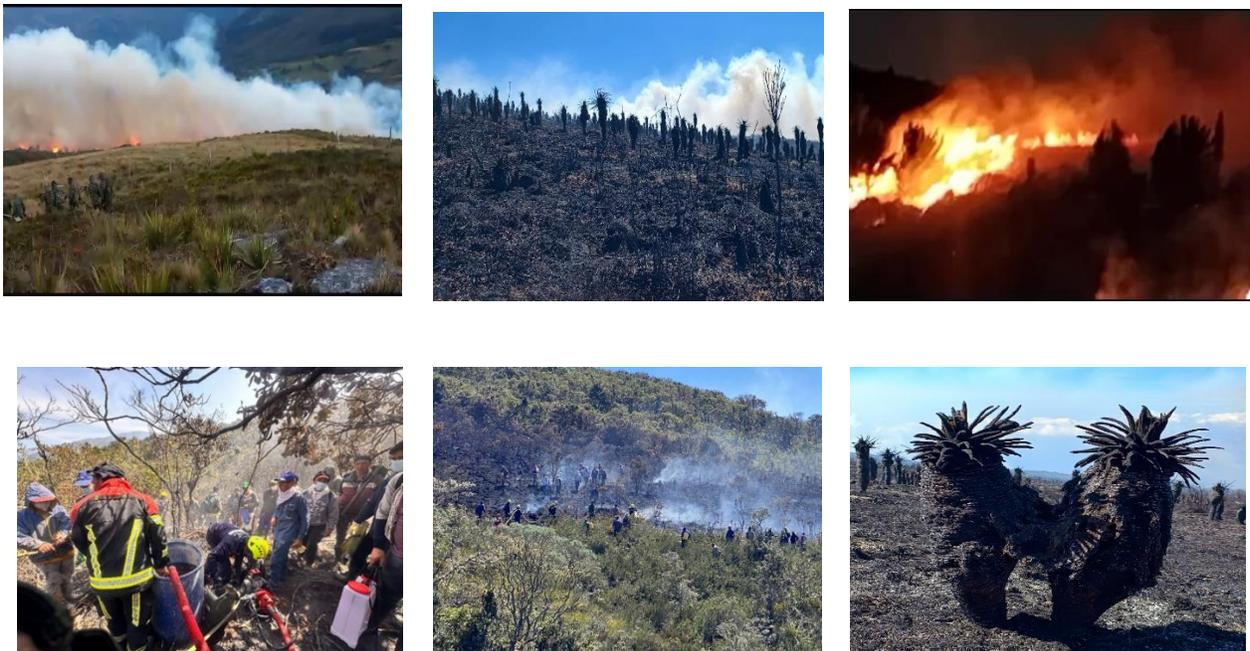


Figura 18. – Afectaciones Predio Plan de Mesa

[https://www.instagram.com/p/C4wC19Vp\\_AH/?igsh=NHgzcTNha2x2cGFn](https://www.instagram.com/p/C4wC19Vp_AH/?igsh=NHgzcTNha2x2cGFn)  
<https://www.instagram.com/p/C4y0w2BpBWG/?igsh=bnFvOXFudWU5OHAY>  
<https://www.instagram.com/reel/C5OCdnSqbtd/?igsh=NmZoM2w3NTNqdWpk>  
<https://www.instagram.com/reel/C22kG7uOU9u/?igsh=ZWFmczFkaHkzMGE=>  
<https://www.instagram.com/reel/C3AdY8nuz5d/?igsh=dmlnYXN2c2F0MnN5>  
<https://www.instagram.com/p/C3q6bitu-41/?igsh=MTZmaGF3dDE1YzJ6dQ==>  
<https://www.instagram.com/reel/C3sfOy-Oy8m/?igsh=NGo4eDI2cXNtdjhs>

<https://youtu.be/DE3xql8GXqQ>

<https://fb.watch/qZ9ihZwzuD/>

<https://x.com/acueductobga/status/1771139395569029592?s=20>

[https://www.instagram.com/reel/C40LJaqAYHN/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/reel/C40LJaqAYHN/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

<https://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/2024/03/23/asi-es-como-el-paramo-de-berlin-como-el-ave-fenix-resurgio-entre-cenizas/>

<https://www.instagram.com/reel/C407UG0JIOW/?igsh=MXdzNzN0YzVzb2FrNQ==>

<https://www.instagram.com/p/C4y0w2BpBWG/?igsh=MXZuN240ZTRsNnRpZg==>

## ACTIVIDADES EJECUTADAS DENTRO DEL PROCESO DE RESTAURACION DE ESTE ECOSISTEMA

Teniendo en cuenta la importancia y vulnerabilidad del ecosistema afectado y siguiendo las recomendaciones dadas por los expertos (investigadores, Autoridad Ambiental Competente, Instituto Humboldt, y Academia) en temas relacionados con restauración, recuperación y rehabilitación de zonas de paramo desde el amb se han venido ejecutando las siguientes actividades:

Monitoreo y seguimiento a los procesos de restauración pasiva que está experimentando la zona afectada y que han permitido evidenciar procesos exitosos basados en la resiliencia del ecosistema.

Participación activa en la mesa de trabajo Santurbán - Fenómeno del Niño liderada por el ministerio de Ambiente

Acompañamiento y desarrollo de actividades de investigación de manera conjunta con la Academia (UIS; UDES)

Establecimiento de parcelas de investigación

Producción de material vegetal en vivero que será utilizado al momento de iniciar procesos de restauración activa dirigida. (Figura 19. – Restauración Pasiva Predio Plan Mesa)



## PRODUCCION DE MATERIAL VEGETAL EN VIVEROS

• Gualilo: Durante lo transcurrido del primer trimestre del 2024, en este vivero se desarrollaron actividades encaminadas a dar respuesta a los requerimientos realizados en el marco del registro dado por el ICA en la vigencia inmediatamente anterior y a la producción de material vegetal de especies nativas que será utilizado en procesos de restauración y enriquecimiento de áreas estratégicas, al igual que permitirán atender solicitudes de la comunidad.

Germinación de semillas de Ceiba, Guayacán amarillo, Anaco, Alcaparro, Guayacán Rosado, Arrayan, Chaquiro o pino colombiano, Roble y Chikala



Figura 20. – Producción de material vegetal en viveros

Nombre del proyecto: Guardería de Frailejones

Descripción del proyecto: Estrategia que busca el rescate, recuperación, germinación y crecimiento de especies vegetales nativas de alta montaña y páramo entre las que se tiene la *Espeletia standleyana*, con categoría de Amenaza, para lo cual se requiere la construcción de la infraestructura requerida que garantice su supervivencia en estadios tempranos bajo condiciones controladas

Esta Guardería se vio amenazada por el evento presentado los días 22,23 y 24 de enero del 2024, sin embargo, la rápida acción y construcción de Guardarrayas permitió la protección de la misma.

A la fecha en esta guardería se están propagando los frailejones (700 *Speletia standleyana*) que serán utilizados al momento de iniciar la recuperación, rehabilitación y restauración activa del ecosistema afectado por el evento, junto con otras especies nativas que se están propagando por parte del amb y se está produciendo el material vegetal con el que estamos trabajando en el ecosistema de referencia que no fue afectado por el incendio. (Construcción de vivero tipo invernadero con condiciones controladas, el cual será utilizado en la producción, propagación y cuidados de especies de alta montaña.)

Duración: enero de 2024 - diciembre de 2024



Figura 21. Infraestructura guardería de frailejones

Nombre del proyecto: Capacitación Uso eficiente y ahorro del agua

Descripción del proyecto: Desarrollo de capacitaciones personalizadas en respuesta a solicitudes presentadas por diferentes actores, estas solicitudes están enfocadas a Uso Eficiente y Ahorro de Agua y Procesos de Protección y Conservación de Cuencas. Con esta estrategia se logra impactar a más personas a través del desarrollo de jornadas lúdico experimentales.

Durante el primer trimestre del 2024, el amb atendió solicitud presentada por el Colegio Glenn Doman, centro educativo en el cual se logró capacitar a más de 150 niños en temas de UEAA y se llevó a cabo junto con la comunidad estudiantil y profesores la siembra de 120 árboles nativos (pata de vaca, cedro caoba, nauno, gualanday, guayacán y bucaro, de 50 plántulas ornamentales (giger rojo, calatea, begonias y filoendos) , la donación de 50 bultos de abono y de hidrogel.

<https://we.tl/t-igdxRXaMW6>



Figura 22. – Jornada Lúdico Experimental Glenn Doman

Atendiendo invitación realizada por la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, el amb hizo parte del Conversatorio denominado RESTAURACION ECOLOGIA EN ZONAS AFECTADAS POR INCENDIOS FORESTALES, el cual se llevo a cabo el jueves 21 de marzo. En este espacio se contó con la participación de expertos en temas relacionados con procesos de restauración de Ecosistemas Estratégicos.



Figura 23. – Participación Conversatorio UPB

Duración: enero de 2024 – diciembre 2024.

De igual manera y soportados en la estrategia interna que tiene el amb para apoyar a la comunidad infantil en el desarrollo de proyectos que apunten al mejoramiento del desempeño ambiental de esta población objeto, el amb en el marco del desarrollo de la estrategia SoyEco liderada por la subsecretaria de medio ambiente de Bucaramanga, y como premiación al concurso AL TANQUE SOY ECO, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga hizo entrega de la trituradora de material vegetal, que será utilizada por el semillero de investigación del Colegio Normal de Señoritas de Bucaramanga, en desarrollo del proyecto CECOMPE TANQUE ECO, liderado por de los niños del grado tercero, este proyecto lo están realizando desde el semillero de investigación La Bombilla, quienes se encuentran produciendo compost con los subproductos generados (material vegetal, desechos de comida, entre otros). El objetivo es poder utilizar el 100% todos los residuos del PAE para disminuir los residuos que son llevados al relleno sanitario y aumentar la producción del compost

<https://www.facebook.com/share/p/RBmnSZzbcUqtYMhV/?mibextid=WC7FNe>  
[https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE4MTgxNjQyMTc0MTMzNiUz?story\\_media\\_id=3327447124129783011&igsh=YmZuYXJ4N3Z6c3Q3](https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE4MTgxNjQyMTc0MTMzNiUz?story_media_id=3327447124129783011&igsh=YmZuYXJ4N3Z6c3Q3)



Figura 24. – Entrega trituradora ganadores premio concurso al Tanque Soy Eco

Duración: enero de 2024 – marzo 2024.

Nombre del proyecto: Línea Base Ambiental del Recurso Hídrico Superficial

Descripción del proyecto: Durante lo que va del año 2024, se adelantaron las actividades relacionadas con el monitoreo de fuentes superficiales en el Río Vetas – (Pto RV-01), Río Suratá (RS-01, PA-01 y RS-05) y Río Charta (CH-01) y Quebradas Móngora (MO-01), La Baja (LB-01) y Caneyes (CA-01), donde periódicamente se realizan aforos de caudal y toma de muestras para análisis de los diferentes parámetros de calidad.

Los análisis y resultados obtenidos durante el primer trimestre del 2024, permitieron determinar la fuente origen de algunos eventos relacionados con el incremento inusual en la concentración de mercurio en algunos momentos puntuales, situaciones que fueron comunicados a la autoridad ambiental para que en el ámbito de sus competencias, se investigara el origen del evento e igualmente se implementaran los controles requeridos de manera simultánea y como resultado de la información el amb participó de las diferentes mesas de trabajo convocadas para el análisis de esta situación por parte de las autoridades.

Nombre del proyecto: CELEBRACIÓN DÍA MUNDIAL DEL AGUA (22 DE MARZO 2023)

Descripción del proyecto: Como parte de las actividades que hacen parte de la Gestión Ambiental Urbana desarrollada por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, se encuentra la Celebración del Día Mundial del Agua, fecha emblemática que desde la ONU quedo establecida para el 22 de marzo de cada vigencia.

Cada año se resalta en la comunidad - especialmente la población infantil, la importancia y responsabilidad individual en el cuidado y gestión apropiada de este recurso. Para el 2024 según las naciones unidas el lema en torno al cual se deben desarrollar todas las actividades que se realicen es “Agua para la Paz - Contribuyendo a un futuro mejor ” por lo anterior se consideró pertinente llevar a cabo la celebración con el desarrollo de una agenda lúdica que logro conectar a los niños de la ciudad y de la zonas rurales con la importancia que tiene el agua, este evento contó con la participación de colegios tanto del área urbana como de las zonas productoras de agua, lográndose contar con 250 niños y la vinculación de diferentes actores relevantes.

<https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE4MjU4NTgzNDU5MTc0Nzc1?igsh=enVpaHQxZ2FuM2ky>

<https://www.instagram.com/p/C4sjKnTgHGX/?igsh=OWVqNm96YnFkc2hm>





Figura 25. Celebración Día del Agua 2024

Avance de Ejecución: 100%

Nombre del proyecto: PAGO POR SERVICIOS AMBIENTALES (PSA- MODALIDAD REGULACIÓN Y CALIDAD HÍDRICA) MUNICIPIOS DE CHARTA Y TONA – RESERVA OCASIONAL – EJECUTADO POR - amb S.A ESP

Descripción del proyecto: Preparación, formulación y diseño del Esquema de Pago por Servicios ambientales (incentivo económico a la conservación) Modalidad Calidad y Regulación Hídrica el cual se adelanta en los municipios productores de agua en la provincia de Soto Norte, iniciando en el municipio de Charta con su posterior extensión a Tona, Surata y demás municipios abastecedores.

El aporte del amb está representado en suministro de personal técnico quien es el encargado de formular los PSA tipo por municipio determinado posibles beneficiarios y costos de oportunidad, además del apoyo con transporte.

El municipio de Bucaramanga aporta los recursos destinados a ejecutar los pagos a los beneficiarios.

Durante lo corrido del 2024, se logran acercamientos con la fundación Natura y el Fondo Colombia sostenible con el propósito de formalizar un Convenio interadministrativo que permita formalizar PROYECTOS DE PAGOS POR SERVICIOS AMBIENTALES PARA LA CONSERVACION DE ECOSISTEMAS ESTRATÉGICOS EN LOS MUNICIPIOS DE CHARTA, TONA Y SURATÁ. Lográndose consolidar esta estrategia como un instrumento de apoyo a la comunidad localizada en las zonas de recarga hidrica que abastecen al amb S.A ESP, adicionalmente se está realizando gestión para poder unir esfuerzos con el ministerio de Ambiente y conseguir recursos adjudicados dentro de la estrategia FONDO PARA LA VIDA, la cual tiene contemplada la ejecución de Pagos Por Servicios Ambientales



Figura 26. Actores Convenio Interinstitucional PSA Soto Norte

Teniendo en cuenta los compromisos que se adquirieran dentro de dicho convenio, el amb inicia la contratación del equipo técnico requerido para formulación de PSA y verificación de acciones en campo.

