INFORME DE GESTION VIGENCIA 2023

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP

Enero 2024

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP., comprometido con la calidad de vida de la comunidad, a través de la gerencia General presenta los resultados de la Gestión Financiera, Técnica, Comercial y Administrativa, adelantada por en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga - amb S.A. ESP, durante la vigencia 2023

GESTION COMERCIAL

ACCESO AL SERVICIO (NUEVOS CLIENTES)

Durante la vigencia 2023 se gestionó la conexión al servicio de acueducto para 7.488 nuevos clientes distribuidos en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, que significaron ingresos por un monto de $ 5.125,5 millones.

A continuación, se presenta la evolución de nuevos clientes en los últimos cinco (5) años.

Se destaca que las empresas constructoras aportaron el 55% de los nuevos clientes, representando $ 2.694,1 millones del total de los ingresos antes referidos.

Continuando con la estrategia de acceso al servicio para la individualización de comunidades bajo la modalidad de Pila Pública para el año 2023 una vez se dio cumplimiento a las condiciones técnicas y legales para poder conectar el servicio de

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

manera individual se realizó la vinculación del Barrio Hamacas y el programa de unidades segregadas (segundos y terceros pisos).

- ✓ **Servicio de elaboración de acometidas**

Durante la vigencia 2023 se continuó con la campaña de construcción de acometidas a nuevos usuarios por parte del amb, permitiendo a nuevos sectores que funcionaban bajo la modalidad de pila publica y cumplían con los requisitos para su individualización, se incorporaran de forma ágil al servicio, garantizando calidad técnica en las acometidas domiciliarias, evitando las conexiones no técnicas o fraudulentas y permitiendo facilidad de pago a los usuarios con financiación hasta 36 meses.

Este servicio fue vital para vincular un total de 1.275 nuevos clientes, desde elaboración de acometidas completas, hasta ajustes de éstas e instalación de accesorios reglamentarios.

SERVICIO PROVISIONAL DE PILA PÚBLICA

La prestación del servicio provisional de pila pública tiene como objetivo principal contribuir con la satisfacción de necesidades básicas y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de asentamientos humanos y barrios que no cuentan con las condiciones de acceso individual al servicio de acueducto. Al cierre de la vigencia 2023 se tenían 206 pilas públicas instaladas en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, que surten aproximadamente a 20.140 familias en barrios y Asentamientos Humanos. Es importante indicar que el número de familias es un valor aproximado, ya que las pilas públicas surten servicio de acueducto a sectores con una movilidad social y migración significativa.

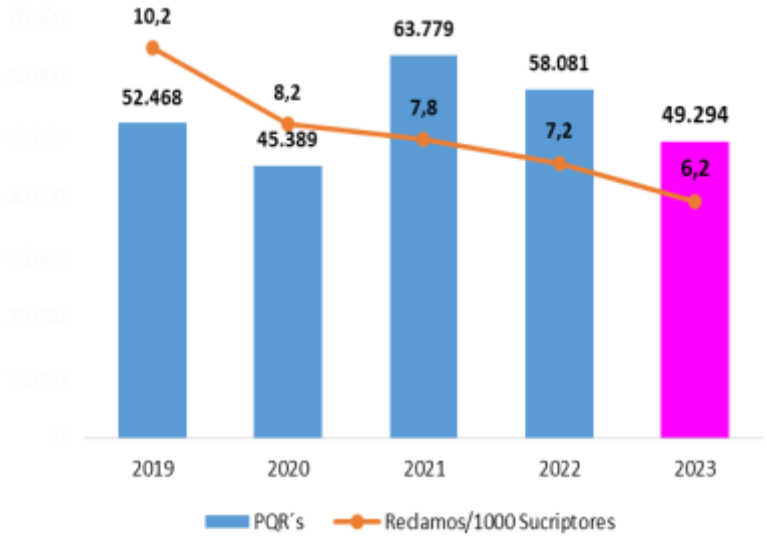
MUNICIPIO	PILAS	No. FAMILIAS
BUCARAMANGA	114	11.140
FLORIDABLANCA	31	2.800
GIRON	61	6.200
TOTAL	**206**	**20.140**

SATISFACCIÓN Y SERVICIO A NUESTROS CLIENTES

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

1. Atención Presencial y Escrita

Durante el año 2023 se gestionaron 38.847 atenciones presenciales y 10.447 escritas, es decir, 49.294 en total, de las cuales 23.504 correspondieron a reclamos del servicio, los cuales son resueltos en los términos de Ley, y las restantes a solicitudes diversas.



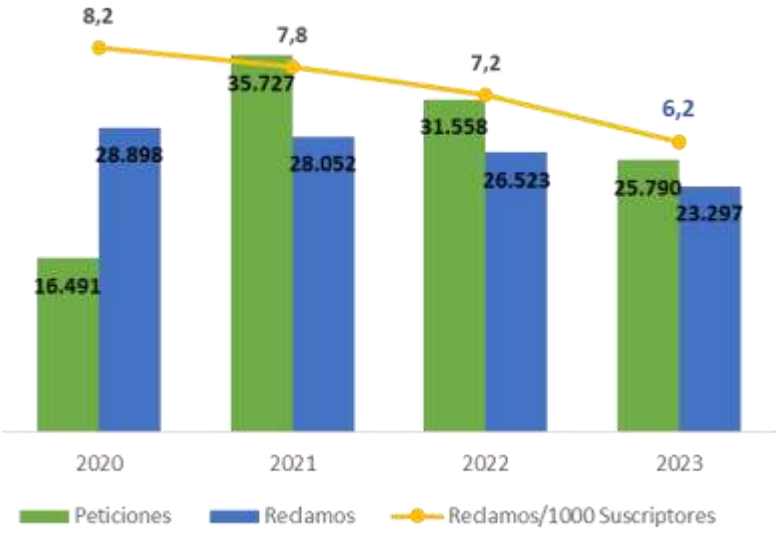
Para la vigencia 2023 hubo una disminución del 15% en el total de PQR´s frente al resultado de la vigencia 2022.

Como se muestra en la gráfica, de los 23.504 reclamos gestionados, 7.850 fueron resueltos a favor de usuario y 15.447 restantes a favor de amb. Es de precisar que, dados los términos de respuesta, se encuentra 207 en trámite.

Los resultados obtenidos nos permiten presentar un indicador de 6,2 reclamos por cada mil clientes, cifra que mejora el promedio nacional, y que es inferior al resultado de la vigencia anterior el cual fue de 7,2.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

El comportamiento anual de los PQR's presentados por nuestros usuarios se muestra en la gráfica, lo cual sustenta el indicador anterior, pues con mayor número de clientes tuvimos menos requerimientos tanto de peticiones, como de reclamos.



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

OFICINA	ATENCIONES	%
PARQUE DEL AGUA	31.485	81
CAÑAVERAL	4.297	11
GIRON	3.065	8
TOTAL	**38.847**	

✓ **Atención presencial con agendamiento**

Esta herramienta nos ha permitido reducir considerablemente 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 el año 2023 fueron agendadas 29.842 citas. El promedio de espera de atención presencial al usuario para el año 2023 fue de 5,06 minutos.

2. Atención Telefónica y Autogestión

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

En el año 2023, a través de nuestro Contact Center se gestionaron 130.900 llamadas, el 62% fueron gestionadas por el equipo de agentes, 33% por autogestión a través del IVR y 5% por el servicio nocturno. El 74% 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 28.144 interacciones a través del asistente virtual y atención con agentes de los canales Chat web y Whatsapp. Así mismo con el objetivo de conocer la percepción del usuario en la atención de estos dos canales se ejecutaron 6.633 encuestas de la atención recibida arrojando una satisfacción del 91% con los servicios prestados por el Contact Center.

Línea Móvil Virtual ó DID – 333 033 3356

En 2023 se implementó la línea móvil virtual ó DID 333 033 3356 provista como un canal alterno de comunicación hacia nuestro Contact Center y que sirve adicionalmente como contingencia ante fallos imprevistos de la línea fija 607 632 2000.

Con la nueva plataforma tecnológica del Contact Center y la implementación del DID los usuarios del amb S.A ESP cuentan ahora con diversos canales de comunicación:

- Línea Fija 607 632 2000
- Línea móvil 333 033 3356
- Chat web
- Whatsapp
- Email

3. Contacto y Campañas

Campañas SMS

Durante el 2023 se enviaron 83.709 mensajes de texto a clientes y usuarios como medio informativo y de contacto en desarrollo de las estrategias de acceso al servicio y gestión de cartera, entre los que se cuentan:

- Mensaje informativo de APROBACIÓN/NEGACIÓN a solicitudes de nuevas conexiones al servicio de acueducto (nuevas matrículas).
- Mensaje informativo de APROBACIÓN/NEGACIÓN a previsita de venta.

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

- Mensajes de apoyo a la gestión de recuperación de cartera: Recordatorio de pago para usuarios con Acuerdo de Pago; Propuesta de Cuota inicial y plazo para morosos, etc.

Campañas de IVR Robótico

A partir de junio/2023 se implementaron las campañas de IVR Robótico, con lo cual se está apoyando la gestión de cobro a usuarios con Pago a Plazos, con un total de 7.000 llamadas programadas y un 76% de contactos efectivos en la vigencia 2023.

Campañas de email masivo

En lo corrido de 2023 se enviaron 143.831 mensajes de email masivo para promocionar el registro a Factura Digital y pagos por PSE.

Campañas a través de Whatsapp

En el segundo semestre del año 2023 se implementaron campañas a través de Whatsapp con un total de 21.319 mensajes enviados, para igualmente apalancar el registro a Factura Digital y pagos por PSE.

4. Acceso Virtual y Autogestión

✓ **Asistente virtual (Agua Maria)**

Durante 2023 a través del asistente virtual Agua María cursaron 22.497 conversaciones. El 20% de las conversaciones culminan en interacción con un agente de chat del Contact Center, 15% solicitud duplicada de facturas, 15% reporte de daños y con un 12% solicitudes transaccionales varias como cambio de nombre, reporte lecturas no tomadas, reporte de predios desocupados, entre otras.

✓ **Asistente virtual - Whatsapp (300 262 1947)**

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

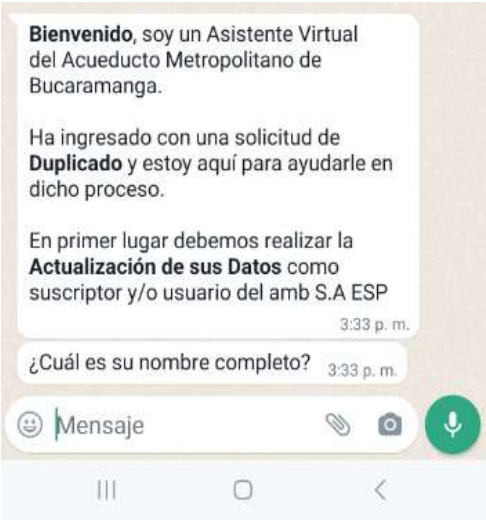
En el segundo semestre 2023 se implementó un nuevo canal de atención que permite autogestionar los servicios requeridos para mejorar la experiencia del usuario.

A través de este canal los usuarios podrán establecer conversación con un agente de Contact Center, además de realizar de manera directa y autónoma, las siguientes opciones:

- Consultar valor de la factura
- Realizar pago a través de PSE
- Solicitud duplicada de factura
- Consultar opciones y facilidades de pago

✓ **Bot de Actualización de Datos**

Dado el alto volumen de solicitudes de duplicados de facturas se diseñó y ejecutó en el 2023 una nueva estrategia de Actualización de Datos, a través de la página Web y Whatsapp.



Los duplicados de las facturas que se soliciten a través de la página web, serán entregados solo si los datos de suscriptores y usuarios se encuentran actualizados en nuestras bases de datos, si la información no se encuentra actualizada, el usuario debe realizar este proceso a través de un bot de Whatsapp el cual capturará los datos de manera directa de la cédula de ciudadanía, garantizando con ello calidad y confiabilidad de los datos.