Duración: enero 2024 - diciembre del 2024

Nombre del proyecto: miPáramo municipios de Charta, Suratá y Tona – Reserva Ocasional-ejecutado por - amb S.A ESP

Descripción del proyecto: El proyecto miPáramo incursiono en Soto Norte gracias a la gestión efectuada por el amb en los municipios productores de agua, con este proyecto se ha logrado hacer mayor presencia en territorio acercando a la empresa con la comunidad , fortaleciendo el concepto de corresponsabilidad, el incentivo que se le proporciona al beneficiario está representado en especie (postes, alambre, plántulas, tanques de almacenamiento, capacitaciones técnicas, apoyo a emprendimientos), con este proyecto se logra complementar las acciones ejecutadas por el amb en sus predios logrando la conectividad ecosistémicas con áreas conservadas y o restauradas por terceros en bosque Alto Andino principalmente en los municipios de Charta, Suratá y Tona.

Mi Paramo es una Iniciativa público-privada y comunitaria para la protección del bosque alto andino y Páramo de Santurbán mediante Acuerdos voluntarios de conservación AVC con familias campesinas. La visión es lograr que la conservación de ecosistemas estratégicos sea socialmente valorada, económicamente viable y que contribuya con la calidad de vida de familias.

Durante el primer trimestre del 2024 se reciben los resultados totales generados de la implementación del proyecto miPáramo desde el 2020 hasta enero del 2024, el cual ha buscado ampliar áreas de preservación, desarrollar acciones de restauración y vincular más familias en apoyo a proyectos sostenibles en los municipios productores de agua , de la mano con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.

Duración: enero 2020 – enero 2024

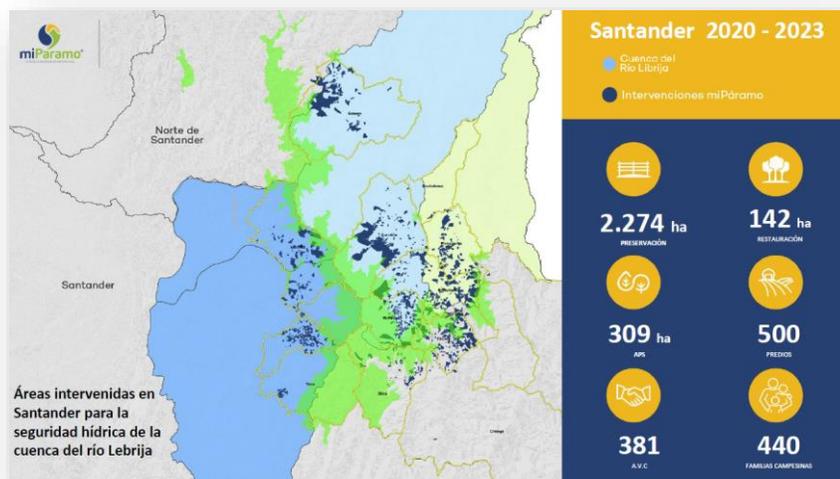


Figura 27. Presentación Resultados Proyecto MiPáramo

Nombre del proyecto: Soto Norte PRODUCTIVO Y SOSTENIBLE – RESERVA OCASIONAL ejecutado por - FUNDamb

Descripción del proyecto: Fomentar el crecimiento y desarrollo económico de las comunidades asentadas en el área de influencia de la cuenca abastecedora del Acueducto (Red de municipios productores) mediante emprendimientos verdes que garanticen procesos productivos con mejores prácticas ambientales.

Durante lo corrido del primer trimestre del 2024, se desarrollaron las siguientes actividades:

Las actividades desarrolladas en los meses de enero y febrero estuvieron enmarcadas en dentro las siguientes capacitaciones.

En el acompañamiento de Productividad se realizaron las siguientes actividades:

- Diseño de layout y exhibición de productos. (Tiendas)
- Implementación de sistemas de Agendamiento (Salones de belleza)
- Reorganización de la línea de producción. (Industria de alimentos).
- Diseño de disposición de productos. (Papelerías).
- Capacitación en seguridad alimentaria. (Restaurantes, panaderías, cafeterías)
- Gestión de inventario.
- Capacitación en atención personalizada y ajuste de lentes. (Servicios)

En el acompañamiento en Sostenibilidad las capacitaciones fueron sobre:

- Uso irracional de la energía
- ¿Cómo reducir el consumo fantasma?
- Gestión eficiente del agua
- Correcta disposición de los residuos
- Consumo y desecho inadecuado
- Manejo adecuado de residuos Sólidos especiales y peligrosos
- Educación en normatividad ambiental de competencia para la unidad productiva
- Manipulación de sustancias Químicas
- Promoción y venta de productos respetuosos con el medio ambiente
- Implementar prácticas de compras responsables y apoyar a Proveedores sostenibles

La asesoría comercial hizo énfasis en:

- Marketing Identificar propuesta de valor elaborando plan estratégico. Identificar costos, fortalezas y debilidades comerciales.
- Comercialización: Analizar su funcionamiento en lo comercial; dinámicas de toma de decisiones procesos comerciales, recursos disponibles; el que, el cómo, el quien, el cuándo.

Para el acompañamiento Financiero se habló de:

- Reconocer que la información financiera es fundamental para la toma de decisiones empresariales. Registro de ventas. Las ventas son la fuente de ingresos de un negocio exitoso.

- Concientización sobre la importancia del registro de compras para empresarios.

Para el mes de marzo se realizó la entrega de certificados a los asistentes de los Bootcamps, destacando de esta manera su compromiso con los capacitadores y con sus emprendimientos.



Figura 28. Evidencias Proyecto SoTo Norte Productivo y Sostenible

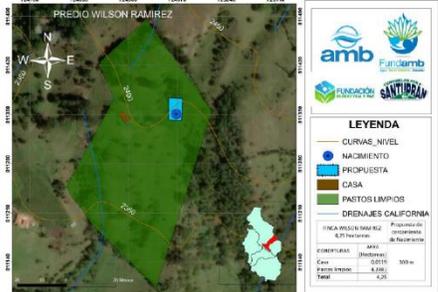


Nombre del proyecto: CENTINELAS POR SANTURBÁN – RESERVA OCASIONAL – ejecutado por – FUNDamb

Descripción del proyecto: La iniciativa del proyecto medioambiental “Centinelas por Santurbán” busca promover el desarrollo de prácticas y conductas más sostenibles, que generen un menor impacto en los ecosistemas y vinculen activamente a la población con la protección y restauración de estos. Para alcanzar este objetivo el proyecto plantea el desarrollo de diversas actividades orientadas a divulgar información y concientizar a la población del municipio sobre las características de los ecosistemas que se encuentran en él y la relación e importancia que esto supone. Además, el proyecto contempla el desarrollo de jornadas de capacitación y talleres que brinden herramientas para que las personas vinculen en sus actividades, comportamientos y decisiones diarias elementos relacionados con la protección, vigilancia y recuperación de los ecosistemas naturales, conservación, producción sostenible y ordenamiento y desarrollo productivo sostenible. En el Municipio de California- Santander

Durante el primer trimestre del 2024, se realizaron las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	CANTIDAD EJECUTADA	EVIDENCIA
visitas a predios	686 visitas	
encuestas de caracterización	340 encuestas	
levantamiento de mapas	40 levantamientos	

acuerdos de conservación	de 156 acuerdos																			
Mantenimiento y de resiembra material vegetal	1790 arboles	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ESPECIE</th> <th>CANT.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CHAIQUIROS</td> <td>780</td> </tr> <tr> <td>GUAYACANES</td> <td>330</td> </tr> <tr> <td>NACEDERO O ARO</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>CHACHAFRUTO</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>DURANTA VARIEGADA</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>ORNAMENTALES</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>ROMEROS</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL DE PLANTAS EN VIVERO</b></td> <td><b>1790</b></td> </tr> </tbody> </table>	ESPECIE	CANT.	CHAIQUIROS	780	GUAYACANES	330	NACEDERO O ARO	300	CHACHAFRUTO	120	DURANTA VARIEGADA	80	ORNAMENTALES	80	ROMEROS	100	<b>TOTAL DE PLANTAS EN VIVERO</b>	<b>1790</b>
ESPECIE	CANT.																			
CHAIQUIROS	780																			
GUAYACANES	330																			
NACEDERO O ARO	300																			
CHACHAFRUTO	120																			
DURANTA VARIEGADA	80																			
ORNAMENTALES	80																			
ROMEROS	100																			
<b>TOTAL DE PLANTAS EN VIVERO</b>	<b>1790</b>																			
Construcción de invernaderos	2 naves																			
Jornadas de Limpieza de fuentes hídricas	3																			



<p>Mantenimiento de vivero</p>	<p>de</p> <p>Que cuenta con especies ornamentales, medicinales, hortofrutícolas y arboles forestales</p>	
<p>Jornadas de limpieza embellecimiento Parque central</p>	<p>de</p> <p>3</p>	
<p>Jornadas de donación de Plántulas a la Comunidad</p>	<p>de</p> <p>2</p>	
<p>Creación de masetas ecológicas</p>		



Adicionalmente dentro de este proyecto, se tiene contemplado apoyar de manera técnica al municipio de California con la puesta en marcha de la PTAR del municipio, razón por la cual se contrato el monitoreo y análisis de los vertimientos generados en el casco urbano.

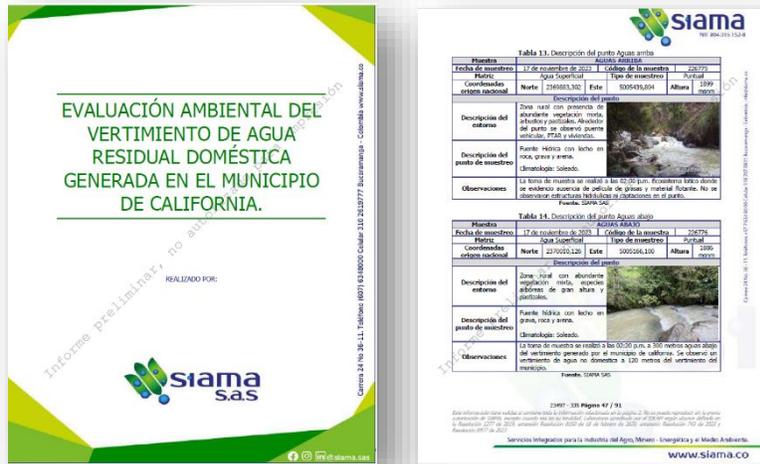


Figura 29. Evidencias Proyecto Centinelas Por Santurban

Duración: septiembre 2023 – mayo 2024

Avance de ejecución: 73%.

Nombre del proyecto: Soto Norte + y mejor preparado - RESERVA OCASIONAL - ejecutado por - FUNDamb

Descripción del proyecto: Financiamiento del 100% del valor de la matrícula académica durante toda la carrera para 21 jóvenes oriundos de los municipios de la provincia de Soto Norte los cuales cursan sus carreras universitarias en Ingeniería Ambiental, Ingeniería en Energía, Trabajo Social y Administración de empresas agropecuarias. Esta estrategia se ejecuta a través de Fundamb

Los 21 estudiantes becados de la provincia de Soto Norte se encuentran actualmente listos para dar inicio a su tercer semestre académico, demostrando un buen desempeño académico en las diferentes áreas, son jóvenes que se muestran comprometidos con la oportunidad que desde el amb a través de la Fundación Agua, Medio Ambiente y Bienestar se les ha brindado.

Duración: enero 2023 - diciembre 2027

Nro Estudiantes	de	MUNICIPIO	CARRERA	UNIVERSIDAD
3		VETAS	Ing. Ambiental	UDES
1		CHARTA	Ing. Ambiental	UDES
2		TONA (BERLIN)	Ing. Ambiental	UDES
2		MATANZA	Ing. Ambiental	UDES



1	SURATA	Ing. Ambiental	UDES
2	MATANZA	Ing. Ambiental	UPB
1	TONA	Ing. Ambiental	UPB
1	CALIFORNIA	Ing. Ambiental	UPB
2	CHARTA	Ing. Ambiental	UPB
3	CHARTA	Ing. Energía	UNAB
1	SURATA	Ing. Energía	UNAB
1	CHARTA	TRABAJO SOCIAL	UNIMINUTO
1	MATANZA	AMINISTRACIÓN AGROPECUARIA	USTA

### Estudiantes beneficiados

Los estudiantes que fueron becados por la Fundación actualmente van en el tercer (3) semestre académico de las carreras seleccionadas y se encuentran realizando horas sociales, como se encuentra establecido en los convenios con cada universidad.

Para llevar seguimiento de los estudiantes la Fundación propuso realizar cada dos meses el Comité Técnico Evaluador, con el fin de poder encontrar alguna solución a cualquier eventualidad que se presente con los estudiantes.

Las matrículas fueron pagadas en su totalidad para que los estudiantes pudieran comenzar sus estudios a tiempo y sin problemas.

Con la UNAB ha establecido que cada estudiante esté en un grupo de investigación diferente con el fin de aprovechar al máximo los convenios que tiene con el amb.

La USTA tiene a la estudiante en el semillero de tierra fértil, esto en miras a que la estudiante pueda desarrollar un proyecto en su municipio.

La UDES quiere integrar a los estudiantes a los convenios que tiene con el amb, eso sí reforzando siempre los temas ambientales que puedan tener cabida en los municipios de SotoNorte.

UPB tiene enfocadas su horas sociales en proyectos de investigación que los estudiantes, más adelante podrán empezar a proponer en sus respectivos municipios.

Por último, Uniminuto tiene a su estudiante desarrollando actividades que le dan soporte a su rol de trabajadora social, teniendo en cuenta el semestre en el que se encuentra.

Avance de ejecución: 23%.

## DESARROLLO DE NEGOCIOS - URBANOS Y RURALES

### **PROYECTO: CONSTRUCCION DE 32 UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BASICO EN EL MUNICIPIO DE MATANZA – OBRAS POR IMPUESTOS, OPCION CONVENIO**

El proyecto consiste en la construcción de 32 unidades sanitarias individuales para la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales domésticas de comunidades rurales dispersas. Las unidades sanitarias están conformadas por: 1. Caseta de la unidad sanitaria que incluye: cimentaciones, mampostería, enchapes, pisos, cubierta en teja de zinc, sanitario, ducha, lavamanos, lavadero-lavaplatos, tanque de 500Lts sobre columna, conexiones hidrosanitarias y eléctricas. 2. Sistema de tratamiento en concreto reforzado que incluye: trampa de grasas, tanque séptico, filtro anaeróbico y un campo de infiltración o pozo de absorción. Proyecto con concepto de aprobación por parte de la Agencia de Renovación del Territorio [ART]; el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT; y el Departamento Nacional de Planeación - DNP; y por ende registrado en el banco de proyectos de la ART.

El contrato de obra del amb S.A. E.S.P. 291 de 2022, tiene por objeto «CONSTRUCCIÓN DE 32 UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BÁSICO PARA VIVIENDA RURAL DISPERSA EN MATANZA», se encuentra suspendido desde el 12 de febrero, y el avance al 31 de marzo de 2024 es de aproximadamente del 78%.



### **PROYECTO: CONSTRUCCION DE 32 UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BASICO EN EL MUNICIPIO DE CHARTA – OBRAS POR IMPUESTOS, OPCION FIDUCIA**

El proyecto consiste en la construcción de 32 unidades sanitarias individuales para la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales domésticas de comunidades rurales dispersas. Las unidades sanitarias están conformadas por: 1]. Caseta de la unidad sanitaria que incluye: cimentaciones, mampostería, enchapes, pisos, cubierta en teja de zinc, sanitario, ducha, lavamanos, lavadero-lavaplatos, tanque de 500Lts sobre columna, conexiones hidrosanitarias y

eléctricas. 2]. Sistema de tratamiento en concreto reforzado que incluye: trampa de grasas, tanque séptico, filtro anaeróbico y un campo de infiltración o pozo de absorción.

Cabe resaltar que, el proyecto contempla beneficiar a 32 predios [familias] de la zona rural dispersa del municipio de Charta. Las veredas beneficiadas son Agua Negra, La Playa, Pantanos, Pico y Palma, Puerto y La Aguada – Agua Negra. La población beneficiada por el proyecto es de 119 habitantes.



**FIGURA 30. PREDIO QUE HACE PARTE DEL PROYECTO DE UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BÁSICO EN EL MUNICIPIO DE MATANZA, DEPARTAMENTO DE SANTANDER**

Los contratos de obra e interventoría, fueron celebrados por parte de la Fiduprevisora, la obra tiene por objeto «CONSTRUCCIÓN DE 32 UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BÁSICO PARA VIVIENDA RURAL DISPERSA EN CHARTA», con fecha de cierre al 31 de marzo de 2024, es de aproximadamente el 84%.

### **PROYECTO CONTRATO DE GESTION COMERCIAL DE EMDUPAR S.A. E.S.P.**

El proyecto se enfoca en implementar estrategias y herramientas para optimizar diversas actividades claves dentro del ámbito comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar S.A. E.S.P. - EMDUPAR S.A. E.S.P.

El alcance del proyecto va dirigido en las siguientes actividades:

1.] Mejorar la captación de nuevos suscriptores: Desarrollar estrategias innovadoras para aumentar la captación de nuevos suscriptores mejorando las vías de comunicación y canales de adquisición para llegar a clientes potenciales.

2.] Actualización del catastro de usuarios: Realizar una revisión y actualización de los catastros existentes, así como mejorar la calidad de los datos recopilados para el seguimiento de la base de usuarios.

3.] Medición y gestión de pérdidas comerciales: Establecer sistemas de seguimiento para identificar y abordar las áreas de pérdida comercial, desarrollar estrategias efectivas para reducir y gestionar las pérdidas.

4.] Gestión de cartera: Optimizar la gestión de cartera de clientes existentes mediante estrategias para mejorar la atención y fortalecer la fidelización con el cliente.

5.] Facturación y procesos comerciales: Mejorar los procesos de facturación para garantizar la precisión y la eficiencia en la gestión de pagos, implementar soluciones tecnológicas que agilicen procesos comerciales y minimicen errores.

Después de surtir un proceso de contratación pública a través de la plataforma SECOP II, en el cual fue seleccionado el amb S.A. E.S.P., el 30 de octubre de 2023, se suscribió el contrato 031 entre el amb S.A. E.S.P. y EMDUPAR S.A. E.S.P., el cual tiene por objeto: «CONTRATO DE GESTIÓN COMERCIAL BAJO LA MODALIDAD DE RIESGO COMPARTIDO, PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A LA GESTIÓN COMERCIAL DE EMDUPAR S.A. E.S.P. INCLUYENDO LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES, LA ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE USUARIOS, LA MEDICIÓN Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES, LA GESTIÓN DE CARTERA, LA FACTURACIÓN Y, TODAS AQUELLAS OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN COMERCIAL SEÑALADAS EN EL CONTRATO Y EN SUS ANEXOS».

Durante el mes de noviembre de 2023, se realizó el proceso de empalme entre las dos empresas, se definió la hoja de ruta para la ejecución del contrato y se hizo el alistamiento para el inicio, el cual se realizó el 05 de diciembre de 2023. El plazo del citado negocio jurídico es de 2 años a partir de la suscripción del acta de inicio.

Cabe resaltar que, EMDUPAR S.A. E.S.P. tiene aproximadamente 103.706 suscriptores de Acueducto y 101.779 suscriptores de Alcantarillado. El volumen promedio de agua facturada actualmente es 1.760.742 m<sup>3</sup>/mes, las pérdidas técnicas y comerciales de agua son superiores al 50%.

El proyecto es estratégico para la empresa y beneficia la sostenibilidad del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P., por lo tanto, se trabajará arduamente para lograr los resultados esperados en el aumento de suscriptores, el mejoramiento en la medición del agua, la optimización de ingresos y la reducción de costos, lo cual generará un impacto directo en la rentabilidad y sostenibilidad, mejorando así los indicadores financieros del amb S.A. E.S.P., generando valor para la empresa a partir de la expansión en nuevos mercados y garantizando el cumplimiento de la política de propiedad de la compañía

Durante el periodo comprendido entre Diciembre de 2023 y Marzo de la presente vigencia, se ha llevado a cabo la ejecución de diferentes actividades destinadas a la medición, facturación y gestión de cartera para dar cumplimiento al objeto del contrato. A continuación, se presentan los resultados del proyecto en materia comercial:

MES	USUARIOS FACTURADOS	m <sup>3</sup> FACTURADOS	VALOR OPERACIÓN MENSUAL
<b>DICIEMBRE</b>	104.285	1.719.500	\$ 594.741.935,00
<b>ENERO</b>	104.318	1.762.192	\$ 605.398.634,00
<b>FEBRERO</b>	104.688	1.809.235	\$ 614.738.463,00
<b>MARZO</b>	105.012	1.881.072	\$ 630.039.744,00*

\* El valor del mes de marzo, está pendiente de la conciliación de hechos económicos con la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., se estima que sea el valor presentado en la anterior tabla.

# GESTION FINANCIERA

## GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

### ESTADOS FINANCIEROS

La información de los Estados Financieros se remite con corte al 29 de febrero de 2024, teniendo en cuenta que la información financiera del mes de marzo de 2024 normalmente se genera durante los primeros 15 días del mes siguiente, por tanto, la información a marzo 30 de 2024 posteriormente será remitida.

### ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL (Cifras en Millones)

Cifras Millones	feb-23	feb-24	Análisis Horizontal		Principales Variaciones
			Variación (2023-2022)	%	
Ingresos Operacionales	34.098	38.471	4.373	12,82%	Medidores -\$483 millones (-50,08%), Cargo Consumo \$2.735 millones (10,32%), Cargo Fijo \$586 millones (10,61%), Conexiones \$194 millones (44,65%), Suspensiones y Reconex. \$81 millones (23,58%), Emdupar \$1.220 millones.
Costos de Ventas	20.948	22.686	1.738	8,30%	Medidores -\$221 millones (-32,87%), Salarios, Prestaciones, Seguridad Social, Parafiscales \$914 millones (10,81%), Mantenimiento y Reparaciones - \$677 millones (-59,35%), Materiales \$230 millones (35,47%), Impuestos-Tasas \$236 millones (34,67%), Otros servicios \$205 millones (27%), Otros (Renting Vehicular)\$264 millones, Otros Servicios Técnicos \$490 millones ( Emdupar)
<b>Ganancia Bruta</b>	<b>13.151</b>	<b>15.786</b>	<b>2.635</b>	<b>20,04%</b>	
Administración y Generales	4.769	5.589	821	17,21%	Salarios, Prestaciones, Seguridad Social, Parafiscales \$332 millones (13%), Impuestos- Tasas \$120 millones (15,26%), Honorarios \$308 millones (106%), Publicidad -\$104 millones (57%), Otros Personal \$692 millones (19,64%), Otros Gastos Menores \$148 millones(28%).
Provisiones y Depreciaciones	104	220	116	110,99%	Provisión acciones administrativas y ajuste provisión demanda laborales \$37 millones, Amortizaciones \$74 millones.
<b>Ganancia Operacional</b>	<b>8.278</b>	<b>9.976</b>	<b>1.699</b>	<b>20,52%</b>	
Ingresos Financieros	1.420	1.240	-180	-12,69%	Disminución Ingresos Financieros por aumento tasas de rentabilidad entidades financieras año 2024 -\$46 millones (-41,2%), Intereses Usuarios -\$40 millones (-34,14%), Otros Ingresos -\$119 millones.
Gastos Financieros	2.786	1.870	-916	-32,89%	Menor costos financiero por disminución IPC en tasas de crédito - \$895 millones (-37,25%), Gasto financiero C. Actuariales Empleados - \$56 millones (-13,46%)
Otros Ingresos	2.568	3.321	753	29,31%	Facturación Conjunta \$218 millones (12,01%), Recuperaciones \$337 millones. Reversión Pérdidas por Deterioro -\$115 millones(-26,58%), Otros \$235 millones.
Otros Egresos	25	27	2	5,99%	
<b>Ganancia Antes de Impuesto</b>	<b>9.455</b>	<b>12.641</b>	<b>3.186</b>	<b>33,70%</b>	
Impuesto Corriente	-3.100	-4.400	-1.300	41,94%	
<b>Ganancia Neta</b>	<b>6.355</b>	<b>8.241</b>	<b>1.886</b>	<b>29,68%</b>	

### INDICADORES FINANCIEROS

La información de los Estados Financieros se remite con corte al 29 de febrero de 2024, teniendo en cuenta que la información financiera del mes de marzo de 2024 normalmente se genera

durante los primeros 15 días del mes siguiente, por tanto, la información a marzo 30 de 2024 posteriormente será remitida.

INDICADORES FINANCIEROS PRIMER TRIMESTRE 2024 ( Feb 2024)		
INDICADOR	2023	2024
EBITDA	14.573.955.926	16.787.377.649
Margen EBITDA EBITDA/(Ingr.Oper.+ Fact.Conjunta)	40,58%	41,42%
Margen Operacional => 20% Util.Operacional/(Ingr.Oper.+ Fact.Conjunta)	28,10%	29,69%
ROE Utilidad Neta/ Patrimonio ( 12 meses)	4,37%	4,47%
ROA Utilidad Neta/ Activo Total ( 12 meses)	2,95%	3,09%
Endeudamiento Total	96.026.811.430	75.024.882.859
Endeudamiento total/EBITDA (<= 4) ( 12 meses)	1,13	0,79

INDICADORES FINANCIEROS DE LA OPERACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2024 ( Feb 2024)		
INDICADOR	2023	2024
G. Operacionales (costo de ventas) / Ingr. Operacionales (%)	61,43%	58,97%
Costos Totales / Ingresos Totales (%)	75,39%	70,59%
Conjunta (%)	71,86%	70,24%
Costos de Personal / Costos OAM (%)	48,29%	49,00%

INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD PRIMER TRIMESTRE 2024 ( Feb 2024)		
INDICADOR	2023	2024
Utilidad Bruta / Ingr. Operacionales (%)	38,57%	41,03%
Utilidad Neta/ Ingr. Operac (%)	18,64%	21,42%
Utilidad Neta ( 12 meses) / Patrimonio (%)	4,37%	5,51%
Utilidad Neta ( 12 meses) / Activos Totales (%)	2,95%	3,81%
Utilidad Neta / Ingresos Totales (%)	16,80%	19,28%

INDICADORES FINANCIEROS DE LIQUIDEZ PRIMER TRIMESTRE 2024 ( Feb 2024)		
INDICADOR	2023	2024
Deuda / Activo Total (%)	9,09%	6,97%
Propiedad (Patrimonio/Activo) (%)	67,51%	69,17%