✓ **Kiosko de Impresión de Facturas**

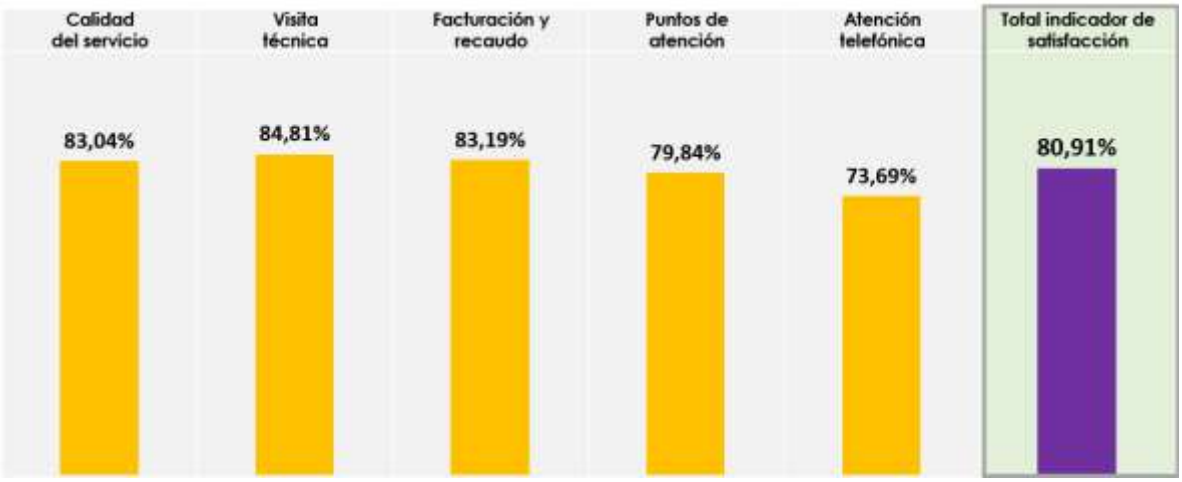
En el segundo semestre de 2023 se llevó a cabo la adquisición y puesta en funcionamiento de del Kiosko de Impresión de Facturas en la sala de atención al público oficina Principal Parque del Agua, mejorando con ello la imagen empresarial y los servicios de autogestión mediante procesos automatizados rápidos y confiables. Una vez

puesto a disposición de los usuarios (diciembre) se ejecutaron 2.359 impresiones de duplicados.

<u>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</u>

Para garantizar imparcialidad en los estudios de satisfacción de los usuarios, se contrataron los servicios de una empresa especializada que permitió medir el Nivel de Satisfacción del Usuario – NSU del primer semestre de 2023 el cual generó <u>un resultado de 80,91%</u> mediante la realización de 600 encuestas telefónicas a clientes del amb S.A. ESP.

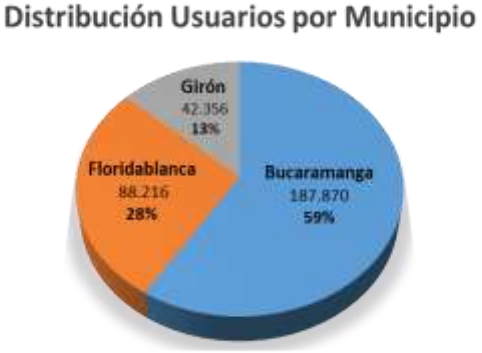
La medición de la satisfacción del usuario del segundo semestre de 2023, se encuentra en la fase de consolidación y permitirá establecer el NSU consolidado de la vigencia.



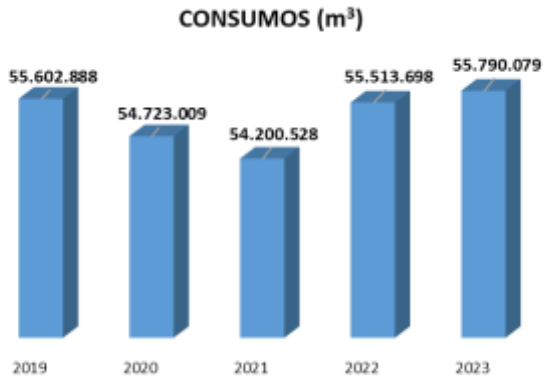
EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN COMERCIAL

La gran eficiencia en nuestros procesos comerciales nos permitió consolidar y facturar al cierre de la vigencia 2023 un total de 318.442 suscriptores, quienes registraron un consumo total de 55’790.079 m³ y emitir ventas por concepto del servicio de acueducto (consumo y cargo fijo) por valor de $194.026,0 millones de pesos.

En las siguientes gráficas se puede observar la evolución de los suscriptores y la composición de éstos por municipio, la cifra de suscriptores facturados representa un incremento del 2,9% con referencia a la misma vigencia del año 2022.



www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb



En la gráfica se observa la evolución del consumo de los cinco últimos años.

Como se puede evidenciar, en los consumos se marca una recuperación frente a la tendencia, superando los registros de consumos de los últimos cuatro años, registrándose un mayor volumen facturado en el Uso Comercial.

En la gráfica se observa la evolución de la facturación por tarifas del servicio de acueducto (cargo fijo y consumo) de los cinco últimos años.

Se debe mencionar que el incremento de la facturación se debe a los mayores consumos facturados y a los incrementos de tarifa.

En lo corrido de la vigencia 2023 se ha registrado actualización de tarifas en la facturación del mes de abril, junio y octubre de 2023 así:

Mes	Cargo Fijo	Consumo
Abril	$9.585,99	$2.857,97
Junio	$9.918,62	$2.956,94
Octubre	$10.077,69	$3.062,70

VINCULACION DE SUSCRIPTORES AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO.

SERVICIO ALCANTARILLADO amb S.A. ESP

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

El amb S.A. ESP da inicio a la vinculación de suscriptores del servicio público domiciliario de alcantarillado en los barrios Brisas y Granjas de Provenza, municipio de Bucaramanga, donde existen aproximadamente 898 suscriptores potenciales de los cuales se han vinculado 226 suscriptores, y se espera que en el último trimestre de la presente vigencia se pueda finalizar dicha actividad.

Cabe resaltar que, para poder efectuar el trámite de vinculación de suscriptores, previamente se definió la tarifa del servicio público domiciliario de alcantarillado para los barrios Brisas y Granjas de Provenza, las cuales corresponden a los valores presentados en la siguiente tabla:

TARIFAS ESTRATO 1 $ Abril 2023	amb
Cargo Fijo (CMA)	$ 3.378,31
Consumo Básico (CC)	$ 947,44
Factura (11,12 m^3/mes)	$ 13.916,38

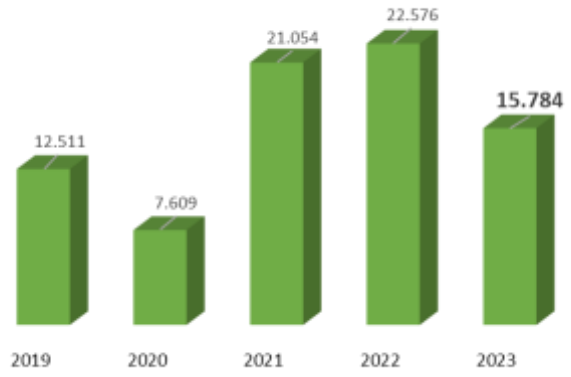
En el mes de diciembre de 2023 se inició la facturación del servicio de alcantarillado a 330 suscriptores de los Barrios Brisas de Provenza y Granjas de Provenza del Municipio de Bucaramanga, para un total de 3.806 m^3 registrados por dicho servicio y un total facturado de $ 5.5 millones.

<u>Laboratorio de Calibración De Medidores</u>

El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, aprobó en el mes de septiembre de 2023 la renovación de la acreditación 10-LAC-042 hasta el año 2028 a nuestro Laboratorio de Calibración de Medidores, la cual fue otorgada desde el 11 de octubre del 2010. Esta acreditación es válida a nivel internacional y nos hace parte del selecto grupo de laboratorios acreditados a nivel del país.

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 remplazar los medidores que no estén funcionando correctamente y aquellos que por su antigüedad deban remplazarse por cambio tecnológico.



Como se observa en la gráfica, en 2023 se instalaron 15.784 medidores para remplazar 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 $ 6.216,2 millones, de los cuales $ 4.826,9 corresponden a reposición y $ 1.389,3 por nuevos usuarios.

Al finalizar la vigencia 2023, se registran sólo 1.804 medidores detenidos, cifra que representa únicamente el 0,6% del total de medidores instalados.

Adicionalmente, se instalaron 7.323 medidores a nuevos clientes que formalizaron su solicitud de una nueva conexión al servicio de acueducto durante 2023.

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

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

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 la vigencia 2023 se efectuó la revisión previa a 116.412 usuarios, lo cual contribuye determinantemente a que la facturación emitida sea justa y acorde al consumo.

✓ **Revisiones especializadas**

Cuando al realizar la revisión previa no es posible identificar la causa de la desviación significativa del consumo, de oficio se practica una nueva revisión técnica intradomiciliaria especializada que no tiene costo para el usuario, ejecutada por un operario con amplia experiencia y utiliza generalmente un equipo electro acústico (geófono) quien inspecciona la vivienda por el trazado donde se localizan las instalaciones hidráulicas en busca de la posible localización del daño, si existe.

Durante el año 2023, se ejecutaron 11.693 revisiones técnicas especializadas, con una efectividad de ejecución del 78,50%. Se atendieron solicitudes de los Usuarios y del Cliente Interno, donde se detectaron 1.467 fugas imperceptibles.

GESTIÓN DE CARTERA

Al cierre de la vigencia 2023, la cartera totalizó la suma de $ 10.283,7 millones, registrando una disminución de $ 1.412,9 millones frente al cierre de la vigencia 2022, como se aprecia en la siguiente gráfica.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

En cuanto a la cartera por edades, la mayor cantidad de usuarios se encuentra en el rango de 0 a 3 meses, como se aprecia en la siguiente Tabla:

RANGO MESES	0 ≤ X < 3	3 ≤ X < 6	6 ≤ X < 12	12 ≤ X < 24	24 ≤ X < 36	36 ≤ X < 60	60 ≤ X	Total
Valor Cartera	$1.925,10	$ 664,60	$ 1.018,48	$ 1.205,06	$ 914,32	$ 1.475,13	$3.081,01	$10.283,70
No Usuarios	16.511	1.510	1.365	1.103	550	684	1.168	22.891

Durante la vigencia 2023 se otorgaron facilidades de pago más de 15.000 usuarios, de los cuales al finalizar el año 2023 se encuentran activos 11.242 con cartera en acuerdos de pago cuyo monto de esta cartera corresponde a $ 4.030 millones, logrando reducir en $ 1.049 millones el valor existente al cierre de 2022.

CARTERA VENCIDA	CIERRE 2020	CIERRE 2021	CIERRE 2022	CIERRE 2023
CARTERA SIN ACUERDOS DE PAGO	$ 8.629,00	$ 7.693,00	$ 6.617,00	$ 6.254,00
CARTERA ACUERDOS DE PAGO	$ 2.672,00	$ 7.183,00	$ 5.079,00	$ 4.030,00
TOTAL CARTERA VENCIDA EN GESTION	**$ 11.301,00**	**$ 14.875,60**	**$ 11.696,60**	**$ 10.283,70**
% VARIACION CARTERA	**56,60%**	**31,60%**	**-21,40%**	**-12,10%**

Valores en millones

Se logró <u>una reducción del 12,1% de la cartera vencida</u> en gestión al cierre de la vigencia del 2023, como resultado de las actividades y seguimiento mensual a los suscriptores morosos, mediante:

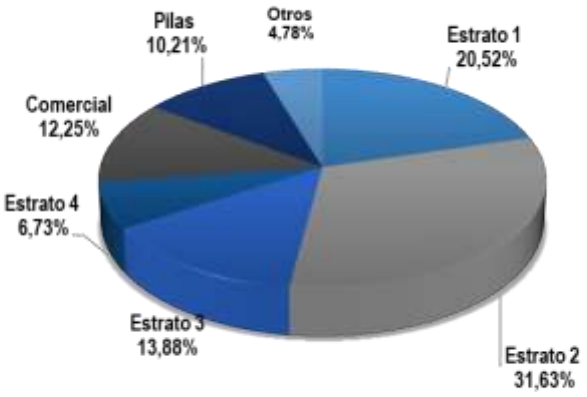
- ✓ Seguimiento a usuarios por uso y mayor valor en deuda
- ✓ Seguimiento a usuarios catalogados como prioritarios
- ✓ Control a usuarios con Conceptos en reclamación
- ✓ Ejecución de acuerdos de pago (Pago a plazos)
- ✓ Seguimiento a Usuarios con acuerdos de pago
- ✓ Comunicaciones personalizadas a los suscriptores morosos
- ✓ Ejecución de actividad de suspensión sistemática del servicio

✓ **Composición de la cartera**

La cartera vencida, se concentra principalmente, en el uso residencial con $ 7.766,6 millones que representa el 75,52% del total de la cartera y el uso comercial $1.259,9

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

millones con el 12,25%. Los demás usos acumulan $ 1.257,2 millones equivalentes al 12,23% restante.