## EJECUCIÓN PRESUPUESTAL FEBRERO 2024

## EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS FEBRERO 2024

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(4) INGRESOS RECAUDADOS A FEBRERO 2024	% EJEC. PPTAL (4/3)	PROYECCION A FEBRERO 2024	DIF EJEC-PROY	% CUMPL
<b>1</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>334.670.502.012</b>	<b>77.152.991.166</b>	<b>23,1%</b>	<b>78.687.071.005</b>	<b>-1.534.079.839</b>	<b>98,1%</b>
1.0.02	BANCOS	36.833.666.886	36.833.666.886	100,0%	36.833.666.886	0	100,0%
1.1	INGRESOS CORRIENTES	254.159.405.577	38.746.150.548	15,2%	40.140.190.963	-1.394.040.415	96,5%
1.1.02.03	MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	648.857.338	83.683.256	12,9%	84.369.051	-685.795	99,2%
1.1.02.03.002	INTERESES DE MORA	648.857.338	83.683.256	12,9%	84.369.051	-685.795	99,2%
1.1.02.05	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	253.510.548.239	38.662.467.292	15,3%	40.055.821.912	-1.393.354.620	96,5%
1.1.02.05.001.04	PRODUCTOS METALICOS, MAQUINARIA Y EQUIPO	7.826.039.709	709.323.756	9,1%	874.139.074	-164.815.318	81,1%
1.1.02.05.001.05	SERVICIOS DE LA CONSTRUCCION	4.372.521.323	288.589.938	6,6%	278.057.395	10.532.543	103,8%
1.1.02.05.001.06.51	SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA POR VÍA	110.294.411	2.320.000	2,1%	18.382.402	-16.062.402	12,6%
1.1.02.05.001.06.92.01	CARGO FIJO	37.663.744.317	6.037.432.705	9,1%	6.053.839.944	-16.407.239	81,1%
1.1.02.05.001.06.92.02	CONSUMO	170.913.762.020	28.392.349.021	16,6%	27.602.590.990	789.758.031	102,9%
1.1.02.05.001.06.92.03	APORTES DE CONEXIÓN	3.783.943.774	459.179.396	12,1%	588.516.338	-129.336.942	78,0%
1.1.02.05.001.06.92.04	SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES	2.349.338.163	380.525.071	16,2%	356.500.480	24.024.591	106,7%
1.1.02.05.001.06.92.05	DEFICIT POR SUBSIDIO BUCARAMANGA	3.622.936.591	241.777.556	6,7%	603.088.721	-361.311.165	40,1%
1.1.02.05.001.06.92.06	DEFICIT POR SUBSIDIO FLORIDABLA	2.534.472.508	0	0,0%	422.412.084	-422.412.084	0,0%
1.1.02.05.001.06.92.07	DEFICIT POR SUBSIDIO GIRON	300.000.000	0	0,0%	0	0	#DIV/0!
1.1.02.05.001.06.92.08	OTROS SERVICIOS (DUPLICADOS, FOTOCOPIAS	72.000.000	44.149.763	61,3%	12.000.000	32.149.763	367,9%
1.1.02.05.001.08	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SE	19.773.413.958	2.087.397.416	10,6%	3.215.972.696	-1.128.575.280	64,9%
1.1.02.05.001.09.41	SERVICIOS DE ALCANTARILLADO, RECOLECCIÓN	152.085.521	10.403.346	6,8%	24.322.464	-13.919.118	0,0%
1.1.02.05.002.07	SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS CONEXO	35.995.944	9.019.324	25,1%	5.999.324	3.020.000	150,3%
1.2	RECURSOS DE CAPITAL	43.677.429.549	1.573.173.732	3,6%	1.713.213.156	-140.039.424	91,8%
1.2.01	DISPOSICION DE ACTIVOS	0	0	#DIV/0!	0	0	0,0%
1.2.05	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	4.433.478.935	925.962.740	20,9%	1.088.913.156	-162.950.416	85,0%
1.2.07	RECURSOS DE CREDITO INTERNO	34.586.150.614	0	0,0%	0	0	#DIV/0!
1.2.08	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	930.000.000	0	0,0%	0	0	0,0%
1.2.09	RECUPERACION DE CARTERA - PRESTAMOS	1.506.000.000	277.975.493	18,5%	254.000.000	23.975.493	109,4%
1.2.13	REINTEGROS Y OTROS RECURSOS NO APROPIA	2.221.800.000	369.235.499	16,6%	370.300.000	-1.064.501	99,7%

## EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EGRESOS FEBRERO 2024

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(6) VALOR REGISTROS EXPEDIDOS	% EJEC. PPTAL (6/3)	PROYECCION A FEBRERO 2024	DIF EJEC-PROY	% CUMPL.
<b>2</b>	<b>GASTOS</b>	<b>334.670.502.012</b>	<b>88.249.153.176</b>	<b>26,37%</b>	<b>180.893.664.970</b>	<b>-92.644.511.794</b>	<b>48,8%</b>
2.1	FUNCIONAMIENTO	145.419.227.910	30.787.027.457	21,17%	46.024.070.206	-15.237.042.749	66,9%
2.1.1	GASTOS DE PERSONAL	78.270.173.293	13.949.223.674	17,82%	15.378.230.649	-1.429.006.975	90,7%
2.1.1.01	PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE	78.270.173.293	13.949.223.674	17,82%	15.378.230.649	-1.429.006.975	90,7%
2.1.2	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	22.447.234.875	6.103.576.393	27,19%	16.674.593.177	-10.571.016.784	36,6%
2.1.2.02.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	1.453.576.915	509.064.483	35,02%	1.109.543.406	-600.478.923	45,9%
2.1.2.02.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	20.386.793.960	5.594.511.910	27,44%	15.530.572.437	-9.936.060.527	36,0%
2.1.2.02.03	GASTOS IMPREVISTOS	606.864.000	0	0,00%	34.477.334	-34.477.334	0,0%
2.1.3	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	9.011.725.273	3.273.005.991	36,32%	3.911.426.696	-638.420.705	83,7%
2.1.3.07	PRESTACIONES PARA COBRIR RIESGOS	7.511.725.273	3.174.091.272	42,26%	3.911.426.696	-737.335.424	81,1%
2.1.3.13	SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	1.500.000.000	98.914.719	6,59%	0	98.914.719	#DIV/0!
2.1.6	ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.195.058.290	556.700.000	25,36%	365.843.048	190.856.952	152,2%
2.1.6.01	CONCESION DE PRESTAMOS	2.195.058.290	556.700.000	25,36%	365.843.048	190.856.952	152,2%
2.1.7	DISMINUCION DE PASIVOS	2.400.000.000	0	0,00%	533.333.334	-533.333.334	0,0%
2.1.7.01	CESANTIAS	2.400.000.000	0	0,00%	533.333.334	-533.333.334	0,0%
2.1.8	GASTOS POR TRIBUTOS, TASAS, CONTR	31.095.036.179	6.904.521.399	22,20%	9.160.643.302	-2.256.121.903	75,4%
2.1.8.01	IMPUESTOS	27.156.729.455	6.207.625.387	22,86%	7.330.669.912	-1.123.044.525	84,7%
2.1.8.03	TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	800.000.000	0	0,00%	0	0	0,0%
2.1.8.04	CONTRIBUCIONES	2.020.228.070	696.896.012	34,50%	711.894.736	-14.998.724	97,9%
2.2	SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	31.807.753.961	4.937.559.610	15,52%	3.661.797.454	1.275.762.156	134,8%
2.2.2.01	PRINCIPAL	21.970.784.723	3.467.179.401	15,78%	3.661.797.454	-194.618.053	94,7%
2.2.2.02	INTERESES	9.836.969.238	1.470.380.209	14,95%	0	1.470.380.209	#DIV/0!
2.3	INVERSION	95.270.813.809	25.535.220.502	26,80%	79.790.478.987	-54.255.258.485	32,0%
2.3.2.01	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	65.178.366.413	21.855.487.897	33,53%	61.349.844.150	-39.494.356.253	35,6%
2.3.2.02	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	28.092.447.396	3.679.732.605	13,10%	16.440.634.837	-12.760.902.232	22,4%
2.3.6	ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCI	2.000.000.000	0	0,00%	2.000.000.000	-2.000.000.000	0,0%
2.4	GASTOS DE OPERACION COMERCIAL	62.172.706.332	26.989.345.607	43,41%	51.417.318.323	-24.427.972.716	52,5%
2.4.5.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	37.972.911.549	15.482.340.501	40,77%	34.718.931.207	-19.236.590.706	44,6%
2.4.5.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	24.199.794.783	11.507.005.106	47,55%	16.698.387.116	-5.191.382.010	68,9%

## GESTIÓN AREA CONTROL DE GESTIÓN

Recordemos que el control interno es un proceso implementado por cualquier empresa para asegurar razonablemente la eficacia y eficiencia de sus operaciones, el cumplimiento de sus objetivos y responsabilidades, la protección de sus activos y la generación de valor. Se trata de un conjunto de medidas y procedimientos diseñados y desplegados en toda la empresa para prevenir errores, fraudes o irregularidades, así como para asegurar la confiabilidad de la información financiera y la transparencia en la toma de decisiones.

El control interno comprende una combinación de políticas, procedimientos, prácticas y sistemas que ayudan a las organizaciones a alcanzar sus objetivos, incluye una amplia gama de actividades como por ejemplo la gestión de riesgos, la supervisión, la verificación y el monitoreo de controles, entre otros. Es importante destacar que el control interno es un proceso continuo y dinámico, que debe ser evaluado y mejorado regularmente para asegurarse que sigue estando vigente y efectivo en un entorno cambiante. La implementación de un buen sistema de control interno es fundamental para asegurar la confianza de las partes interesadas y para lograr una acertada gestión de los recursos del acueducto y la gestión eficaz de los riesgos empresariales. En consonancia con lo mencionado, el presente informe se estructura a partir de la revisión del Proceso de Control, desde las líneas de Gestión, Evaluación y Seguimiento del Riesgo, y de otra parte desde la consecución de la línea de Auditoría, teniendo en cuenta la complementariedad que debe existir entre estas, como instrumento de Gerencia Estratégica, y soporte del compromiso de Autocontrol y Autoevaluación que debe existir en todos los niveles de la Organización.

### **Plan Anual de Auditoría \_ PAA 2024**

El plan anual de auditoría se divide en cuatro grandes ítems: auditorías regulares, auditorías de seguimiento, actividades institucionales permanentes y actividades especiales (no planeadas). En el primer trimestre de 2024 se contabilizan un total de 37<sup>2</sup> actividades planeadas, las cuales, a su vez, suman un total de 3737 horas de auditoría entre enero a marzo de 2024, repartidas en seis auditores, lo que da un promedio de 622 horas de dedicación al trimestre por auditor. El cumplimiento de las actividades en número de horas (teniendo en cuenta lo planeado como lo no planeado) se ubicó en un 81% en relación con el cumplimiento esperado para el trimestre.

### **Auditorías Regulares**

Las auditorías regulares son las de mayor alcance, y por lo general, las que requieren mayor número de horas en su desarrollo, lo anterior, teniendo en cuenta que buscan verificar que los procesos de la empresa estén ejecutando adecuadamente las actividades más relevantes de su operación.

---

<sup>2</sup> Fueron 36 planeadas para el trimestre más una que se adelantó.

Para el primer trimestre de 2024 se programaron 6 auditorías regulares, que representan el 16.22% del total de actividades a desarrollar en el trimestre, con un cumplimiento en horas del 44% de las horas de auditoría planteadas para el trimestre, lo anterior, se presentó porque fue necesario utilizar horas de este tipo de auditorías y actividades no planeadas, como se verá más adelante. A continuación, el avance de este tipo de auditorías.

### Cuadro Auditorías Regulares.

Proceso <sup>22</sup>	Actividad(es) Específica(s) a Auditar y/o Alcance de la Actividad <sup>23</sup>	Tipo de Actividad	Horas de Dedicación <sup>24</sup>	Trimest. de ejecución Inicial <sup>25</sup>	Tendencia <sup>26</sup> _ Finalizó dentro de lo esperado ✓ _ Avanzó dentro de lo esperado ↑ _ Avanza pero con demoras → _ Detenido o con muy poco avance ↓ _ Se decidió Aplazar a otro trimestre ↔ _ Se decidió Adelantar ← y Avanza dentro de lo esperado _ Se decidió Adelantar ← y se Finalizó ✓	Q1 Porcentaje (% ) de avance de la actividad Seguimiento Corte a 31/03/2023 <sup>27</sup>	Q1 Horas Efectivas a la Fecha de Corte <sup>28</sup>
GI_Gestión Jurídica	Proxima a finalizar en 2024, viernes de 2023 (avance 90% a 31/12/2023), el último estado indicaba: "Seguimiento del informe de gestión jurídica presentado validando el estado ante los jueces de conocimiento, de acuerdo a información de la página de la Rama Judicial"	Regular_2024	24	Q1	_ Se Avanza, pero con demoras →	90%	21,6
ED_Estudios y Diseños	Precontractual _ Seguimientos Estructuración de proyectos POIR (se seleccionará por medio de muestra aleatoria)	Regular_2024	320	Q1	_ Se decidió Aplazar a otro trimestre ↔	0%	0
EP_Ejecución de Proyectos	Auditoría a Proyectos POIR's 2023 (Proyectos planeados para 2023) (b): Se condensa la información relacionada con los proyectos POIR contratados hasta el mes de octubre de 2023 a fin de determinar el cumplimiento de lo planteado en la vigencia.144 horas	Regular_2024	80	Q1	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	80
CP_Contabilidad y Presupuesto	Auditoría regular presupuestal y procedimientos de contabilidad y presupuesto	Regular_2024	320	Q1	_ Está Detenido o con muy poco avance ↓	5%	16
PQR_PQR	Revisión 50 casos de ajustes extractados a petición de la líder de PQR.	Regular_2024	160	Q1	_ Se Avanza, pero con demoras →	90%	144
Sin proceso a que asociar	Estado actual PLANTA DE TRATAMIENTO LODOS BOSCONIA - Planta de Tratamiento de Lodos.	Regular_2024	320	Q1	_ Se Avanza, pero con demoras →	85%	272

### Auditorías de Seguimiento

Las auditorías de seguimiento son las destinadas a verificar el cumplimiento de las actividades planteadas por los procesos para cerrar hallazgos (o atender observaciones) de las auditorías regulares. Así mismo, y de acuerdo con los resultados de las auditorías regulares, en las auditorías de seguimiento se ahonda en aspectos puntuales que se considere requieran una mayor indagación.

Para la vigencia del primer trimestre de 2024 se programaron 6 auditorías de seguimiento, representando el 16.22% del total de las actividades del trimestre; y se logró avanzar un 67.62% respecto a lo planteado para ejecutar en el trimestre. Así como las auditorías regulares, las auditorías de seguimiento, también vieron afectada su dedicación en horas por el tiempo que fue necesario destinar a las actividades no planeadas que se presentaron en el trimestre. A continuación, el avance de las auditorías.