Los estratos 1, 2 y 3 concentran el 66,03% del total de cartera vencida, siendo de mayor relevancia el estrato 2 con una participación del 31,63%.

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

Para lograr la reducción de $ 1.412,9 millones en la cartera vencida durante el 2023, se realizaron las siguientes gestiones:

Gestión acuerdos de pago

- Ejecución de Acuerdos de Pago, según el Programa "Pago a Plazos". Con esta estrategia basada en ofrecer la alternativa de una cuota inicial muy pequeña y accesible frente al total de la deuda y plazos flexibles que puedan ajustarse a la capacidad de pago del usuario, se han facilitado alternativas de pago y así muchos deudores han reconocido su deuda y pactado el pago progresivo de la misma.

- Seguimiento a Usuarios con Acuerdos de Pago. Una vez los usuarios morosos se acogen al plan "Pago a Plazos", se les hace seguimiento a través de cobro preventivo por mensajes de texto antes del vencimiento de su pago mensual y también se creó un algoritmo en el sistema de información para efectuarles suspensión focalizada cuando no realizan el pago en la fecha establecida.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Gestión cobro

- Comunicaciones personalizadas a los suscriptores morosos. Mensualmente se remitieron comunicaciones personalizadas a cada moroso, presentándoles la alternativa de acogerse al Programa "Pago a Plazos". Se remitieron aproximadamente 18.000 cartas durante la vigencia 2023. Según análisis mes a mes de la cartera, por uso, estrato y mora, mediante esta práctica se efectuó el cobro prejurídico (usuarios que registren vencimiento ≥7 meses) de la cartera vencida a través del envió de correspondencia.

- Seguimiento y Control a los suscriptores con deudas de mayor valor. Una vez se obtiene el informe de la Cartera mensual, se clasifican los usuarios por uso y estrato con deudas mayores a 5 millones y mora superior a 3 meses, aplicando las diferentes estrategias de cobro como suspensión en zona dura y cobro persuasivo con el objetivo de que estos usuarios se acerquen a normalizar sus deudas.

- Control a Usuarios con Conceptos en Reclamación. Consiste en el seguimiento de los usuarios que tienen Conceptos en Reclamación que por tal motivo no cancelan el valor de la deuda del mes, por lo tanto, se realiza un cobro coordinado junto con el área de Gestión Operativa de Clientes.

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 106.309 suspensiones para la vigencia 2023, las cuales generaron 54.631 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 cobranza especializada

En el mes de septiembre del año 2023, se contrató una firma externa profesional, especialista en las actividades, orientadas a la recuperación de cartera, mediante el cobro

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

prejurídico y jurídico a los usuarios y/o suscriptores con mora, según las políticas establecidas por el amb S.A ESP., de los estratos del uso residencial, comercial, industrial, temporal, oficial, control, especial y pilas públicas.

4. Gestión de Recaudo

Durante el año 2023, se recaudaron $ 216.291,6 millones, por los conceptos de servicio de acueducto, valor que aumento el 10% ($ 20.031,7 millones), comparativamente al año anterior.

Del total recaudado, lo correspondiente a conceptos de tarifas del servicio de acueducto es:

Concepto tarifas	Valor	Porcentaje%
Cargo Fijo y Consumo	$ 194.459,2	89,9
Aportes de conexión, venta y reposición de medidores, suspensiones reinstalaciones	$ 11.956,3	5,5
Subsidios por municipios	$ 5.633,6	2,6
Conceptos varios	$ 4.242,5	2,0
Total	**$ 216.291,6**	**100,0**

✓ **Recaudo de valores diferidos "COVID"**

En el 2023, se recaudaron $ 833,0 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 de 2023 se ha recaudado un acumulado de $ 7.916,0 millones, es decir, un 92,44% del total diferido por COVID.

✓ **Pasarela de pagos**

Durante la vigencia del 2023, con el fin asegurar el recaudo de la factura integrada y ofrecer un mejor servicio al cliente, se ha venido trabajando en modernizar y mejorar para los usuarios las alternativas del recaudo en línea en la pasarela de pagos (PSE), logrando

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

en el mes de diciembre instalar dentro de la plataforma la billetera virtual **(Daviplata),** con el fin de facilitar más posibilidades a diferentes nichos de usuarios que cuentan con estas plataformas, además de ser uno de los cupones más económicos del mercado para el amb SA ESP.

A través del canal PSE pasamos de 43.807 a 52.000 transacciones en promedio mensuales, con un incremento del 19% respecto a la vigencia anterior.

SISTEMAS HABILITADOS POR AGUA

Al cierre de la vigencia 2023, se alcanzó la cifra de 318.442 suscriptores facturados que representa un incremento del 2,9% con referencia a la misma vigencia del año 2022, los cuales registraron un consumo acumulado de 55.790.079 m^3, cifra superior en un 0,50% que corresponde a 276 mil metros cúbicos más a la registrada en el mismo periodo del año anterior, generándose ingresos por Cargo Fijo y Consumo (tarifas del servicio de acueducto) por $194.026,0 millones, cifra que supera en $22.214,9 millones el total facturado equivalente a un incremento de 12,93% a la registrada en el cuarto trimestre del año 2023, como efecto de las actualizaciones de tarifas realizadas en la vigencia 2023 y al consumo facturado; generándose aumento en los registros de consumos en los estratos del Uso Residencial del estrato 3, 4 y 5 ; el uso comercial, oficial y especial que registran leves incrementos, y disminución en los consumos del uso residencial estratos 1, 2, 6 y el uso provisional.

Se gestionó la vinculación de 7.488 nuevos clientes, que representaron un total de ingresos por valor de $ 5.125,5 millones del total de vinculaciones, el 45% se dieron por gestiones orientadas a comunidades e individuales y el 55% por constructoras.

Para el cierre del cuarto trimestre 2023 se gestionaron 38.847 atenciones presenciales y 10.447 escritas, es decir 49.294 en total, de las cuales 23.504 correspondieron a reclamos del servicio y las restantes a peticiones diversas, derivado de lo anterior se obtuvo un indicador en el cuarto trimestre 2023 de 6,2 reclamos por cada 1000 usuarios.

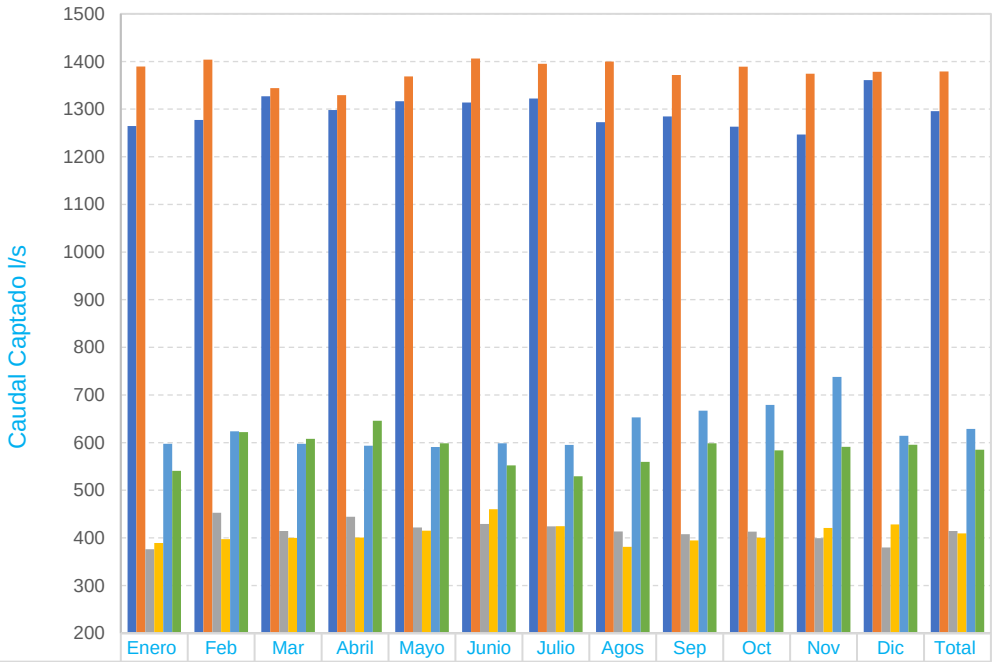
GESTIÓN OPERATIVA

PRODUCCION

CAPTACIÓN DE AGUA

Al finalizar el cuarto trimestre del año 2023, el caudal captado para abastecer la demanda en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón fue de 2373,4 l/s, en donde los aportes de los sistemas Tona, Frío y Surata fue de 1379,1 l/s, 409,4 l/s y 585,0 l/s respectivamente.

En la Figura 1, se presentan los caudales captados por sistema de abastecimiento, durante el año 2023, comparados con los caudales captados en los mismos meses del año 2022.



	Enero	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Tona 2022 l/s	1265	1277	1327	1298	1317	1314	1322	1272	1285	1263	1247	1361	1296
Tona 2023 l/s	1389	1404	1344	1329	1369	1406	1395	1400	1372	1389	1374	1378	1379
Frio 2022 l/s	376	453	414	444	422	429	424	413	408	413	399	380	414
Frio 2023 l/s	389	397	400	401	415	460	425	381	395	400	421	428	409
Surata 2022 l/s	598	624	597	593	591	598	595	653	667	679	738	614	629
Surata 2023 l/s	541	622	608	646	598	552	529	560	598	584	591	596	585

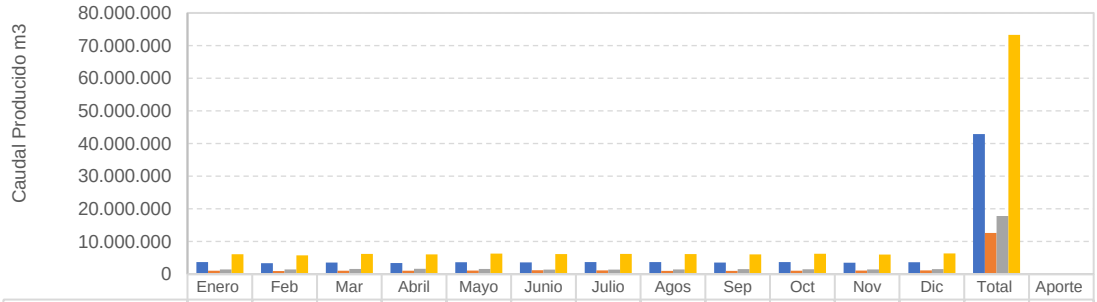
FIGURA 1. CAUDAL CAPTADO EN LOS SISTEMAS TONA, FRÍO Y SURATÁ

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

El sistema de potabilización conformado por las plantas de tratamiento La Flora, Morrorrico, Florida y Bosconia, produjo un volumen de agua suministrada a la red de 73.292.996 m^3, registrando un aumento de 1.52% respecto con el volumen producido en el mismo periodo de tiempo del año 2022 (72.179.404 m^3).

En la Figura 2, 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 año 2023.



	Enero	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Aporte
Tona 2023 m3	3.668.8	3.348.8	3.547.7	3.386.4	3.623.5	3.597.6	3.679.2	3.697.1	3.513.0	3.678.5	3.501.4	3.648.2	42.890.	59%
Frio 2023 m3	1.016.4	940.695	1.046.5	1.017.6	1.087.8	1.165.6	1.116.6	994.205	996.783	1.038.6	1.062.7	1.127.0	12.611.	17%
Bosconia 2023 m3	1.417.9	1.450.3	1.588.9	1.611.1	1.555.2	1.391.2	1.376.9	1.436.8	1.504.1	1.499.8	1.414.1	1.544.2	17.791.	24%
Suministrada 2023 m3	6.103.3	5.739.8	6.183.2	6.015.2	6.266.6	6.154.5	6.172.8	6.128.1	6.013.9	6.217.0	5.978.3	6.319.5	73.292.	100%

FIGURA 2. PRODUCCIÓN AGUA POTABLE EN PLANTAS DE TRATAMIENTO

Respecto con la calidad del agua, los resultados obtenidos en el índice de riesgo de calidad de agua (IRCA) cumplen con lo establecido en la resolución 2115 de 2007, cuyo valor es menor al 5 %, garantizando a los usuarios del amb S.A. ESP. que el agua suministrada desde la red de distribución NO PRESENTA RIESGO y es APTA para el consumo humano.