### Cuadro Auditorías Seguimiento.

Proceso <sup>32</sup>	Actividad(es) Especifica(s) a Auditar y/o Alcance de la Actividad <sup>33</sup>	Tipo de Actividad	Horas de Dedicación <sup>34</sup>	Trimest. de ejecución Iniciación <sup>35</sup>	Tendencia <sup>36</sup>	Q1 Porcentaje (% de avance de la actividad) Seguimiento Corte a 31/03/2023 <sup>37</sup>	Q1 Horas Efectivas a la Fecha de Corte <sup>38</sup>
EP_Ejecución de Proyectos	Seguimiento ejecución proyecto POIR 9 - (Génesis, petición primer trimestre 2023 de la JD, solicitó realizar seguimiento especial al POIR 9 y reportar periódicamente las diferencias que se llegaran a observar en la ejecución.	Seguimiento_2024	240	Q1	_ Se Finalizó dentro de lo esperado V	50%	120
Sin proceso a que asociar	Auditoria Seguimiento Bosconia. (Horas extras). Se requirió del área de Gestión Humana informe sobre el control de horas extra en cumplimiento de la Política de Horas Extra.	Seguimiento_2024	160	Q1	_ Se Avanza, pero con demoras →	15%	24
TE_Tesorería	Seguimiento al PM planteado para atender observaciones auditoria Tesorería 2023	Seguimiento_2024	80	Q1	_ Se Finalizó dentro de lo esperado V	100%	80
MED_Medidores	Seguimiento al PM planteado para atender observaciones auditoria 2023-Plan de Reposición de Medidores - PRM.	Seguimiento_2024	160	Q1	_ Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	90%	144
VIN_Vinculaciones	Seguimiento a la vinculación y pago de derechos de EMPAS-Queja EMPAS de 2023 _ Actividad puntual con el proceso de vinculaciones queja EMPAS (Génesis indagación surgió en el año 2023)	Seguimiento_2024	120	Q1	_ Se Finalizó dentro de lo esperado V	100%	120
CGA_Conservación y Gestión Ambiental	Seguimiento plan de mejoramiento proceso CONSERVACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL "Evaluar la efectividad y eficiencia del proceso de gestión ambiental del amb S.A en el desarrollo de estrategias destinadas a fortalecer el desempeño ambiental en sus operaciones rurales, corporativas y urbanas"	Seguimiento_2024	80	Q1	_ Se Finalizó dentro de lo esperado V	100%	80

## Actividades Institucionales Permanentes

Se refiere a actividades que se desarrollaron acorde con el rol de verificación y control a cargo de esta dependencia, es decir, actividades que deben ejecutarse regularmente en todas las vigencias. Dentro de estas actividades se encuentran los informes que la oficina de Control de Gestión está encargada de presentar ante las instancias de control, la información requerida por estas, así como el seguimiento a las acciones llevadas a cabo en el amb en los planes de mejoramiento suscritos con estas entidades.

Durante el primer trimestre de 2024 se llevaron a cabo 25<sup>3</sup> actividades de este tipo, representando el 67.55% del total de las actividades del trimestre. En horas de auditoría se obtuvo un resultado del 87,32% para el trimestre. A continuación, el avance de este tipo de actividades.

<sup>3</sup> Las actividades denominadas “Otras Actividades (1 horas diarias) -” son pequeñas actividades que se llegan de forma diaria, semanal o quincenalmente a los auditores y líder de área, pero que no pueden ser planeadas desde el inicio porque son requerimientos puntuales de diferentes áreas del acueducto, instancias de la empresa o entes de control externo.

## Cuadro Actividades Institucionales Permanentes.

Proceso <sup>32</sup>	Actividad(es) Especifica(s) a Auditar y/o Alcance de la Actividad <sup>33</sup>	Tipo de Actividad	Horas de Dedicación <sup>34</sup>	Tendencia <sup>36</sup>	Q1	Q1
				_ Finalizó dentro de lo esperado ✓ _ Avanzó dentro de lo esperado ↑ _ Avanza pero con demoras → _ Detenido o con muy poco avance ↓ _ Se decidió Aplazar a otro trimestre ↔ _ Se decidió Adelantar ← y Avanza dentro de lo esperado ↑ _ Se decidió Adelantar ← y se Finalizó ✓	Porcentaje (% de avance de la actividad) Seguimiento Corte a 31/03/2023 <sup>37</sup>	Horas Efectivas a la Fecha de Corte <sup>38</sup>
CG_Control de Gestión	COMUNICACIÓN Y CONSULTA permanente con la Alta Dirección y la Junta Directiva	Actividades Institucionales_2024	160	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	25%	40
CG_Control de Gestión	Juan Nicolás Manrique - Otras Actividades (1 hora diarias) - Información Revisoría Fiscal - Reuniones Planeación - otros.	Actividades Institucionales_2024	246 Todo el año	_ Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5
CG_Control de Gestión	ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL Proceso Control de Gestión	Actividades Institucionales_2024	240	_ Se Avanza, pero con demoras →	45%	108
CG_Control de Gestión	Informes ANUAL de GESTIÓN INTEGRAL (SOSTENIBILIDAD) de la Oficina de Control de Gestión.	Actividades Institucionales_2024	40	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	40
CG_Control de Gestión	Informe 1° TRIMESTRE de seguimiento PAA-2024 al CONCEJO BUCARAMANGA (Acumulado vigencia anterior, inicio de año hasta el 20 de enero de cada año)	Actividades Institucionales_2024	24	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
CG_Control de Gestión	Presentación a COMITÉ DE AUDITORÍA 1° trimestre con seguimiento trimestral del PAA, más otros temas.	Actividades Institucionales_2024	24	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
CG_Control de Gestión	Planteamiento anual de contenido y presentación para jornada de FOMENTO al AUTOCONTROL	Actividades Institucionales_2024	24	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
CG_Control de Gestión	Ejecución de actividades de FOMENTO al AUTOCONTROL 1° trimestre. 29 al 31 de enero	Actividades Institucionales_2024	24	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
CG_Control de Gestión	27 al 29 de febrero	Actividades Institucionales_2024	24	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
CG_Control de Gestión	30 al 31 de marzo (se cancela)	Actividades Institucionales_2024	24	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
CG_Control de Gestión	Baja de bienes devolutivos 1° semestre (cuando se presente, se estima un caso por semestre aproximadamente)	Actividades Institucionales_2024	40	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	40
CG_Control de Gestión	Andrés Ruiz - Otras Actividades (1 hora diarias) - Reuniones Planeación - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	246 Todo el año	_ Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5
CG_Control de Gestión	AUDITORÍA ANUAL a Cajas Menores	Actividades Institucionales_2024	240	_ Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	43%	103,2
CG_Control de Gestión	RENDICIÓN sobre el seguimiento de los planes suscritos en 2023 - Febrero 2024	Actividades Institucionales_2024	120	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	120
CG_Control de Gestión	ENLACE e INFORME de Auditorías Gubernativas - Informe de Auditoría Gubernativa sobre las actividades realizadas por la Oficina como enlace y rendición del plan de mejora en la plataforma SIA.	Actividades Institucionales_2024	240	_ Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	60
CG_Control de Gestión	Yolanda Mercado - Otras Actividades (1 hora diarias) - Diligencias Administrativas - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	246 Todo el año	_ Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5
RC_Recaudo y Cartera	Apoyo COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD.	Actividades Institucionales_2024	160	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	25%	40
CP_Contabilidad y Presupuesto	INFORME CONTROL INTERNO CONTABLE - Contaduría	Actividades Institucionales_2024	160	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	160
CC_Contratación y Compras	Apertura de URNAS de los procesos precontractuales.	Actividades Institucionales_2024	120	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	25%	30
TE_Tesorería	Informe cierre de fin de año SALDOS_TESORERIA/Recaudo	Actividades Institucionales_2024	160	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	160
CG_Control de Gestión	Stella Vega - Otras Actividades (1 hora diarias) - Diligencias Administrativas - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	246 Todo el año	_ Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5
CG_Control de Gestión	Parametrización y cargue al Chip el Inf Control Int Contable	Actividades Institucionales_2024	24	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
CG_Control de Gestión	Orlando Gelvez - Otras Actividades (1 hora diarias) - Reuniones Planeación - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	246 Todo el año	_ Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5
CG_Control de Gestión	SIA Observa y SIA Misional ( a demanda, se calcula el tiempo aproximado en un año)	Actividades Institucionales_2024	120	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	25%	30
CG_Control de Gestión	Administración del Audisoft ( a demanda, se calcula el tiempo aproximado en un año)	Actividades Institucionales_2024	80	_ Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	25%	20
CG_Control de Gestión	Rendición de indicadores 1° trimestre	Actividades Institucionales_2024	24	_ Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	90%	21,6
CG_Control de Gestión	Nicolás Rojas - Otras Actividades (1 hora diarias) - Reuniones Planeación - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	246 Todo el año	_ Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5

### Actividades Especiales o No planeadas

Obedecen a todas aquellas actividades (auditorias puntuales, seguimientos específicos, revisiones especiales, etc.) que **emergen espontáneamente** a causa de errores, fallas o situaciones anómalas que afectan el desarrollo normal del negocio, y en consecuencia no pueden ser planeadas en el Plan Anual de Auditorias de la empresa.

Durante el primer trimestre de 2024 se presentaron y fueron atendidas 15 actividades de este tipo, que si se comparan frente las 37 actividades inicialmente planeadas para el trimestre, representarían alrededor del 40% del total de las actividades del trimestre (en horas 452), y fueron, este tipo de actividades, las que afectaron las horas de las auditorías regulares y las horas de las auditorías de seguimiento propuestas para el trimestre. A continuación, el listado y avance de este tipo de actividades.

### Cuadro Actividades Especiales.

Proceso <sup>12</sup>	Actividad(es) Especifica(s) a Auditar y/o Alcance de la Actividad <sup>13</sup>	Tipo de Actividad	Horas de Dedicación <sup>14</sup>	Tendencia <sup>36</sup>	Q1 Porcentaje (% de avance de la actividad)	Q1 Horas Efectivas a la Fecha de Corte <sup>37</sup>
INF_Infraestructura	Se llevaron a cabo dos diligencias administrativas en el trimestre, en este ítem se relaciona el caso del hurto del equipo soldador al área de mantenimiento de infraestructura.	NO planeada	40	Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	40
TI_Tecnologías de la Información	Fue necesario realizar varios comentarios escritos al planteamiento del plan de mejoramiento del área de TI, excediendo el tiempo estimado.	NO planeada	16	Avanzó dentro de lo esperado ↑	100%	16
CG_Control de Gestión	Informe comportamiento de los reportes de línea ética 2023, dado que la base de datos no genera filtros adecuados fue necesario dedicar más tiempo de lo planeado a la generación del informe	NO planeada	16	Avanza pero con demoras →	100%	16
CG_Control de Gestión	Diseño de Instrumento, por petición del Jefe de la Oficina de Control de Gestión para el seguimiento detallado del PAAA 2024.(Incluye la mejora al Excel de seguimiento y control del PAA.	NO planeada	16	Detenido o con muy poco avance ↓	100%	16
CG_Control de Gestión	Diligencia Administrativa 001 Conflicto de Interes Dra Sylvia Camelo	NO planeada	16	Se decidió Aplazar a otro trimestre ↔	100%	16
CG_Control de Gestión	Proceso de levantamiento fuero sindical ingeniero Jolman Lozano Pico	NO planeada	40	Se decidió Adelantar ← y Avanza dentro de lo esperado	100%	40
No corresponde a ningún proceso	Documento solicitud rectificación SINTRAPROESP	NO planeada	4	Se decidió Adelantar ← y se Finalizó ✓	100%	4
CG_Control de Gestión	Preparación citacion Comité de Convivencia Jolman Lozano Pico	NO planeada	16		100%	16
SST_Seguridad y Salud en el Trabajo	Revisión Contrato 130-2023 (Líneas de vida SST) a solicitud del Área de Gestión Humana	NO planeada	16		100%	16
RC_Recaudo y Cartera	ENERO 04/2024 Caso: CONSULTA SOBRE CERTIFICADOS DE INCOBRABILIDAD -17 CASOS COMITÉ SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	NO planeada	80		100%	80
RC_Recaudo y Cartera	ENERO 15/2024 Caso: CONSULTA SOBRE CERTIFICADOS DE INCOBRABILIDAD -COSTO BENEFICIO 21 CASOS -COMITÉ TECNICO SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	NO planeada	80		100%	80
CG_Control de Gestión	Requerimiento de la fiscalía sobre soportes de diligencia adviva relacionada con irregularidades de 2 cajeros en el año 2009	NO planeada	40		100%	40
CG_Control de Gestión	Informe resumen sobre desviaciones significativas para presentar Junta por el Jefe	NO planeada	16		100%	16
GH_Gestión Humana	Asistencia y colaboración en la preparacion de diligencias disciplinarias por informe de auditoría Gestion de la Demanda	NO planeada	40		100%	40
CP_Contabilidad y Presupuesto	Líder contabilidad solicita revision a casos de pagos seguridad social a personal con licencia por viajes al exterior, se solicitan soportes, jefe requiere reunion con gestion humana	NO planeada	16		100%	16

De acuerdo con la anterior, la Oficina de Control de Gestión viene dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoria del amb S.A. ESP para la vigencia 2024, y aunque presenta algunos retrasos, los mismos, obedecen a la reasignación de prioridades en actividades no planeadas, situación que no pone en riesgo su ejecución.

## GESTION JURIDICA Y DE REPRESENTACION JUDICIAL

### Asesoría Jurídica y legal:

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, cuenta con el acompañamiento y asesoría legal en los diferentes asuntos y requerimientos internos de la Gerencia General y las demás dependencias del amb S.A. E.S.P.