En promedio durante el año 2023, el IRCA para los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón fue de 0,67, 0,37 y 0,99 respectivamente.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

GESTION DE LA DEMANDA

MACROMEDICIÓN

En lo relacionado con la Macromedición, durante la vigencia 2023 se gestionaron actividades para la incorporación de nuevas mediciones de caudal, lo cual permitirá dar mayor precisión a los cálculos de producción e IANC.

Se culminó el proceso de contratación para el suministro 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.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La continuidad del servicio de acueducto en el cuarto trimestre del año 2023 fue de 99.91% valor muy superior al estándar tarifario de 98,36% en las resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015. Estos resultados se atribuyen a la continuidad de los programas de control de presiones y reposición de redes.

SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CARROTANQUE

Durante el cuarto trimestre de 2023, a través del carrotanque del amb se suministró un volumen de 1703.7 m^3. Dicho volumen fue suministrado a diversas comunidades, asentamientos, colegios, constructores, particulares y en respuesta a contingencias del servicio de acueducto.

Para una total de líquido suministrado durante la vigencia 2023 de 6.259 M3, volumen comprendido Convenio interadministrativo con la Alcaldía de Bucaramanga, la ESP Piedecuestana de servicios y viajes entregados por contingencia.

MODELACIÓN HIDRÁULICA DE REDES

Durante el cuarto trimestre 2023, se continuo con el fortalecimiento en la modelación hidráulica de los distritos que componen el Área de Prestación de Servicio del amb S.A. ESP dividido en zonas que permiten una revisión a detalle sobre las condiciones hidráulicas de cada distrito, basados en los datos obtenidos de los equipos registradores

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

de presión y caudal instalados en la red de distribución. Así mismo, los 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.

Para el año 2024 se tiene proyectado realizar la adquisición de la licencia de la plataforma WaterSight, la cual se ajusta a los requerimientos corporativos establecidos de integración de las plataformas SCADA – SII – SIG - MODELO HIDRÁULICO, permitiendo así el máximo aprovechamiento de la información obtenida desde las 2 licencias que disponemos en el amb del software WaterGems.

GESTIÓN INTEGRAL DE AGUA NO CONTABILIZADA

CONTROL DE PÉRDIDAS REALES Y APARENTES.

En el período de octubre a noviembre de 2023, la facturación fue de 9.488.782 m^3, con un volumen de agua suministrada de 12.142.128 m^3, obteniendo un resultado de Índice de Agua No Contabilizada (IANC) promedio de los últimos dos (2) meses de 21,84%.

El promedio del IANC de los últimos 12 meses es de 23,90%. El valor promedio del IPUF de los últimos 12 meses a noviembre de 2023 es de 4,58 m^3/usuario-facturado.

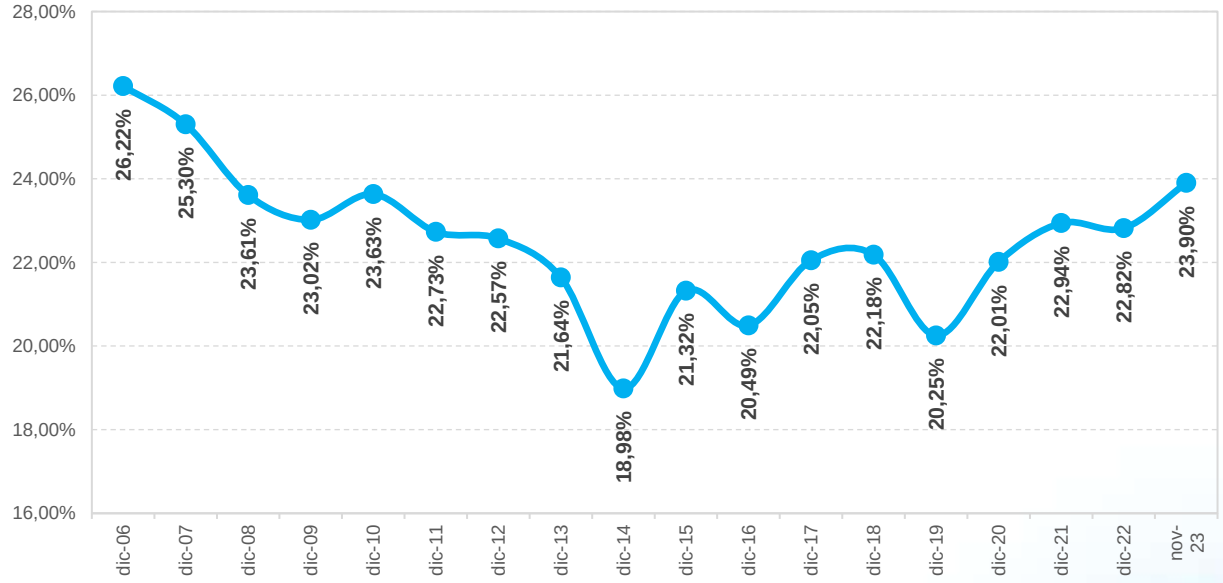


FIGURA 3. ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC) PROMEDIO (12 MESES)

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

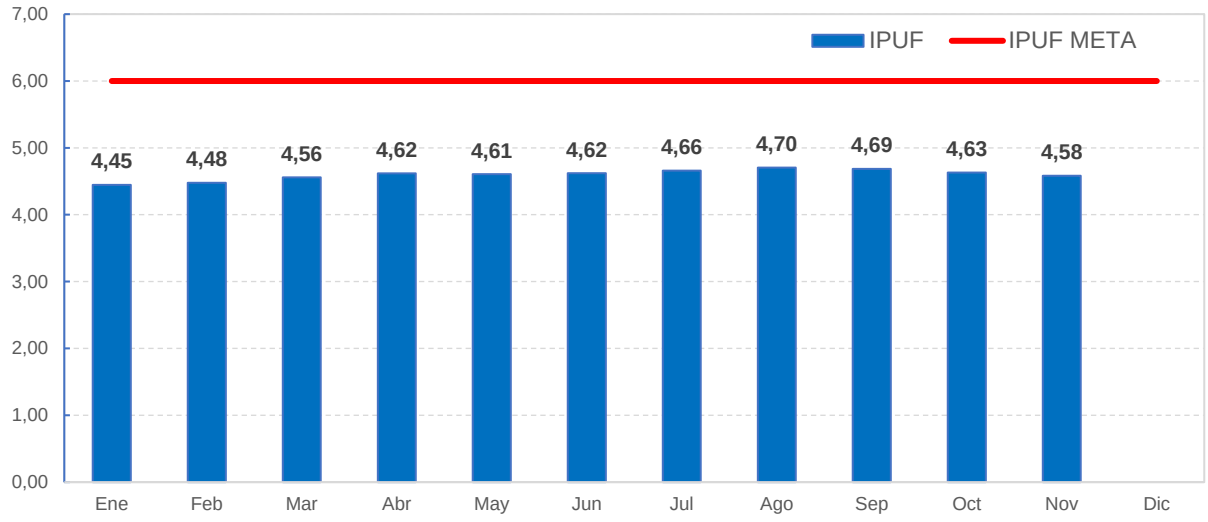


FIGURA 4. ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO (IPUF) DURANTE EL AÑO 2023

Teniendo en cuenta la tendencia en aumento del agua no contabilizada, el amb S.A. ESP, a partir del segundo trimestre de 2023, impulso 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.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

FIGURA 5. LÍNEAS DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE AGUA NO CONTABILIZADA.

SECTORIZACIÓN Y REGULACIÓN

Durante el último trimestre de 2023, se inició 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, hasta el momento se ha realizado la revisión de 188 válvulas, la toma de 106 registros de presión, y 48 operativos de revisión de estanqueidad en el Distrito Morro Alto. Gracias a estas operaciones fue posible asegurar de manera definitiva (mediante taponamientos), la hermeticidad de los sectores de las reguladoras Independencia Media, Independencia Baja, San Cristóbal y Alarcón, logrando una significativa mejora en la configuración de presiones de las redes de distribución de agua potable.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

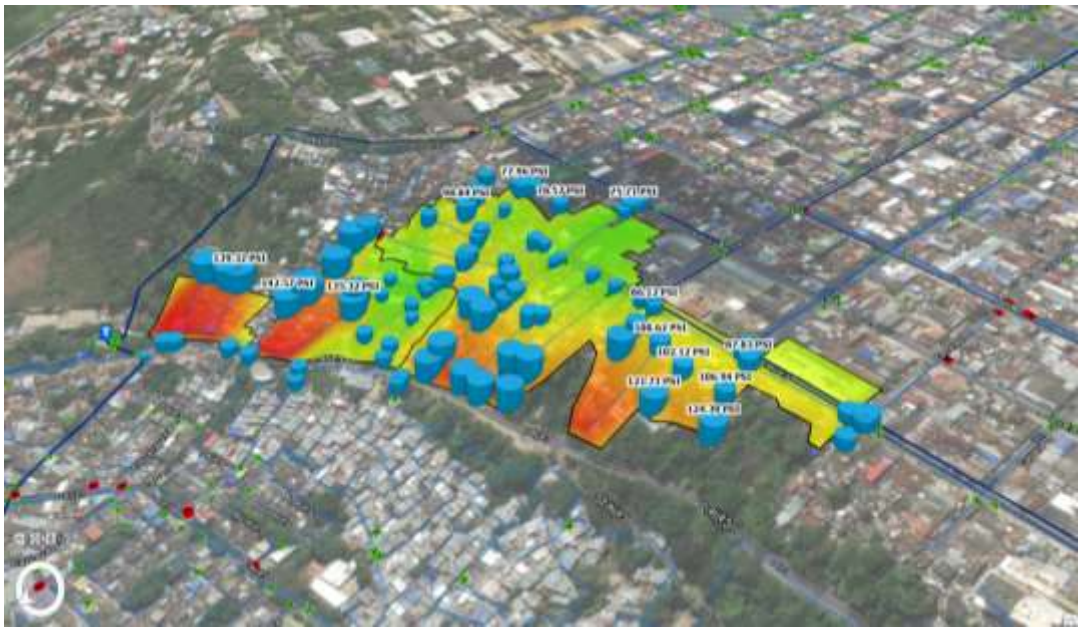


FIGURA 6. ESCENARIO DE PRESIONES EN LOS SECTORES DE INDEPENDENCIA BAJA Y MEDIA ANTES DE LAS ACTIVIDADES DE SECTORIZACIÓN.

Se finalizó la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 116 de 2023, cuyo objeto fue "*Realizar la detección y caracterización de fugas en sectores críticos mediante geofonía y apiques*", con un valor ejecutado final de $ 180.473.589, en un plazo de 4 meses.

En el transcurso del contrato se realizó rastreo y la detección de fugas de agua no visibles, con la utilización de equipos de geofonía en una longitud de 209,29 Km, en siete (7) distritos y dos (2) sectores priorizados por presentar los mayores porcentajes de pérdidas técnicas y comerciales.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

FIGURA 7. PRESIONES EN LOS SECTORES DE INDEPENDENCIA BAJA Y MEDIA – ACTIVIDADES DE SECTORIZACIÓN.

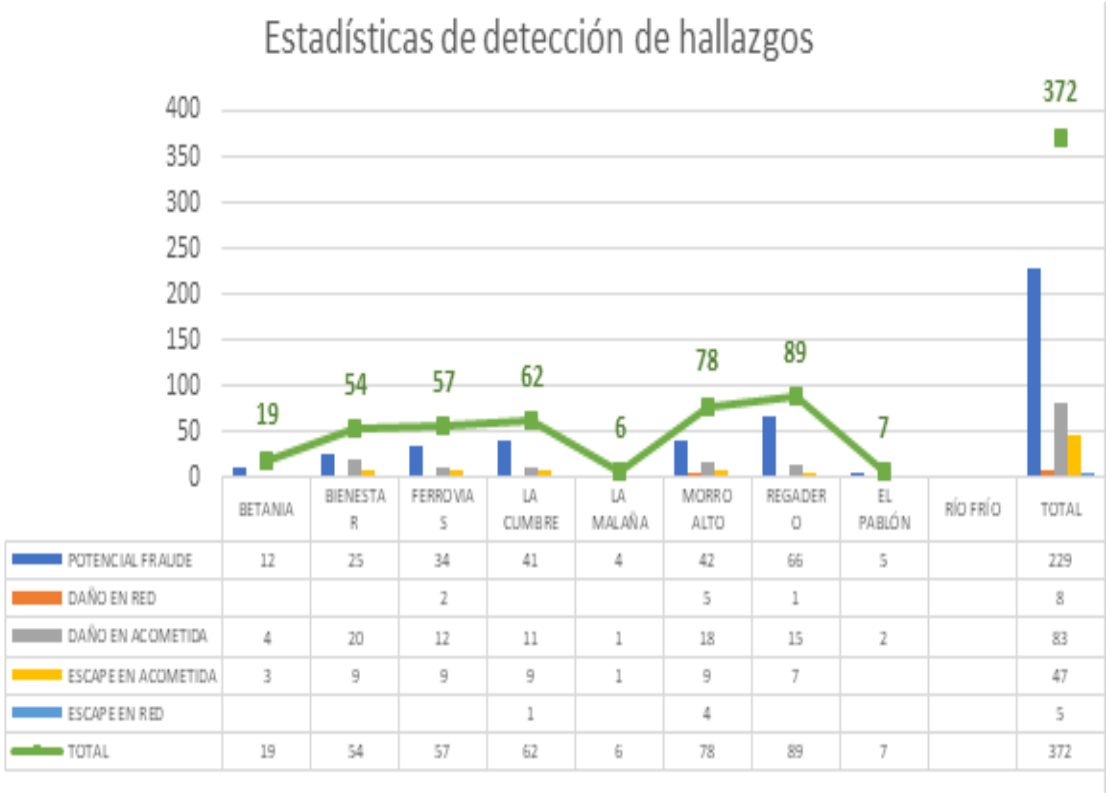
Las actividades realizadas permitieron la identificación y reparación de daños y fugas no perceptibles en la red de distribución, así como la localización de fraudes potenciales, con lo cual, se pudo impactar de manera significativa en las pérdidas de los distritos objeto del contrato.

DISTRITO	BÚSQUEDA DE FUGAS EN DISTRITOS	
	KM	ACOMETIDAS
MORRO ALTO	66	6447
LA CUMBRE	35	6752
LA MALAÑA	5.5	898
FERROVÍAS-BETANIA	33.5	3763
REGADERO	33	3135
BIENESTAR	27	4048
SUBTOTAL	200	25043
SECTOR CRÍTICO	BÚSQUEDA DE FUGAS EN SECTORES CRÍTICOS	
	KM	ACOMETIDAS
SECTORES CRÍTICOS		
SECTOR EL PABLÓN	3.78	426
RÍO FRÍO	5.51	11
SUBTOTAL	9.29	437
TOTAL GENERAL	209.29	25480

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

TABLA 1 RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS DEL CPS 116/2023.

Como resultado de las actividades de detección de fugas, se encontraron 372 hallazgos, de los cuales 13 corresponden a daños y/o escapes en red, y 130 a daños y/o escapes en acometidas, y 229 a potenciales fraudes.



	BETANIA	BIENESTAR	FERROVIAS	LA CUMBRE	LA MALAÑA	MORRO ALTO	REGADERO	EL PABLÓN	RÍO FRÍO	TOTAL
POTENCIAL FRAUDE	12	25	34	41	4	42	66	5		229
DAÑO EN RED			2			5	1			8
DAÑO EN ACOMETIDA	4	20	12	11	1	18	15	2		83
ESCAPE EN ACOMETIDA	3	9	9	9	1	9	7			47
ESCAPE EN RED				1		4				5
TOTAL	19	54	57	62	6	78	89	7		372

FIGURA 8. ESTADÍSTICAS DE DETECCIÓN Y ATENCIÓN DE HALLAZGOS DEL CPS 116/2023.

Dentro de los principales resultados de esta labor, en el distrito Morro Alto, después de las reparaciones y eliminaciones de fraudes realizadas, se evidenció una reducción del caudal total suministrado para el distrito de 7,2 l/s, lo que impactó inmediatamente en la disminución del Índice de Agua No Contabilizada (IANC) del -3,58%. En la gráfica mostrada a continuación, se puede evidenciar la reducción significativa en el patrón de consumo diario del distrito Morro Alto, especialmente en los horarios nocturnos, que es cuando más se puede verificar la efectividad en las acciones técnicas de reducción de pérdidas.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

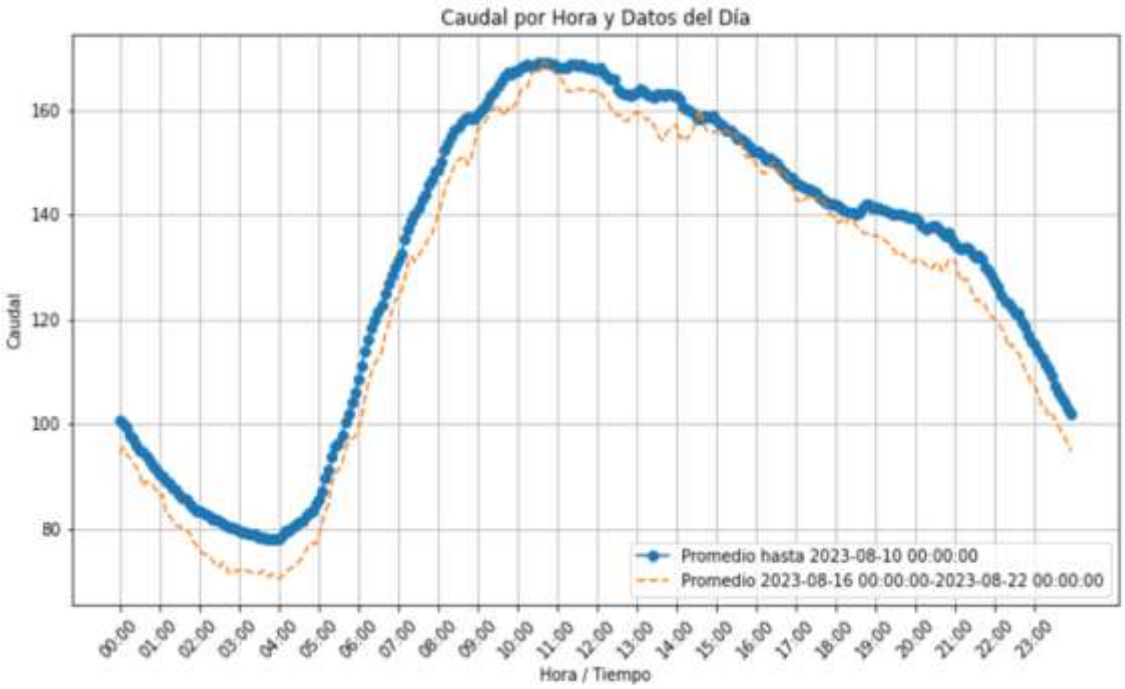


FIGURA 9. PROYECCIÓN DE IMPACTO ESPERADO SOBRE LAS PÉRDIDAS DEL DISTRITO MORRO ALTO.

ESTRATEGIA DE REPOSICIÓN DE MEDIDORES

De acuerdo con los resultados del estudio “ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE DE LOS SUSCRIPTORES DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.”, desarrollado en el marco del Contrato de consultoría 025 de 2023, se avanzó en la elaboración de una estrategia de priorización de reposición de medidores basadas en un análisis multicriterio, que tendrá en cuenta: las tendencias de consumo del año 2022 por uso (oficial, comercial, industrial o residencial), la clase metrológica, la edad del medidor, la lectura actual, el número de lecturas acumuladas continuas en el año, así como el estrato del usuario asociado.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

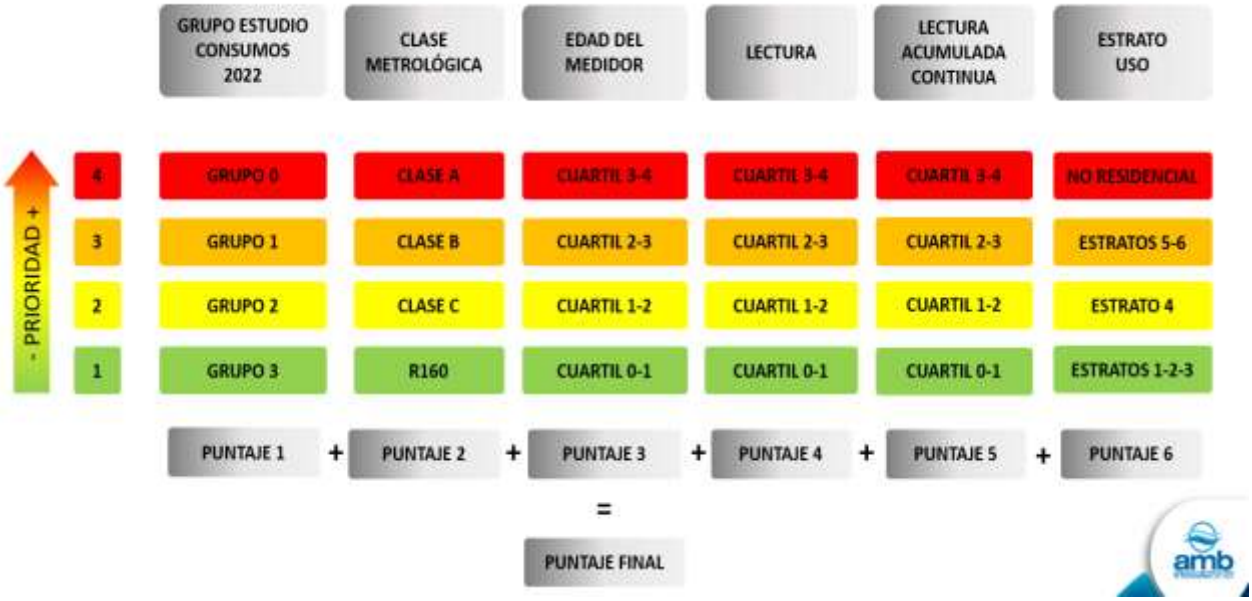


FIGURA 10. ESQUEMA DE LA ESTRATEGIA DE REPOSICIÓN DE MEDIDORES.

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 consolidación de un (1) nuevo sector crítico por pérdidas, que se suma a los siete (7) sectores previamente delimitados (Ruitoque Bajo, Línea Asaderos, Barrio Chino, Estadio Álvaro Gómez Hurtado, Río Frío, Línea Moteles y Prados del Sur), caracterizados por la presencia de condiciones de informalidad y alta incidencia de fraudes (ver Figura 11). El nuevo sector corresponde a la zona que se abastece por el tanque elevado del Paulón, e incluye los barrios El Paulón y El Rosal en la zona norte del municipio de Bucaramanga.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

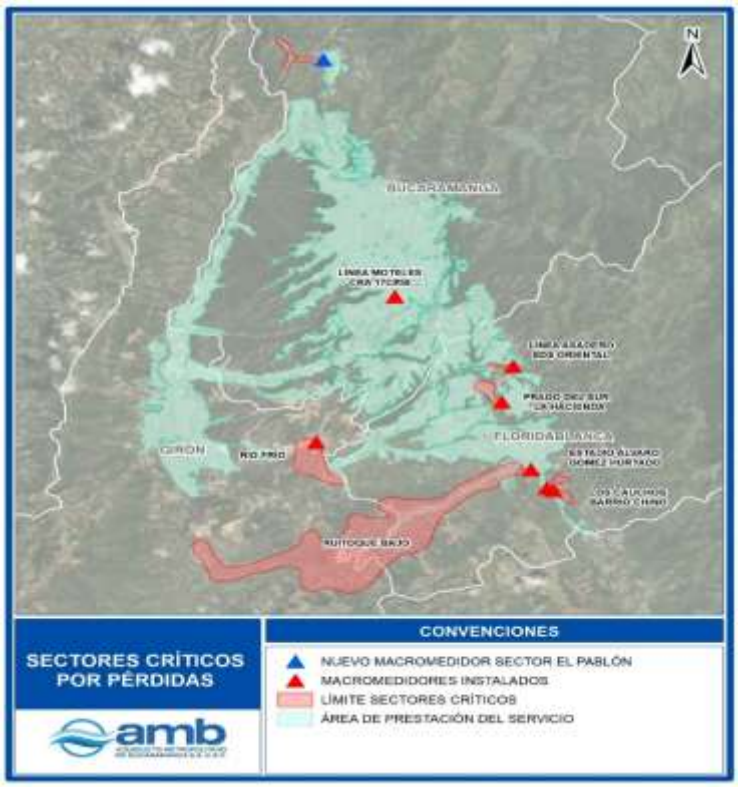


FIGURA 11. LOCALIZACIÓN DE LOS SECTORES CRÍTICOS POR PÉRDIDAS IDENTIFICADOS

En dicho sector, se realizó la implementación de actividades orientadas a la recolección de datos de carácter técnico, comercial y social que permiten priorizar acciones y apoyar la toma de decisiones. A la fecha se cuenta con un censo de 643 usuarios vinculados y 973 conexiones irregulares caracterizadas en el sector del Pauló, asociadas a 455 puntos de irregularidad. Este censo constituye la información de partida para poder impulsar la vinculación mediante el contrato de condiciones especiales y poder aumentar el consumo facturado.