### Comportamiento y cierre de los Procesos judiciales activos primer trimestre 2024:

La gestión litigiosa y de representación judicial durante el primer trimestre del 2024 cierra con 87 procesos judiciales activos, clasificados por acciones como se detalla en la siguiente gráfica:

TIPOS DE PROCESOS	CIERRE DICIEMBRE 2023	PRIMER TRIMESTRE 2024
ACCION CONTRACTUAL	1	1
ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	6	7
ACCION REPARACION DIRECTA	12	14
ACCION POPULAR	15	15
LIQUIDACION JUDICIAL	1	1
INSOLVENCIA JUDICIAL	4	4
ORDINARIO LABORAL	42	43
SIMPLE NULIDAD	1	2
PROCESO DECLARATIVO ESPECIAL DE DESLINDE Y AMOJONAMIENTO	0	0
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	0	0
<b>TOTAL &gt;&gt;&gt;&gt;&gt;</b>	<b>82</b>	<b>87</b>

## GESTION CONTRACTUAL

A continuación, se enlistan los procesos contractuales adelantados por el amb S.A. E.S.P. en el primer trimestre de la vigencia 2024 más representativos, los cuales, estuvieron precedidos por los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia, moralidad, planeación, eficacia, publicidad y selección objetiva:

<u>INFORMACIÓN</u>	
Número del contrato	001
Tipología Contractual	Contrato de Prestación de Servicios
Modalidad de Selección	Solicitud Pública de Ofertas
Objeto contractual	Prestación del servicio para realizar revisiones previas intradomiciliarias a usuarios del servicio de acueducto del amb S.A. E.S.P.
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO REVISIONES 2024 Integrado por: SYS Soluciones y Servicios del Oriente SAS y Oscar Mantilla Rodríguez
Fecha de inicio	1-feb-24
Fecha terminación	31-ene-25
Presupuesto amb	\$ 1.478.644.972
Valor	\$ 1.299.718.000
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	16,7%
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	
Número del contrato	010
Tipología Contractual	Contrato de Obra
Modalidad de Selección	Solicitud Pública de Ofertas
Objeto contractual	Reparqueo de las vías en pavimento flexible intervenidas por la reparación de daños en las redes de acueducto en el área de influencia del amb S.A. ESP
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO GRAMB Integrado por: PAVIACOM S.A.S.; Leonardo Luna Escalante y SCADA Ingenieros Contratistas S.A.S.
Fecha de inicio	1-mar-24
Fecha terminación	28-feb-25
Presupuesto amb	\$ 2.660.489.987
Valor	\$ 2.527.465.301
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	8,3%
Estado del contrato	En ejecución

## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Se relaciona en la tabla adjunta el comportamiento de los ingresos y retiros de personal del amb S.A. ESP durante el primer trimestre del 2024, igualmente se relaciona número de beneficiarios de la convención colectiva de trabajo y número de trabajadores sindicalizados.

GESTIÓN PENSIONAL		Año 2024												
2 Trabajadores renunciaron por tramite de pensión														
HOMBRES: 404														
MUJERES: 123														
BENEFICIARIOS CONVENCIÓN: 506														
TRABAJADORES SINDICALIZADOS: 393														
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Ingresos		2	0	3										5
Retiros		3	0	1										4
Activos		525	525	527										527

Fuente: Elaboración propia (amb, 2023)  
Plan de Capacitación y Bienestar

### PLAN DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR

Para el 2024 durante el primer trimestre se han ejecutado **22 acciones de formación**, de las cuales **Diecisiete (17)** se enfocaron al desarrollo de **habilidades técnicas** buscando la actualización tendiente a la mejora, el fortalecimiento de procesos internos y el impacto positivo en la productividad y **Cinco (5)** acciones formativas orientadas al desarrollo de **habilidades blandas** encaminadas al fortalecimiento de competencias personales impactando positivamente en la salud y calidad de vida de los trabajadores; logrando un total de **1.901 horas de formación** para lo que va del año, beneficiando a **353 trabajadores**, aportando así a la Política de Gestión Integrada que busca mantener **talento humano experto, calificado y comprometido** que trabaja en su **desarrollo integral**, promoviendo una **cultura preventiva que garantice a los trabajadores un entorno seguro y saludable**.

Respecto al **Plan de Bienestar** para el primer trimestre del 2024, se ha orientado a mantener espacios de integración y a generar alternativas que promuevan alineación entre la vida laboral y la vida familiar.

- Se retomaron las clases de rumba terapia dos (2) días a la semana.
- Flexiviernes: Se han realizado 12 Jornadas de Flexiviernes para un total de 285 solicitudes de jornada flexible sin disminuir horas laborales diarias.

- Día de la Equidad de Género en reconocimiento a los hombres y mujeres de la empresa logrando la participación de 250 personas.
- Jornada Laboral Semestral Ley 1857/17 – Semana Santa: Estableciendo para el primer semestre el disfrute del día de la familia y la compensación laboral de un (1) día, tomando como descanso la Semana Santa completa con el fin de permitir el recogimiento espiritual en familia.

### **EQUIPO GESTIÓN HUMANA:**

En el primer trimestre del 2024 se sigue con el avance del levantamiento de la información para evaluar aquellos cargos que se consideren críticos dentro de la operación en la empresa.

De igual forma, se está trabajando en el manejo de la transferencia del conocimiento de aquellos cargos críticos de la empresa, con el fin de evitar fuga de información y garantizando el fortalecimiento e intercambio de ese saber fundamental para el cumplimiento de la estrategia empresarial.

Se estableció el procedimiento de los Planes de Sucesión y Carrera, con el fin de garantizar y asegurar que **se continuará con la transición del conocimiento clave que han adquirido los trabajadores personas a través del tiempo** al interior de la empresa.

### **ALINEACIÓN DE GESTIÓN HUMANA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO:**

En el primer trimestre del 2024 se realizaron algunas mejoras a los *PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA* impactando la Política de Gestión Integrada:

Se actualiza el Procedimiento de Valoración del Desempeño y se da inicio al proceso de evaluación al personal para todos los niveles: Cargos de Liderazgo, cargos administrativos y cargos operativos, buscando así:

- Retroalimentar, reconocer y agradecer a los trabajadores por su desempeño y sus aportes al equipo.
- Orientar las metas del 2024 para trabajar en las oportunidades de mejora de cada persona.
- Alinear equipos o personas cuando hay dificultades con el desempeño.
- Identificar necesidades de capacitación: Blandas o técnicas
- Identificar talentos.
- Impactar positivamente en la productividad.
- Actualización del formato de Declaración conflicto de interés
- Actualización del formato Autorización Política de Tratamiento y Privacidad de Datos Personales en Hojas de Vida.
- Generación del Plan de Transferencia del Conocimiento
- Generación del Procedimiento Plan de Sucesión
- Generación del Procedimiento Plan carrera

## GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrolla actividades que tendientes al cumplimiento de la política y los objetivos de seguridad y salud en el trabajo integrada al SGI del amb S.A. ESP y orientadas al cumplimiento de la normatividad legal vigente. Dentro de estas actividades se encuentran:

- 1. Programa de Rehabilitación Integral bajo criterio legal Resolución 3050/22:** En el marco del programa se realizó mesa laboral con EPS, ARL y Asesor jurídico para seguimiento en procesos de rehabilitación de trabajadores con recomendaciones por patologías de origen común y profesional.

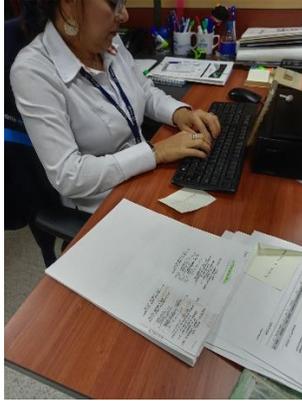
Se realiza socialización de recomendaciones médico laborales a 25 trabajadores y se realizan 2 análisis de puestos y 22 inspecciones de puestos de trabajo en donde se entregan elementos bio-ergonómicos como reposapiés, se adecuan condiciones de trabajo para el control del riesgo biomecánico.



Antes de la inspección espacio insuficiente, sin ángulos de confort para el trabajo.



Después reacomodación de elementos de oficina, superficie de trabajo libre, ángulos de confort



Antes: Espacio insuficiente, CPU no permite apoyo de brazo y antebrazo.



Después: acomodación de equipos de trabajo, se observa ángulo de confort y apoyo de miembros superiores.

2. **Programa de Trabajo Seguro en Alturas:** Se lleva a cabo formación de Sistemas de Protección contra caídas y procedimientos de rescate en cubiertas con una asistencia de 22 trabajadores.

Asimismo, se realizan formaciones para certificar trabajadores para el desarrollo de actividades en alturas con un total de 26 trabajadores

Dentro de la implementación del programa, se realizan inspecciones a puntos de anclaje y sistemas de protección para garantizar la integridad y funcionamiento del sistema. A continuación, se puede observar registro fotográfico de dicha actividad:





3. **Programa de trabajo seguro en espacios confinados:** Se llevan a cabo formación de 22 trabajadores como entrantes a espacios confinados y 10 trabajadores como supervisores de espacios confinados. Se diligencia permisos de trabajo e identificación de peligros previos a realizar el trabajo en espacios de este tipo.

4. **Programa de estilos de vida saludable:** Se realiza campaña de donación de sangre para apoyo al banco de sangre del Hospital Universitario de Santander en donde se obtiene la participación de 27 de trabajadores.



5. **Programa de Inspecciones:** se lleva a cabo acorde al cronograma de inspecciones, actividades de seguimiento a las instalaciones, EPP, extintores, contratistas.





6. **Plan de Emergencias:** Se lleva a cabo señalización de Emergencias a la Planta de lodos, identificando salidas de emergencia, formación a contratistas y personal propio de nueva ruta de evacuación de cloro por obra civil.



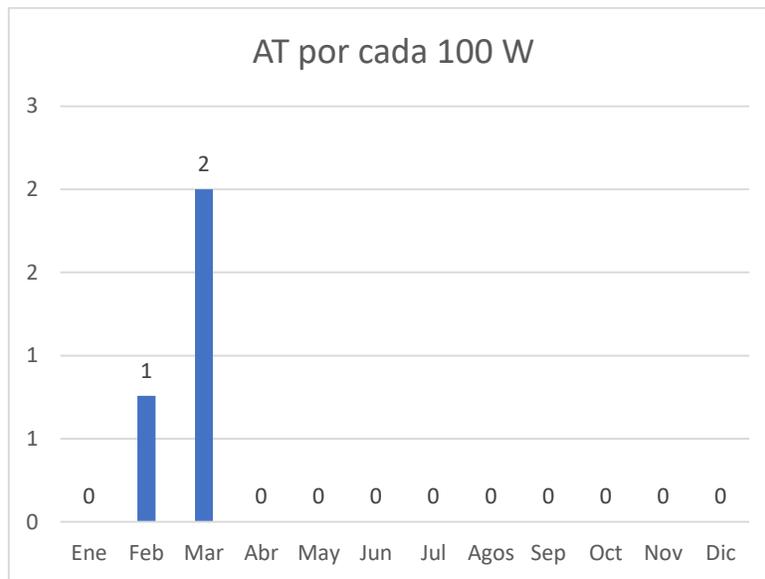
7. **Plan estratégico de seguridad vial:** Se lleva a cabo reunión con el Comité de Seguridad Vial, se encuentra en proceso de gestión la aprobación de procedimiento para aprobación de conductores.
8. **Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo:** se cuenta con comité paritario de seguridad y salud en el trabajo y comité de convivencia laboral, con representantes de trabajadores y empleadores. Se reúne según la periodicidad definida en la legislación. Actualmente se encuentra en proceso de elección del nuevo comité de convivencia

## REPORTE DE ACCIDENTALIDAD

En lo corrido del año 2024 se han presentado seis (6) accidentes de origen laboral y se observa un cumplimiento de la meta trimestral con un resultado de 0,9. El análisis de la accidentalidad es el siguiente:

PERIODO EVALUADO	OBSERVACIONES	CAUSAS Y ACCIONES PARA MEJORAR LOS RESULTADOS
1er. Trimestre 2024	<p>En el primer trimestre se presentaron 6 accidentes de trabajo de los cuales:</p> <p><b>MES ENERO:</b> No se presentaron novedades.</p> <p><b>MES FEBRERO:</b> 1- movimiento de cargas - genera un dolor en la espalda baja parte izquierda que irradia al coxis y pierna izquierda. 3 - Golpe, Contusión</p> <p><b>MES MARZO:</b> 1 - Caída de objetos, Golpe, Contusión. 1 - Golpe en la mano derecha por caída.</p>	<p>Durante el primer trimestre del año 2024, se presentaron 6 accidentes no graves, evidenciándose una disminución 8 AT respecto al primer trimestre del año 2023.</p> <p>Los peligros que prevalecen en la ocurrencia de AT son: Condiciones de Seguridad y tránsito</p> <p>Sin embargo, los indicadores muestran resultados dentro de las metas planteadas.</p>

En la siguiente gráfica se observa el comportamiento de la accidentalidad por meses:



Fuente: Propia. Indicadores de SG SST 2024

Como se ha informado previamente, se observa un cumplimiento de la meta de accidentalidad, se han efectuado investigaciones de los eventos y se tiene establecido planes de acción para el control de la accidentalidad que muestra un aumento.

# GESTIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO DE CERTIFICACION ICONTEC.  
Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP.

Como resultado de la Gestión llevada a cabo por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP. a través del Proceso Sistema Integrado de Gestión se obtuvo la certificación otorgada por el ICONTEC 2023 – 09-01 en las normas Internacionales ISO 14001:2015; 9001:2015 Alcance: Prestación, administración del servicio público domiciliario de acueducto operado desde la Planta Bosconia. Facturación y Recaudo del servicio integrado de acueducto, alcantarillado y aseo; Prestación, administración del servicio público domiciliario de acueducto. Facturación y Recaudo del servicio integrado de acueducto, alcantarillado y aseo, respectivamente.



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:  
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:  
**ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA SA ESP**

Diagonal 32 No. 30A - 51 Vía Pamplona, Bucaramanga, Santander, Colombia  
Véase las actividades cubiertas por el sistema de gestión para cada uno de los sedes permanentes diferentes a la sede principal en el anexo A

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:  
has been audited and approved based on the specified requirements of:

ISO 14001:2015

Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:  
This certificate is applicable to the following scope:

Prestación, administración del servicio público domiciliario de acueducto operado desde la planta Bosconia. Facturación y recaudo del servicio integrado de acueducto, alcantarillado y aseo.

Provision, administration, of the domiciliary public aqueduct service operated from the bosconia plant, billing and collection of the integrated service of aqueduct, sewerage and cleaning.

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC.

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC.

Fecha de Otorgamiento:	Certificado: SA-2000666
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo:	Certificate:
Fecha de Inicio del ciclo actual de certificación:	2023-09-01
Fecha de Vencimiento ciclo actual:	2023-09-01
Fecha de Auditoría de Recertificación:	2026-08-31
Fecha de Revisión:	2023-09-01

  
Roberto Enrique Montoya Villa  
Director Ejecutivo - CEO



Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado.  
ICONTEC - Carrera 21 - No. 30 - Bogotá D.C., Colombia

F-PS-503 Versión 00

ICONTEC ES MIEMBRO DE



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:  
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:

### ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA SA ESP

Diagonal 32 No. 30A - 51 Via Pamplona, Bucaramanga, Santander, Colombia

Véase las actividades cubiertas por el sistema de gestión para cada una de las sedes permanentes diferentes a la sede principal en el anexo A

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:  
has been audited and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2015

Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:  
This certificate is applicable to the following scope:

Prestación y operación del servicio público domiciliario de acueducto. Facturación y recaudo del servicio integrado de acueducto, alcantarillado y aseo.