En el sector crítico de Ruitoque Bajo, que presentaba un porcentaje de pérdidas inicial del 61%, en marzo de 2022, se avanzó con la implementación del Plan de Acción, en el marco del cual, se repusieron un total de 419 medidores con edad mayor a 12 años o con lectura superior a 3000 m^3. El análisis de variación de consumos por medidor repuesto, muestra un incremento del consumo promedio medido de 7,2 m^3 por usuario incluido en el plan de reposición (ver figura 12).

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

FIGURA 12. ANÁLISIS DE CONSUMO MEDIDORES REPUESTOS EN RUITOQUE BAJO.

En la Figura 13 se muestra la tendencia de las pérdidas del sector crítico de Ruitoque Bajo hasta octubre de 2023. Según las estimaciones recientes, el sector presenta un porcentaje de agua no contabilizada del 38%, con una reducción del 23% con respecto a las pérdidas iniciales.

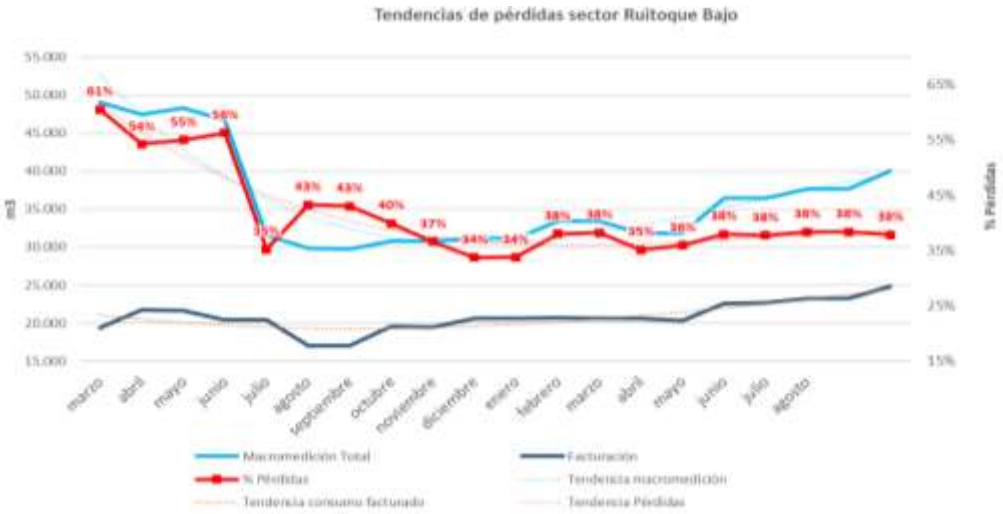


FIGURA 13. TENDENCIA DE LAS PÉRDIDAS EN EL SECTOR CRÍTICO RUITOQUE BAJO

De acuerdo con lo contemplado en el Acuerdo 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**", se avanzó en la vinculación de clientes

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

mediante contrato de condiciones especiales en sectores críticos, logrando la vinculación de 82 clientes especiales, de los cuales 79 en modalidad individual, y 3 en modalidad de pila pública, que suman un consumo nuevo facturado de 746 m3 para el mes de septiembre, lo que representa un volumen acumulado de agua recuperada de 1840 m3 en el año 2023.

Con el fin de incrementar el consumo facturado en zonas con alta incidencia de irregularidades, se realizaron mesas de trabajo con la gerencia de operaciones y la gerencia comercial, en las cuales se identificaron 14 sectores de pilas públicas provistos de redes de alcantarillado, que se constituyen como candidatos prioritarios para iniciar un proceso de individualización en el corto y medio plazo. En estos sectores se realizarán los diseños de ingeniería para las extensiones de redes que se requieran para la vinculación individual de aproximadamente 1200 usuarios.

CÓDIGO	NOMBRE	DIRECCION	MUNICIPIO
197627	JAC CAMPESTRE NORTE	CRA 26A # 55N-04 PILA PUBLICA	BUCARAMANGA
236897	JAC CAMPESTRE NORTE	CRA 28 # 52BN-14 CAMPESTRE NORTE	BUCARAMANGA
198923	JAC MIRADORES DE LA FLORIDA	CRA 45 CL 144A-ESQUINA PRADOS DEL SUR	FLORIDABLANCA
198357	JAC ASOCOFLOR	MZ 2 CASA 12-ASOCOFLOR - PILA PUBLICA	FLORIDABLANCA
179358	JUNTA VIVIENDA PALMERA II	CRA 60 # 22-49	FLORIDABLANCA
213273	JAC ASOVISUR II	MZ 1 Y 2 EN LA ESQUINA DEL LOTE 10 AL LADO DEL POSTA	FLORIDABLANCA
213274	JAC ASOVISUR II	MZ 3-AL LADO DEL POSTA DE LA LUZ	FLORIDABLANCA
213301	JAC ASOVISUR II	MZ 3 Y 4 FRENTE A LA CARPINTERIA	FLORIDABLANCA
213275	JAC ASOVISUR II	MZ 6-ESQUINA DE LA CASA 3	FLORIDABLANCA
213276	JAC ASOVISUR II	MZ 7-IGLESIA ADVENTISTA PUERTA DEL CIELO	FLORIDABLANCA
213277	JAC ASOVISUR II	CL 38 # 6BE-IMPAR CASA 1	FLORIDABLANCA
184296	JAC BELLAVISTA / LA PALMITA	CL 47 # 30-10 CASA 4 SECTOR LA PALMITA	GIRON
175189	JAC VILLA DEL CARMEN	CRA 32D # 45-10 PILA PUBLICA	GIRON
206178	BELLAVISTA CAMPESTRE	CL 44 # 3-24 PILA PUBLICA	GIRON

TABLA 2 LISTADO DE PILAS PÚBLICAS PRIORIZADAS PARA LA INDIVIDUALIZACIÓN.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

DISPONIBILIDAD TÉCNICA DEL SERVICIO

Durante el cuarto trimestre del año 2023, el amb S.A. ESP expidió concepto técnico favorable para la disponibilidad del servicio de acueducto a 5757 unidades de vivienda y 232 locales comerciales. Lo anterior, como resultado de la evaluación y estudio de 52 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. Con base a lo anterior, en lo corrido del año 2023, en los tres trimestres del año, se ha aprobado disponibilidad de servicio a 13.145 unidades de vivienda y 476 locales comerciales.

DISTRIBUCIÓN

INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En la siguiente figura, se muestran los principales resultados del sistema de distribución, en lo referente a la continuidad, reposición de redes, IANC, IPUD, Fallas en la red y la Cobertura.

REPOSICIÓN Y AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN

Al finalizar el cuarto trimestre de 2023, se terminaron las siguientes obras de reposición y de ampliación de la capacidad de redes de distribución:

REDES RECIBIDAS OBRAS POIR- SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023					
GERENCIA OPERATIVA					
	DIRECCION	PROYECTO	BARRIO	RED INSTALADA	LONGITUD M/L
1	Calle 104 entre Cra 22 y 23	POIR 5.6	PROVENZA	3"PVC	30
				4"PVC	209
2	Calle 115,116 y 117 entre Cra 22 y 23	POIR 5.6	PROVENZA	3"PVC	562
3	Calle 5 entre Cra 17 y 19	POIR 6.6	COMUNEROS	3"PVC	72
				4"PVC	256
4	Cra 16 entre Calle 4 y 6	POIR 6.6	CHAPINERO	3"PVC	70
5	Cra 19 entre Calles 11 y 12	POIR 5.6	COMUNEROS	4"PVC	100
6	Cra 18 entre Calle 15 y 17	POIR 11	SAN FRANCISCO	4"PVC	192
7	Cra 19 entre Calle 17 y Bulevar Santander	POIR 11	SAN FRANCISCO	4"PVC	229
8	Cra 10 # 12N-76	CONJUNTO MADERIA	MINUTO DE DIOS	4"PVC	195
		DISP. 277256			
9	Cra 17 # 154-93	MASAI	CAÑAVERAL	6"PVC	741
		DISP. 736089			
10	Anillo Vail F/blaca - Grión Km 3*450	PARQUE DE LA FAMILIA RIO FRIO	VEREDA RIO FRIO	3"PVC	647
		DISP. 674154			
11	Calle 35B con Cra 32E Lote 2	PROYECTO VILLA EMILIA	JARDINES DE LA ALDEA	4"PVC	111
		DISP. 647142			
			TOTAL		3414

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO amb S.A. ESP - 2023

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

DETALLE		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Área de Prestación													
Suscriptores	Bucaramanga	184.927	185.484	185.884	186.026	186.595	186.742	186.930	187.046	187.361	187.467	187.644	187.870
	Floridablanca	86.074	86.153	86.724	86.751	86.801	87.432	87.494	87.700	87.869	88.104	88.151	88.216
	Girón	39.688	39.783	40.207	40.268	40.389	40.493	40.568	40.916	41.388	41.553	42.266	42.356
	Total	310.689	311.420	312.815	313.045	313.785	314.667	314.992	315.662	316.618	317.124	318.061	318.442
Población Urbana atendida							1.011.081						
Caudal de Agua Captada (L/s)		2.320	2.423	2.352	2.376	2.382	2.419	2.349	2.341	2.365	2.373	2.386	2.402
Volumen de Agua Captada (m3)		6.212.444	5.862.389	6.300.071	6.158.185	6.380.709	6.268.816	6.291.467	6.269.132	6.129.276	6.356.326	6.185.680	6.433.654
Volumen de Agua Producida (m3)		6.103.345	5.739.868	6.183.252	6.015.292	6.266.690	6.154.574	6.172.838	6.128.168	6.013.960	6.217.054	5.978.379	6.319.577
Continuidad					99.23%	99.83%	99.27%	99,87%	99.84%	99.86%	99,92%	99,94%	
Cobertura de micro medición		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Índice de Agua No Contabilizada (*)					23,89%	23,54%	23,96%	24,14%	24,35%				
Índice de pérdidas por usuario facturado IPUF (m3/suscriptores-mes) (*)IPUF					4,62%	4,61%	4,62%	4,66%	4,70%				
Índice de Riesgo de Calidad del Agua * Resolución 2115/2007:	Bucaramanga	0,95	1,2	0,99	0,77	0,59	0,62	0,56	1	0	0,30%	0,43%	0,60%
	Floridablanca	0,3	0,58	0,54	0,56	0	0,81	0,17	0,35	0	0,30%	0,18%	0,54%
	Girón	1,7	1,3	1,1	2,7	1,4	0,33	0,58	0,86	0	0,00%	1,00%	0,90%
Consumo Total Facturado	m3	4.618.260	9.252.701	13.833.213	18.302.608	22.864.235	27.552.941	32.224.725	36.894.554	41.562.439	46.299.720	51.050.777	55.790.079
	Millones	15.145.230	30.307.814	45.330.769	60.632.936	76.207.035	92.756.432	109.259.742	125.727.510	142.201.030	159.396.060	176.718.304	194.026.057
Instalación de medidores	Por reposición	2.181	3.588	4.989	6.754	8.614	10.460	11.862	13.527	14.329	14.803	15.242	15.784
	Nuevos	195	892	1.792	2.110	2.791	3.134	3.604	4.970	5.321	6.213	6.904	7.323
Vinculación Nuevos suscriptores	Nuevos suscriptores	294	974	1.784	2.113	2.846	3.742	4.218	5.215	5.734	6.291	6.929	7.488
	ingresos (millones)	188,95	632,49	1.200,42	1.434,94	1.968,44	2.596,10	2.900,47	3.567,19	3.942,78	4.304,68	4.725,87	5.125,52
Reclamos	Asociado a la prestación del servicio de acueducto	1.988	4.402	6.668	8.527	10.587	12.720	14.726	16.432	18.204	20.212	22.014	23.504
Peticiones		2.731	5.501	8.079	10.091	12.423	14.673	16.600	18.648	20.556	22.445	24.234	25.790

PLAN DE CONTINGENCIA FENOMENO DEL NIÑO 2023

Entendiendo la problemática frente al riesgo de desabastecimiento por el fenómeno del niño, el amb S.A. E.S.P. revisó su plan de emergencias y contingencias PEC, confirmando la capacidad de la empresa para enfrentar la eventual emergencia por el fenómeno natural de desabastecimiento de aguas por ausencia de precipitaciones. De igual forma se hizo extensiva la invitación para apoyar a municipios del departamento de Santander, en la preparación de su estrategia de contingencia para atender dicha necesidad.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

ÁREA DE PLAN MAESTRO

Durante el último trimestre de 2023, se aprobó el inicio de los estudios del plan maestro de acueducto y alcantarillado (PMAA), con el objetivo de garantizar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para los próximos **50 años**, a partir de acciones de corto, mediano y largo plazo, que junto con la expansión del servicio promuevan la conservación de las fuentes de abastecimiento del área metropolitana de Bucaramanga; este PLAN MAESTRO de denominó AGUA PARA TODOS AGUA PARA SIEMPRE.