Provision and operation of the domiciliary public service of aqueduct. Billing and collection of the integrated service of aqueduct, sewerage and cleaning.

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado: SC-2000665  
Certificate:  
2023-09-01  
2023-09-01  
2026-08-31  
2023-09-01

Fecha de Otorgamiento:  
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo:  
Fecha de Inicio del ciclo actual de certificación:  
Fecha de Vencimiento ciclo actual:  
Fecha de Auditoría de Recertificación:  
Fecha de Revisión:

Roberto Enrique Montoya Villa  
Director Ejecutivo - CEO



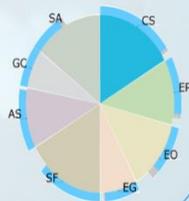
Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado.  
ICONTEC, Carrera 27 No. 52 - 05, Bogotá D.C., Colombia

F-05-003 Versión 00

## EVALUACION AQUARANTIG Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP. 2023

Con orgullo destacamos los resultados de la evaluación realizada por AQUARANTING (Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en colaboración con la International Water Association (IWA),) para el fortalecimiento de la gestión de las empresas prestadoras de servicio. Evaluación que apunta de manera integral y objetiva todas las áreas y procesos de la cadena de valor de las empresas, y que permite identificar las oportunidades de mejora frente a indicadores estratégicos y a la aplicación de mejores prácticas, innovación, aprendizaje y gestión de cambio:

## Evolución aplicación de la herramienta AquaRating



AquaRating  
**76.73**

VARIABLE	CALIFICACION AqR 2018	CALIFICACION AqR 2023
CALIDAD SERVICIO / CS	80,57	89,54
EFICIENCIA PLANEACION E INVERSIONES / EP	76,78	80,88
EFICIENCIA OPERACIÓN / EO	51,32	62,73
EFICIENCIA GESTION / EG	74,39	87,36
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA / SF	72,81	75,96
ACCESO SERVICIO / AS	79,87	94,23
GOBIERNO CORPORATIVO / GC	74,60	98,37
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL / SA	46,67	43,28
<b>TOTAL</b>	<b>68,92</b>	<b>76,73</b>



## GESTIÓN DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Durante el primer trimestre del año, hemos centrado nuestros esfuerzos en alinear estratégicamente el Plan de Comunicaciones con los objetivos planteados para el año 2024. En este contexto, el Área de Prensa y Comunicaciones del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga ha trabajado para establecer una hoja de ruta coherente y efectiva que permita cumplir con las metas y desafíos planteados para este año. Esta alineación estratégica no solo ha implicado la revisión y ajuste de nuestras estrategias comunicativas, sino también la identificación de oportunidades clave y la anticipación a posibles escenarios que puedan afectar e involucrar a la empresa.

En este sentido, estos primeros meses del año, hemos consolidado nuestra puesta táctica de comunicación en fortalecer nuestra presencia empresarial en los distintos ámbitos de la comunicación, con un enfoque estratégico en la promoción de la transparencia, el compromiso institucional y el fortalecimiento de nuestra puesta de servicio y calidad. En consecuencia, hemos implementado una serie de acciones y estrategias para potenciar la comunicación organizacional, institucional y la gestión de la reputación. En este informe, presentamos un análisis detallado de las actividades desarrolladas y los logros alcanzados durante este trimestre, así como también las oportunidades identificadas para seguir mejorando en el futuro.

1. **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:** Esta dimensión se concentró en la promoción y el fortalecimiento de una cultura de comunicación abierta desde el principio básico de facilitar y generar espacios de diálogo y retroalimentación, esforzándonos por crear un entorno propicio para el intercambio de ideas, la resolución de problemas y el fortalecimiento de los lazos de colaboración entre los diferentes equipos y áreas de la empresa. Además, hemos aprovechado diversas herramientas tecnológicas y plataformas digitales para facilitar el acceso a la información relevante, así como para promover la participación en actividades y proyectos clave. Estas acciones han sido fundamentales para cultivar un sentido de pertenencia compartido y una mayor alineación con los valores y objetivos estratégicos de la empresa, impulsando así el compromiso y la motivación de nuestro talento humano.
2. **COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:** Esta dimensión está concebida como una herramienta estratégica para establecer un diálogo efectivo con los diversos públicos externos. Esta puesta de comunicación implementa una variedad de mecanismos adaptados a las características y necesidades específicas de cada audiencia y su tipo de contenido. En esta dimensión estratégica, no solo nos enfocamos en la gestión operativa del acueducto y la divulgación de información sobre los servicios, ponemos además especial énfasis en el relacionamiento con los medios de comunicación, la gestión informativa comercial, la información de los proyectos sociales y de bienestar en la comunidad, y, por supuesto, la información y estado del servicio en las comunidades. Hemos fortalecido la inclusión activa de los usuarios en los procesos de diálogo social, consolidando así una nueva relación de colaboración y entendimiento mutuo.

Bajo este componente de comunicación, se engloba no solo la divulgación informativa de carácter comercial, sino también una serie de campañas diseñadas para resaltar las facilidades en la atención al cliente, la gestión de pagos, la recuperación de cartera y el acceso para nuevos usuarios.

El relacionamiento estratégico con los medios de comunicación ha sido vital para difundir información precisa y oportuna a nuestros usuarios. Gracias a una colaboración estrecha, hemos transmitido mensajes clave, novedades del servicio y logros de manera efectiva, consolidando una relación de confianza y diálogo oportuno. Nuestra estrategia de relacionamiento con los medios se basa en la gestión de relaciones efectivas y respetuosas, en lugar de patrocinios financieros. Priorizamos la creación de vínculos genuinos, promoviendo la transparencia y el intercambio de información relevante.

En los primeros tres meses del año se presentó un aumento del engagement en nuestras redes sociales en comparación con el promedio mensual de crecimiento registrado en 2023. Es esencial destacar que todos nuestros contenidos en redes sociales son gestionados de manera orgánica, sin utilizar estrategias de pago para su promoción, y sustentado en una planificación estratégica detallada. Cada publicación que compartimos es cuidadosamente planificada como parte de una parrilla de contenidos diseñada específicamente para cada plataforma social y su respectiva audiencia. Esta planificación nos permite abordar una amplia gama de temas, desde aspectos comerciales relacionados con la atención al usuario, hasta programas educativos sobre la conservación del medio ambiente y el uso eficiente del agua. Además, nos enfocamos en la promoción de la protección de ecosistemas estratégicos y en resaltar nuestra gestión operativa eficaz.

## Presencia en medios

En los primeros meses del año mantuvimos una presencia activa en medios de comunicación, enfocándonos en destacar los aspectos fundamentales y más relevantes de nuestra prestación. Nos esforzamos por comunicar de manera efectiva los temas que son de interés tanto para nuestros usuarios como para el público en general, abordando áreas clave como aspectos comerciales, ambientales, sociales y operativos. A través de nuestra atención y presencia en los medios, buscamos informar y concientiar a la comunidad sobre nuestras iniciativas, promoviendo la transparencia y la confianza con los grupos de interés.

<p> Vanguardia <b>Acueducto de Bucaramanga habilitará nuevamente tanques como espacios públicos con actividades</b> El parque tanque ubicado en la Puerta del Sol es uno de los entornos que actualmente son adecuados por parte del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y...</p>	
<hr/> <p> W Radio <b>Acueducto de Bucaramanga da parte de tranquilidad ante posible desabastecimiento de agua</b> Bucaramanga. El fenómeno del niño ha golpeado fuertemente al departamento de Santander y ha disminuido considerablemente los caudales de los ríos Frío,...</p>	
<hr/> <p> Caracol Radio <b>Pese a sequía, Acueducto asegura que no habrá desabastecimiento</b> Bucaramanga. El fenómeno del niño ha golpeado fuertemente al departamento de Santander y ha disminuido considerablemente los caudales de los ríos Frío,...</p>	
<hr/> <p> Vanguardia <b>Bucaramanga está preparada para una sequía</b> Ante la preocupación que existe por un posible desabastecimiento de agua en plena época de sequía, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga entregó un...</p>	



### 3. EVENTOS

Además de estas actividades comerciales, dentro de esta dimensión comunicativa, se llevan a cabo diversas iniciativas y eventos con el objetivo de posicionar y reforzar los conceptos de valor que deseamos transmitir a nuestras audiencias. Esto incluye temas como la protección del recurso hídrico, las recomendaciones y directrices para abordar el fenómeno del niño, así como nuestra capacidad operativa para hacer frente a cualquier eventualidad que pueda afectar la prestación del servicio.

#### **Campaña y Condecoración Héroes amb**

En el mes de enero, lamentablemente, vivimos uno de los capítulos más dolorosos y tristes para todos en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga. Un sector del páramo de Santurbán, considerado como un ecosistema estratégico indispensable para la vida de la región, se vio afectado por un incendio forestal.

Ante esta situación, más de 60 trabajadores se unieron y respondieron al llamado de la empresa para afrontar la emergencia, destacándose cada uno de ellos por su compromiso, valentía y profesionalismo al enfrentar esta situación tan desafiante. Cada miembro de este equipo demostró una entrega inquebrantable para proteger nuestros recursos naturales y las comunidades aledañas.

Es por esto que, rendimos un homenaje y expresamos nuestro profundo agradecimiento a cada uno de estos héroes amb. A ellos y a sus familias, les extendemos nuestro más sincero reconocimiento por su apoyo incondicional y su sacrificio. Sabemos que detrás de cada uno de nuestros valientes trabajadores, hay una familia que también comparte el peso de su labor y que, a pesar de los riesgos, los apoya con amor y orgullo.



### **Vamos a Conversar + (Evento interno de comunicación y alineación estratégica)**

Como parte de nuestra estrategia continua de diálogo y comunicación interna, denominada Vamos a Conversar +, se llevó a cabo la jornada mensual de presentación de avances y ejecución de la estrategia empresarial. En este evento, el Gerente General se reúne con todos los colaboradores de la empresa para compartir los progresos en los procesos críticos y establecer las directrices para alcanzar los objetivos planteados.

Este encuentro se destaca por ser un espacio de diálogo abierto, donde los empleados no solo pueden resolver cualquier inquietud que tengan, sino también contribuir con ideas que promuevan la mejora continua. Esta iniciativa fomenta un proceso de comunicación e interacción entre los diferentes departamentos y áreas de la organización, fortaleciendo así la cohesión y el trabajo en equipo.

### **Alcalde de Bucaramanga otorga Decreto de Honores a la Junta Directiva en reconocimiento a su labor y compromiso.**

En una ceremonia de carácter solemne, el Alcalde de Bucaramanga, Dr. Jaime Andrés Beltrán Martínez, y el Gerente General del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga Ing. Alejandro Estrada Carmona, exaltaron y reconocieron la labor de cada uno de los miembros de la Junta Directiva de la empresa en el periodo 2023 – 2024.

El liderazgo ejemplar de la Junta Directiva ha sido fundamental en el crecimiento, expansión y sostenibilidad de la empresa. En reconocimiento a su destacada contribución, la Alcaldía de Bucaramanga otorgó el Decreto de Honores, una distinción pública que exalta el compromiso y trabajo de quienes han dedicado parte de su vida al servicio de la comunidad con voluntad y determinación.

El Decreto de Honores concedido a los miembros de la Junta Directiva destaca la labor desempeñada, resaltando los logros positivos en la administración de los recursos, la gestión de los riesgos, la estabilidad en los ingresos, la solidez operativa y comercial y la transparencia en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.



## Celebración Día Mundial del Agua 2024

Con más de 250 niños de la ciudad y el páramo, celebramos el día mundial del agua en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.

En el marco de la celebración del día mundial del agua, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga junto con la Alcaldía de Bucaramanga, desarrolló una jornada lúdico pedagógica con los estudiantes de 3°, 4° y 5° de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y de la Provincia de Soto Norte denominada: “Agua y Paz, nuestra más valiosa herencia” que se desarrolló en el Parque del Agua de Bucaramanga.

Con esta jornada seguimos fortaleciendo nuestra estrategia de educación ambiental buscando sensibilizar y crear conciencia, desde la temprana edad, acerca de la importancia de proteger y conservar los ecosistemas y el recurso hídrico; entendiendo el agua como un vehículo para la generación de paz y equidad; por eso este año adoptamos el lema de las Naciones Unidas: Agua y Paz.

Nuestros niños y niñas invitados disfrutaron y aprendieron en una mañana que desarrolló una agenda diseñada especialmente para hacer esta conmemoración una experiencia inolvidable de aprendizaje y Biodiversión. La jornada contó con distintas actividades entre conferencias, títeres, show infantil, un concierto infantil, el Club de lectura de Fundamb, y un conversatorio denominado “Reflexiones sobre Agua y Paz, los niños se expresan” en el que participaron niños de la ciudad y del páramo, así como los niños ambientalistas Josué Arias y Sara Sofía Díaz León, referentes infantiles que han liderado distintas campañas en pro de la protección de los recursos naturales.



## 4. PARTICIPACIÓN DE MARCA

Como parte de nuestro compromiso de apoyo a iniciativas que destaquen los componentes que generan y promueven hábitos saludables, apoyamos a la selección Colombia de Fútbol Sala que participó en el Mundial de Argentina.

El respaldo a iniciativas que promueven hábitos saludables es fundamental, dado que el bienestar físico y mental de las personas resulta de la mayor importancia para la construcción de una sociedad. En este sentido, el amb busca reconocer y apoyar a aquellos proyectos que contribuyen a fomentar y ser referente de un estilo de vida activo.

Por ello, este año apoyamos a la selección Colombia de Fútbol de Salón en su participación en el Mundial de Argentina. Con esta iniciativa no solo estamos transmitiendo un mensaje contundente sobre la relevancia de adoptar hábitos saludables y fomentar la práctica deportiva en todas las etapas de la vida, sino que también, estamos aprovechando esta oportunidad para visibilizar la marca de la empresa. La presencia de nuestra marca en un evento de esta magnitud nos permite proyectar nuestros valores y compromisos hacia una generación de bienestar.

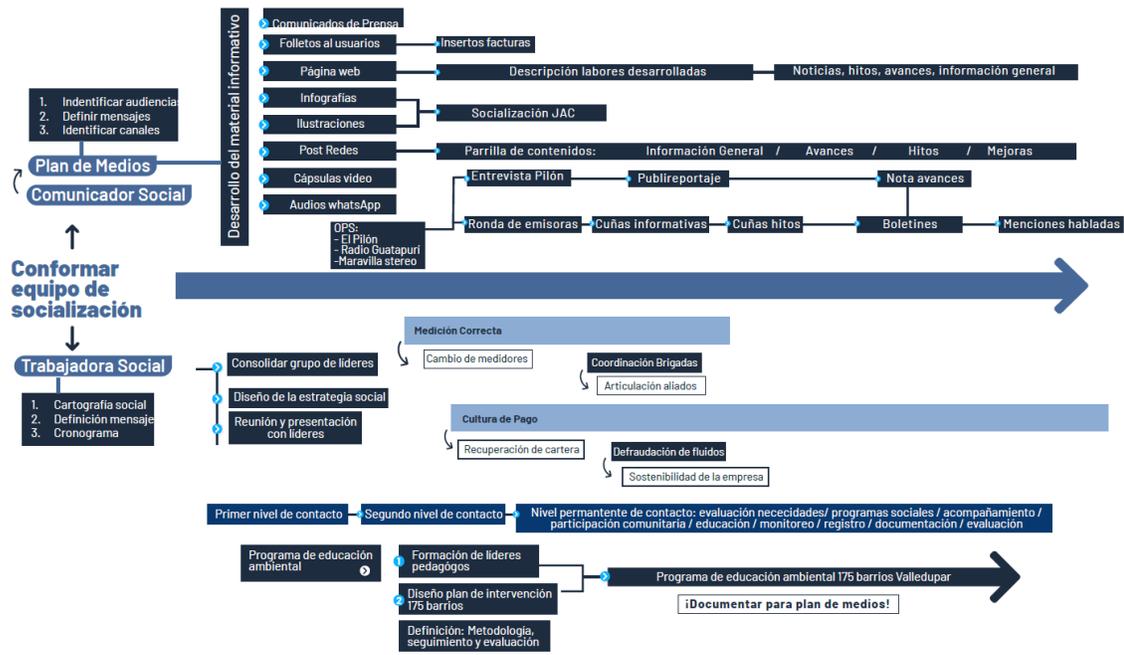


## **5. COMUNICACIONES Y GESTIÓN SOCIAL DEL AMB EN VALLEDUPAR COMO GESTOR COMERCIAL DE EMDUPAR S.A. ESP.**

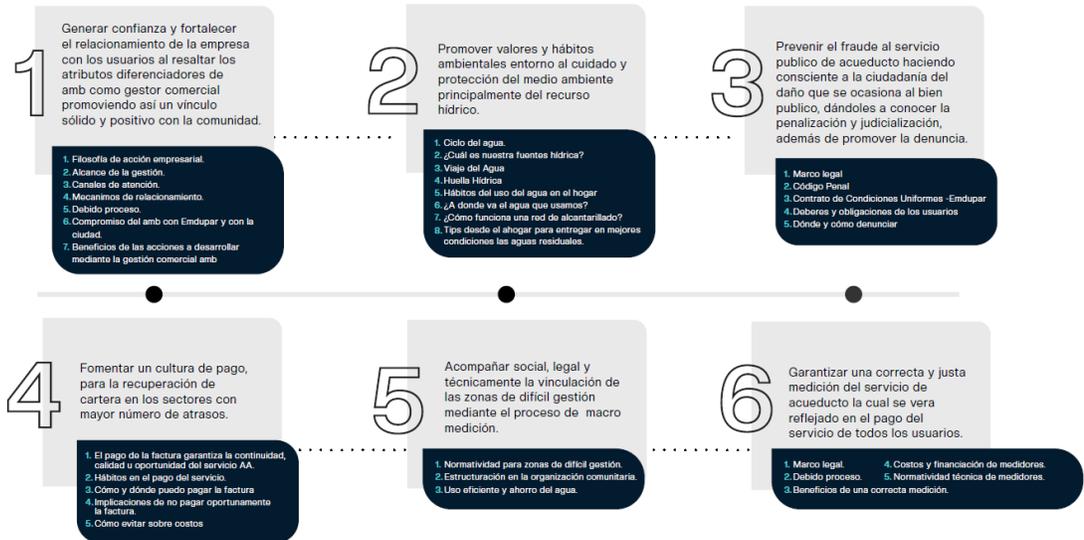
El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga como Gestor Comercial de Emdupar S.A. ESP., formuló el Plan de Comunicaciones y Gestión Social para el año 2024, tomando como premisa de acción que indica que las empresas de servicios públicos, como actores sociales de referencia directa en la generación de calidad de vida y bienestar de las comunidades, tenemos grandes y nuevos retos en los que cada día surgen mayores necesidades de diálogo y relacionamiento con los grupos de interés, buscando favorecer las relaciones a largo plazo.

En este sentido el área de Prensa y Comunicaciones estableció una estrategia que se fundamenta en la generación y el fortalecimiento del diálogo y el relacionamiento con los grupos de interés de la empresa como Gestor Comercial.

En este sentido se estructuraron 5 líneas estratégicas de las que se derivan 7 objetivos transversales, cada uno de ellos con su respectiva puesta táctica expresada en campañas tanto en el componente de comunicación como en el componente social. Estas puestas tácticas, se encuentran en su fase implementación.



## LÍNEAS ESTRATÉGICAS





# Prensa y Comunicaciones

2024 PRIMER TRIMESTRE

## Organizacional

✓ **Intranet**

**358.752**

visitas

✓ **Solicitudes Internas  
atendidas**

**132**

✓ **Carteleras**

Se optimizó la  
información de  
carteleras

**8**

✓ **Correo Electrónico Corporativo**

**101**

Correos enviados desde  
[comunicacionesamb@amb.com.co](mailto:comunicacionesamb@amb.com.co)

## Institucional

✓ **Página Web**

**393.104**

visitas

✓ **Participaciones**

- Copa Municipal de selecciones de fútbol de salón C-20

✓ **Factura Integrada**

Optimización del espacio para dar a conocer aspectos de la Gestión Empresarial del amb S.A. ESP con **3 publicaciones** en la factura integrada del amb S.A. ESP.

✓ **Eventos Especiales**

- SOS por el páramo de Santurbán
- Condecoración Héroes amb
- Celebración día mundial del agua
- Honores a la Junta Directiva del amb
- Día de la limpieza BGA

# Prensa y Comunicaciones

2024 PRIMER TRIMESTRE

## Campañas



# GESTION RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

## JORNADA “amb más cerca”



El último sábado de cada mes se realizan las Jornadas denominadas “**amb más cerca**” las cuales buscan generar cercanía con nuestros usuarios y la comunidad en general, donde se lleva toda la oferta institucional para que estos puedan recibir atención oportuna y en sitio por parte de la Empresa, además nos articulamos con las Juntas de Acción Comunal para coordinar todo el tema de logística y convocatoria para que estas actividades sean posibles y efectivas en sus territorios.

Contamos con el apoyo de otras instituciones que nos ayudan en la ejecución de algunas actividades de carácter social, cultural y recreativo como: corte de cabello gratis para niños, niñas y adultos, entrega de plantas ornamentales, juegos ambientales para niños, bingos, vacunación para mascotas, show canino, recreación dirigida etc. donde se entregaron premios a los participantes y además se vive una mañana diferente con mucha diversión.

En el mes de febrero realizamos la jornada en el Barrio Olas Bajas y Altas donde se extendió la invitación a los líderes y comunidad de sectores aledaños donde convocamos a través de carta personalizada a todos los usuarios que tienen deuda con la Empresa invitándolos a ponerse al día, por grupos de WhatsApp, mediante mensajes de texto y afiches que fueron ubicados en establecimientos comerciales a los que más recurre la comunidad en cada barrio, en esta jornada contamos con una participación de 122 personas, entregamos 20 plantas ornamentales y 30 premios.

## COMUNIDADES



Durante el primer trimestre de 2024 de manera permanente el Gerente General ha realizado atención a diferentes líderes de manera presencial (reuniones) y virtual (chat WhatsApp) con el propósito de escuchar y solucionar inquietudes, dudas o situaciones puntuales que se estén presentado en las comunas, barrios o corregimientos.

**Urbano:** Paisajes del Norte, Alpes Campestre, La Cuyanita (Pila Publica), Villas de San Ignacio, El Rosal, Villa María, Antonia Santos Centro, Antonia Santos sur, Las Parcelas, Café Madrid, Santander, Gaitán, Mercado campesino, La Feria, Los Ángeles, Bellavista Campestre, Ciudadela del Oriente

**Rural:** El pablon, Mesa de Ruitoque, Vereda la Malaña, Vereda El Pedregal, Vereda San José, Vereda Santa Bárbara, Vereda Retiro Grande, Vereda Gualilo Alto.



Con los habitantes de la **Vereda El Gualilo** se llevó a cabo otra reunión en el sector para revisar nuevamente la problemática que se ha vuelto reiterativa con el tránsito de personal y motocicletas no autorizadas por predios de la Empresa que conducen al Embalse poniendo en riesgo de sus vidas y accediendo a propiedad privada para adelantar acciones no permitidas como pesca, fogatas, turismo, consumo de sustancias alucinógenas etc., donde además se han dado a la tarea de vandalizar todas las medidas de seguridad y de advertencia que ha ubicado la Empresa para impedir el paso, además de las acciones que los guardas de seguridad que tiene la empresa realizan para vigilar el sector pero lamentablemente son amenazados con armas por parte de estas personas.



Con líderes y habitantes del sector **El Pablon** (Villa Lina, Villa Patricia, Sector Balmoral, Sector la Virgen) se han venido realizado reuniones y mesas de trabajo con el propósito de buscar soluciones a corto, mediano y largo plazo para el mejoramiento en la prestación del servicio de Acueducto en el sector ya que este ha crecido de manera exponencial en número de predios y habitantes, quedando la actual distribución de agua y de redes insuficiente, pero a esto se suma

el tema de saneamiento básico y predios que están fuera de la APS y pertenecen al corregimiento de Bucaramanga, predios sin escrituras ni compraventa, uso del agua para riego de cultivos y marraneras, manipulación de válvulas del amb por parte de los mismos habitantes, entre otras problemáticas sociales presentes en el sector.

De acuerdo a eso el Gerente General, el Gerente de operaciones y comercial realizaron la respectiva explicación de la situación actual a los habitantes y líderes del Pablon, informándoles principalmente sobre: las conexiones fraudulentas y la utilización del agua potable para otros usos menos el humano, la necesidad urgente de construir el nuevo tanque y por ultimo las condiciones legales que nos impiden como empresa individualizar predios en el sector.

De acuerdo a lo anterior y con participación de dos concejales de la ciudad se conformó una mesa técnica donde el propósito principal era la articulación institucional y generar compromisos desde cada entidad para mirar desde todos los ángulos como se soluciona la situación de este sector, esta reunión se llevó a cabo en el concejo de Bucaramanga.

Posterior a esto se adelantó una mesa de seguimiento en la sala de juntas de la Gerencia de operaciones para definir las acciones que el amb S.A ESP adelantaría en el sector. De todas las acciones adelantadas se conto con la participación de 182 personas de la comunidad e instituciones.



Se llevo a cabo una Jornada de Limpieza con la comunidad del Sector de la **Malaña occidental** realizada en todo el barrio como en predios de la Empresa, actividad motivada por la Junta de Acción Comunal en la cual el amb se unio para mejorar las condiciones del lugar.



Aceptamos el llamado de los Ediles de la comuna 1 para conocer las problemáticas que se presentan en el barrio **Café Madrid** y revisar de que forma la Empresa puede dar solución a las mismas, escuchamos atentamente las necesidades de la comunidad y se resolvieron inquietudes.

En el sector se presentan problemas de convivencia y tolerancia entre vecinos generando tensión y situaciones incomodas al momento de abordar temáticas como defraudación de fluidos etc..., entre ellos mismos pues se señalan usando palabras hostiles, se planteó realizar jornada “amb más cerca” para el sector en el mes de abril.





Además, se adelantó en el mes de febrero la Jornada “amb más cerca” para el barrio olas altas y bajas y sectores aledaños como estrategia de generar confianza con los habitantes, brindando información de los servicios de la Empresa como aquellos puntuales por la realización de la obra.



Debido a las acciones adelantadas en la primera fase de este proyecto puntualmente en el **Barrio Kennedy** – Calle 18 y las afectaciones efectuadas algunas viviendas por parte del contratista que en su momento ejecuto la obra y no respondió y con el cual actualmente se adelantan acciones judiciales por parte del amb, las cuales fueron manifestadas y revisadas en conjunto miembros de la JAC y la comunidad, fue una tarea de dos jornadas y luego revisadas, analizadas y verificadas las actas de vecindad predio por predio y la empresa tomo la decisión de corregir lo identificado, esto fue informado y en consentimiento por cada propietario donde se le explico el alcance, de esta forma buscamos generar nuevamente confianza con estos habitantes de este sector.

**Ampliación de capacidad del distrito ferrovías en algunos sectores de los barrios Kennedy, Paisajes del norte, María paz, villa helena y villa rosa en el municipio De Bucaramanga - POIR 5.7**





Este proyecto tiene como propósito Ampliación de capacidad del distrito Ferrovías sector calle 19N (Cra. 10N y 15N), y Cra 15 (Calle 19N y 12N) barrio Kennedy y otros sitios de los barrios Paisajes del Norte, María Paz, Villa Helena y Villa Rosa POIR 5.7, Municipio de Bucaramanga.

Para este proyecto se ha adelantado el proceso de socialización con las juntas de acción comunal y comunidad en general de los Barrios Kennedy y Paisajes del Norte, posterior a esto se efectuaron las respectivas actas de vecindad predio a predio de las viviendas que están en el área de influencia directa de la obra.

En estos espacios se les ha explicado el alcance del proyecto, los beneficios y lo novedoso de ejecutar un proyecto con perforación dirigida, además de resolver todas las inquietudes y dudas manifiestas por los asistentes.

### Barrio Paisajes del Norte





**Barrio Kennedy**





## ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP Bucaramanga Abril del 2024

Información: Gerencias de Área amb S.A. ESP  
Consolidación y revisión: Gestión Jurídica y Representación Judicial  
Aprobación: Secretaría General