Los objetivos específicos del PMAA son:

- Estimar la disponibilidad del recurso hídrico en Bucaramanga y los Municipios de la región. Realizar estudios de fuentes, capacidades disponibles y condiciones de saneamiento de las mismas, así como análisis de balance hídrico que permitan establecer las condiciones de disponibilidad del recurso a nivel municipal y las necesidades de complementación.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

- Determinar las políticas, estrategias, programas, proyectos y metas relacionados con el sistema de acueducto y alcantarillado del área metropolitana de Bucaramanga, y establecer las normas generales que permitan alcanzar una regulación sistemática en cuanto a su generación, mantenimiento, recuperación y aprovechamiento económico en el marco de la estrategia de ordenamiento municipal.

- Establecer las acciones para implementar la política de Sostenibilidad ambiental y vulnerabilidad relacionada con el recurso hídrico.

- Coordinar los aspectos requeridos para mantener en un 100% la cobertura residencial e industrial para el servicio de acueducto y alcanzar el 100% de cobertura en barrios legalizados (pilas públicas) para los servicios alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial.

ACTIVIDADES - AMPLIACION, REPOSICIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES - 2023

Entre otras:

- Ampliación de la capacidad de las redes de distribución. grupo 1 Provenza, proyecto POIR 5.6, del municipio de Bucaramanga.
- Ampliación de la capacidad de las redes de distribución. grupo 2 Bolarquí Sotomayor, proyecto POIR 5.6, del municipio de Bucaramanga

- Ampliación de la capacidad de las redes de distribución. grupo 4 san francisco, proyecto POIR 5.6, del municipio de Bucaramanga
- Ampliación de la capacidad de las redes de distribución. grupo 5 centro granada, proyecto POIR 5.6, del municipio de Bucaramanga
- Reposición de redes en el barrio comuneros de Bucaramanga POIR 6.6 – grupo 4.
- Reposición de redes de los barrios san francisco y mutualidad de Bucaramanga – POIR 11
- Mantenimiento redes:

DIRECCION	BARRIO	RED	LONGITUD	POB.ATENDIDA
CL 31 Cra. 24 y 26	Cañaveral	3”	100	500
CL 40N Cra. 32 y 33	Bosconia	2”	184	50
Cra. 26 Bahondo Girón	Las Marías	3”	120	50
CL 30N # 9	Las hamacas	2”	108	100
CL 41 Cra. 11 Y 12	Garcia Rovira	3”	138	200
Cra. 39 CL 34 Y 35	Las Américas	3”	110	100
Cra. 25 CL 30 Y 31	Centro Girón	3”	100	100
CL 37 Cra. 29	Mirador San Juan	6”	66	1000

- Adicionalmente y con el objetivo de mejorar la confiabilidad en el Norte de Bucaramanga a 3600 suscriptores y permitir a futuro el ingreso de 9900 suscriptores nuevos, se terminó la construcción del Tanque Nuevo Angelinos, con una capacidad de 3500 $m^{3.}$

GESTION AMBIENTAL

Entendiendo que conservar el ambiente es el reto más importante al que nos enfrentamos como humanidad, y como parte de su apuesta por generar un impacto positivo en la conservación del ambiente y el mejoramiento la calidad de vida de los habitantes de las zona de recarga, haciendo territorio de la mano con ellos, es por esto que desde el amb

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

promovemos la recuperación, conservación y uso sostenible de los recursos naturales renovables a través de alianzas estratégicas y la movilización de toda la sociedad, con el fin de asegurar un modelo de desarrollo resiliente. Es así como durante todo el 2023 se continuó con la implementación de acciones de conservación de los ecosistemas abastecedores que de igual manera apunten a un desarrollo rural sostenible.

Total, herramientas Entregadas
4.604 herramientas

PROYECTOS EN EJECUCIÓN:

1. Nombre del proyecto: Participación día del campesino – Municipios Productores de Agua (Tona, Matanza, Charta, Suratá, California, vetas, zonas rurales del municipio de Bucaramanga)

Descripción y ejecución del proyecto: En el marco del desarrollo de acciones que permitan mejorar las condiciones de vida de los habitantes localizados en las zonas productoras, el amb participa de manera activa en la celebración del DIA DEL CAMPESINO, es así como durante la vigencia 2023, el amb se hace presente con la entrega de herramientas menores para los habitantes localizados en los municipios productores de agua (Suratá, Matanza, Vetas, Charta, Tona y California y áreas rurales del municipio de Bucaramanga).

Duración: enero de 2023 - diciembre de 2023.

FIGURA 1. ENTREGA MATERIAL (HERRAMIENTAS DE TRABAJO)

Durante el tercer trimestre el amb S.A. ESP, hizo parte de la Celebración del Dia del Campesino organizada por la Administración municipal en los corregimientos 1,2,3.

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

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

Descripción y ejecución del proyecto: Durante la vigencia 2023, se llevaron a cabo actividades enfocadas a la protección y conservación de los predios propiedad del amb, garantizando así la integridad de estos, su protección y conservación.

El amb cuenta con 4 viveros que permiten el suministro de individuos forestales, plántulas ornamentales, la propagación (Rescate- Guardería) de frailejones de la especie ESPELETIA STANDLEYANA y un banco de Pasto vetiver.

• **Gualilo:** Recibió adecuaciones en su infraestructura con el propósito de ampliar la producción de material vegetal y cumplir con algunos parámetros establecidos por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) según la resolución 0760006 de 2020, esto con el fin de registrar el vivero ante esta entidad.
• **Gualilo:** Plántulas ornamentales: Arreglos en la estructura del vivero, donación de especies ornamentales a personal interno del amb. (Camarón amarillo, camarón rojo, calathea, cathenanta, ginger rojo, ginger rosado, balazo, filodrendo, azulinas, bore morado)
• **Plan de mesa**: Construcción de vivero tipo invernadero con condiciones controladas, el cual será utilizado en la producción, propagación y cuidados de especies de alta montaña.
• **Surata:** Construcción de vivero tipo invernadero, este alberga y se propagan especies de bosque alto andino.

Con el propósito de dar cumplimiento a la normativa ambiental, especialmente Ley 2173 de 2021 el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb S.A E.S. P, realiza las adecuaciones del vivero permanente denominado (El Gualilo) que se encuentra ubicado en el predio Gualilo – Veracruz, en la vereda Gualilo parte alta, verificando que se cumplan las indicaciones establecidas por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) en la resolución 0780006 del 2020. Esta estrategia permitirá producir material vegetal para utilizar en actividades de reforestación y enriquecimiento de áreas protegidas por el amb, además de suministrar material a las entidades o personas que soliciten especies arbóreas o de tipo ornamental que sean utilizadas para el enriquecimiento de algún terreno o área afectada.

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

FIGURA 2. ADECUACIONES VIVERO GUALILO AMB S.A. ESP

TABLA 1. RELACIÓN ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Reconstrucción de cercas	6.172 metros lineales
Producción de árboles de especies forestales	18.560 arboles
Producción de plántulas ornamentales	550 plántulas

Durante el mes de diciembre se recibe la confirmación por parte del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, respecto al registro del vivero el Gualilo en este instituto, condición que lo convierte en el primer vivero de especies nativas registrado en Santander, siendo el Acueducto Metropolitano el primero en trabajar en la producción de especies nativas, producto de recolección de semillas propias del territorio.

FIGURA 3. PERMISO CDMB- REGISTRO ICA

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

3. 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

Duración: febrero de 2023 - diciembre de 2023

Avance de Ejecución: 100 %

FIGURA 4. INFRAESTRUCTURA GUARDERÍA DE FRAILEJONES

Una vez finalizada la construcción de la infraestructura, se tiene contemplado el inicio de la producción vegetal que va ligada directamente a la disponibilidad de semillas en la zona, recolección, inicio de tratamientos pre-germinativos y pruebas que garanticen el mayor porcentaje de crecimiento y desarrollo bajo condiciones controladas.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

4. **Nombre del proyecto:** Siembra de Frailejones

FIGURA 5. JORNADA SIEMBRA DE FRAILEJONES

Descripción del proyecto: Ejecución de siembra de frailejones realizados con las partes interesadas. (12 jornadas) 3.450 frailejones sembrados

Avance de ejecución: 86,25 %
Duración: enero de 2023 - diciembre de 2023
Link: https://www.instagram.com/p/Czg2u7RJOU9/?igshid=MzRlODBiNWFlZA==
https://www.instagram.com/reel/C0kW5pAvPiI/?igsh=MzRlODBiNWFlZA==
https://youtu.be/4T2Pijnc6bw?si=FHqBTH_gbqJWOlFE

5. **Nombre del proyecto:** Proceso de re-delimitación complejo de páramo Jurisdicciones – Santurbán – Berlín.

Descripción del proyecto: Participación en cada uno de los espacios convocados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible adelantados en los municipios de Suratá y California y corregimiento de Berlín (Tona)

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

FIGURA 6. REUNIONES DE CONCERTACIÓN

Avance de ejecución: Participación en la totalidad de reuniones de concertación durante todo el año, sin embargo, en el tercer trimestre los espacios fueron suspendidos por solicitud de la comunidad hasta que pasará el proceso electoral, en el mes de noviembre el Minambiente adelantó las respectivas convocatorias para las mesas de trabajo.

6. Nombre del proyecto: Capacitación Uso eficiente y ahorro del agua

Descripción del proyecto: Durante el 2023, el amb atendiendo solicitudes presentadas por diferentes sectores (Estudiantil, Industrial y Empresarial), ha venido ejecutando de manera positiva las diferentes solicitudes de capacitación en: UCC, Colegio Integral Kennedy, Happy Children, Policía nacional, Centro Educativo Logos, Multindustrial, Colvanes S.A.S, Clínica FOSCAL, entre otros, logrando impactar a más de personas a través del desarrollo de temas enmarcados en procesos de protección y conservación de fuentes y Uso Eficiente y Ahorro del Agua.

Duración: enero de 2023 - diciembre de 2023.
Avance de Ejecución: Durante el 2023 se capacitaron a 2364 personas

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

FIGURA 7. CAPACITACIONES USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA

Nombre del proyecto: Línea Base Ambiental del Recurso Hídrico Superficial

Descripción del proyecto: Durante lo que va del año 2023, 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 año 2023, 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.

7. Nombre del proyecto: CLUB DE LECTURA AMIGOS DEL AGUA

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

FIGURA 8. ACTIVIDADES CLUB DE LECTURA AMIGOS DEL AGUA

Descripción del proyecto: Estrategia de educación ambiental que busca llegar a la comunidad infantil de una manera participativa, logrando sensibilizar en temas ambientales mediante el fomento de la lectura a viva voz, esta estrategia se ejecuta a través de Fundamb.

El proyecto Club de lectura durante el 2023 se ejecutó en: Colegio Integrado Rafael Uribe Uribe, Institución Educativa Luz de la Esperanza, Colegio Integrado Las Mercedes, Colegio Integrado Camacho Carreño, Colegio Integrado San Antonio, Instituto Agrícola de Charta, Colegio San Juan Nepomuceno, Colegio Militar Santander, Fátima, Fundación Happy Children/Lugar Parque Del Agua, Jorge Ardila Duarte, Claveriano Fé Y Alegría, Tecnológico Eloy Valenzuela, La Malaña, Mega Colegio Los Colorados CRA 28A No. 49-50, Luis Carlos Galán, Maipore, Rural Bosconia y Rural Paulón.

Se realizaron un total de 40 talleres del Club de Lectura: Amigos del agua en la provincia de Soto Norte y municipio de Bucaramanga, con una población impactada de 1593 personas.

Duración: febrero 2023- diciembre 2023
Avance de Ejecución: 100%

8. 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

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

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 2023 según las naciones unidas el lema en torno al cual se deben desarrollar todas las actividades que se realicen es “la importancia del agua” por lo anterior se consideró pertinente llevar a cabo la celebración de varias actividades durante una semana del agua desde el 21 de marzo hasta el 24 de marzo.

FIGURA 9. CRONOGRAMA CELEBRACIÓN DÍA DEL AGUA

Avance de Ejecución: 100%

9. Nombre del proyecto: Convenio Interadministrativo Inversión 1% amb – Municipio de Bucaramanga

TABLA 2. CONVENIO INTERADMINISTRATIVO

Item	Descripción
Número:	178 del 12 agosto 2021
OBJETO:	aunar esfuerzos entre el municipio y el acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A ESP en la adquisición de predios para la conservación, protección y mantenimiento de áreas de interés para la conservación de las fuentes hídricas por medio de las cuales se abastece y surte del servicio de agua potable toda la población del municipio de Bucaramanga y su área metropolitana
FECHA DE INICIACIÓN	13 de agosto 2021

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

FECHA FINALIZACIÓN	31 de diciembre 2023
AVANCES 2023	Ejecución de 4 levantamientos Topográficos Ejecución de 4 Avalúos Comerciales Corporativos Adquisición por parte del municipio de 438 hectáreas por un valor total de $ 3.083.178.745

Los predios que sean adquiridos producto de este convenio serán entregados al amb para su posterior cuidado y administración. Inversión efectuada por el amb durante el 2023: $ 110.000.000

10. Nombre del proyecto: amb A UN CLICK DE TI

Descripción del proyecto: Estrategia pedagógica de alta tecnología que permite capacitar a la comunidad infantil en temas relacionados con Uso Eficiente de Agua, protección de cuencas, áreas estratégicas, huella hídrica entre otros temas

1. Uso Eficiente y ahorro de agua
2. Huella Hídrica
3. Ecosistemas Estratégicos
4. Proceso de Potabilización
5. Huella hídrica

Socialización del sitio HTTPS://AUNCLIKDETI.AMB.COM.CO/
Su lanzamiento fue el 24 de marzo de 2023 en el Colegio Nuestra Señora de Fátima

FIGURA 10. LANZAMIENTO AMB A UN CLICK DE TI

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

Avance de ejecución: 3.235 Visitas en la página web. A la fecha se ha socializado en el colegio Nuestra Señora de Fátima, New Cambridge, Colegios de Berlín, El Pilar, Camacho Carreño (Charta).

11. Nombre del proyecto: NATURALMENTE EMPELICULADOS

Descripción del proyecto: Soportando en la necesidad de posesionar al amb como una empresa LIDER EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL MEDIO AMBIENTE, se formulan una serie de estrategias que buscan trabajar de manera directa con la comunidad, dándosele un gran empuje a todos aquellos proyectos que permitan al amb acercarse de una manera más directa, didáctica y efectiva, haciendo territorio de la mano con ellas. El proyecto NATURALMENTE EMPELICULADOS hace parte de esos 12 nuevos proyectos propuestos desde el área ambiental que buscan lograr un acercamiento con los grupos de interés, generando en ellos una cultura ambiental participativa, que permita logra objetivos enfocados en la protección y conservación del medio ambiente.

Duración: 01 enero 2023- 31 de diciembre 2023
Avance de ejecución: 100%

FIGURA 11. ACTIVIDADES NATURALMENTE EMPELICULADOS

Durante el 2023 se generaron espacio de esta iniciativa con la proyección de películas con contenido medioambiental logrando impactar todo tipo de comunidad localizada en el municipio de Charta, tona, Suratá y Bucaramanga. Con un impacto de 1.835 personas.

12. Nombre del proyecto: CAMPAÑA “50 MIL RAZONES DE VIDA”

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

FIGURA 12. ACTIVIDADES 50 MIL RAZONES DE VIDA

Descripción del proyecto: Campaña de siembra urbana que ha logrado la plantación de 983 árboles en áreas urbanas de Bucaramanga y Floridablanca a través de la vinculación de administraciones municipales, la Fundación Cardiovascular, el colegio New Cambridge, presidentes de Juntas de acción comunal entre otros actores.

Con esta campaña se busca promocionar una estrategia que le permita a las empresas lograr el cumplimiento de la Ley 2173 del 2021, ofreciendo una alternativa integral que abarca el suministro de la plántula (viveros certificados) Siembra, entrega de insumos para la siembra, mantenimiento por tres años y certificación de la actividad.

Duración: 01 de enero 2023 al 31 de diciembre del 2023

Se han sembrado 105 árboles y entregado en donación 2.417 individuos

13. <u>obtención de la certificación ISO 14001:2015 como parte de la Mejora Continua de la organización</u>

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

FIGURA 13. CERTIFICACIÓN ISO 14001:2015

A finales del mes de septiembre se logra el otorgamiento de la Certificación ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental otorgado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), evidenciando la capacidad de la organización para la mejora continua en la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación y control de sus aspectos e impactos ambientales significativos, garantizando el cumplimiento de los requisitos ambientales legales

Avance de ejecución: 100 %
Duración: septiembre 2023 – septiembre de 2024

14. Nombre del proyecto: PROGRAMA COMPASS–PLANES DE SEGURIDAD DEL AGUA

RECONOCIMIENTO AL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA POR SU COMPROMISO EN SEGURIDAD HÍDRICA

Descripción del proyecto: El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga ha sido distinguido con un reconocimiento especial por su destacada labor en pro de la seguridad hídrica. Este importante reconocimiento fue otorgado por AquaRating y el Programa COMPASS del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
El Programa COMPASS, cuyo objetivo principal es fortalecer el rendimiento de las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento en Colombia, ha reconocido y respaldado las acciones estratégicas implementadas por el amb S.A ESP.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Estas acciones buscan no solo mejorar la capacidad de gestión y gobernanza, sino también contribuir al mejor desempeño del sector.
Este reconocimiento resalta, de igual manera, el compromiso constante de la empresa con la sostenibilidad y la preservación de ecosistemas estratégicos, acciones emblemáticas que fundamentan la seguridad hídrica en la región

Link:
HTTPS://WWW.INSTAGRAM.COM/P/CZE3PIYL8SF/?IGSHID=MZRLODBINWFLZA==

Avance de ejecución: 100 %

FIGURA 14. RECONOCIMIENTO DEL PROGRAMA COMPASS

15. Participación Simposio de Agua, Saneamiento y Energia organizado por el CENIAGIA – amb S.A ESP

29 de noviembre de 2023, en las instalaciones del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, se propició un espacio dedicado a la transferencia de conocimiento y experiencias del amb S.A. ESP a la comunidad local, científica y técnica de Bucaramanga y su área metropolitana. Con este simposio se mantiene coherencia con las iniciativas del Centro de Investigación del Agua, que permiten dar a conocer a los actores del ecosistema de innovación y los actores del territorio, el resultado de 107 años de experiencia conservando las fuentes hídricas y garantizando el acceso al agua potable de la más alta calidad del país.

En este espacio se dio a conocer a los asistentes a través de la ponencia **"HACIA UNA GESTIÓN AMBIENTAL EXITOSA: EXPERIENCIAS Y LECCIONES APRENDIDAS amb S.A ESP**, como el amb paso de ejecutar una gestión ambiental totalmente interna a

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

ejecutar acciones que permiten hacer presencia en las zonas productoras generando formalizando territorios de la mano de las comunidades.

HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/LIVE/TJQSG9Q9GZQ?SI=WSKO6QRQTJJ_O8NP

EJECUCIÓN DE PROYECTOS A CARGO DE LA RESERVA OCASIONAL

16. 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.

Duración: junio 2019- diciembre del 2024

FIGURA 15. PSA

Avance de Ejecución: Durante el 2023 en el municipio de Charta se firmaron acuerdos de conservación por un año en las siguientes fechas: Charta 1 en marzo del 2023 y Charta 2 en junio del 2023, en Charta 1 se realizó la formalización de acuerdos para Pago Por Servicios Ambientales a 20 beneficiarios, logrando impactar 246,7 hectáreas para

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

conservación en el municipio, actividad ejecutada en el marco de la celebración del Dia Mundial del Agua 2023, posteriormente se llevó a cabo la ejecución de la 2da convocatoria en Charta, lográndose un total de 41 beneficiarios e impactando 420 hectáreas para conservación.

Para el caso del municipio de Tona, se realizó la determinación del costo de oportunidad para el reconocimiento del PSA en el municipio, se desarrollaron visitas de campo para socializar el interés de formalizar el proyecto de PSA, se apoyó el proceso de apertura a la convocatoria donde además se contó con participación de la administración municipal local, autoridad ambiental CDMB, alcaldía de Bucaramanga como agente implementador del PSA y el amb S.A E.S.P como apoyo estratégico en la construcción del diseño y seguimiento del PSA, producto de la convocatoria del 28 de julio de 2023 se tiene la presentación de documentación por parte de 135 posibles beneficiarios, los cuales están siendo evaluados para validar el cumplimiento de requisitos y definición de su posible o no aceptación. También se adelanta el desarrollo de visitas de acercamiento con las administraciones municipales de Matanza, Surata y Vetas para iniciar la socialización de la iniciativa de Pago por Servicios Ambientales.

En el municipio de Suratá se adelantó una primera reunión para dar a conocer el proyecto y las experiencias que se han venido dando en los municipios de Charta y Tona.

El 22 de diciembre del 2023 se hace por parte de la administración municipal la formalización de firmas de acuerdos, lográndose hacer concertación con 107 beneficiarios que representan 530 hectáreas conservadas y un aporte de 860.000.000 por parte de la Alcaldía de Bucaramanga.

FIGURA 16. FIRMA ACUERDOS DE CONSERVACIÓN PSA- TONA

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

Link información:

- HTTPS://WWW.BUCARAMANGA.GOV.CO/NOTICIAS/ENTREGAMOS-EL-PAGO-POR-SERVICIOS-AMBIENTALES-A-20-FAMILIAS-CAMPESINAS-DE-CHARTA/

- HTTPS://WWW.BUCARAMANGA.GOV.CO/NOTICIAS/FAMILIAS-QUE-VELAN-POR-PREDIOS-PROTEGIDOS-EN-CHARTA-COBRAN-SU-PRIMER-Y-SEGUNDO-PAGO/

De igual manera se lograron acercamientos con entidades Nacionales para la consecución de recursos, es así como se formalizo el proyecto PSA modalidad Calidad y Regulación Hídrica en donde a través del fondo Colombia sostenible y la fundación natura, se logró la adjudicación de más de 3.000 millones para dar continuidad y fortalecer esta iniciativa en los municipios productores de agua de la provincia de SOTO NORTE, donde la Fundación Natura es el operador para los recursos que llegaran desde el Fondo Colombia Sostenible, cuya destinación está enfocada única y exclusivamente a la implementación de las acciones de restauración, preservación incluidas en las firmas de los acuerdos voluntarios con los diferentes participantes en cada uno de los municipios.

FIGURA 17. PRESENTACIÓN PROYECTO: TERRITORIOS PRODUCTIVOS, DE VIDA Y PAZ

17. 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

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

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 año 2023 el proyecto miPáramo ha buscado ampliar áreas de preservación, desarrollar acciones de restauración y vincular más familias en apoyo a proyectos sostenibles.

Duración: enero 2023 – enero 2024

FIGURA 18. TERRITORIO DE IMPACTO DEL PROYECTO MIPÁRAMO

Los resultados alcanzados a la fecha de reporte – diciembre 2023 son:

- **251** hectáreas impactadas en preservación, inicios de restauración y apoyo a la producción.
- **28** predios AVC (Acuerdos Voluntarios de Conservación)

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

- **60** predios con insumos entregados
- **2286** árboles sembrados
- **5** mesas comunitarias
- **4** estaciones de compostaje
- **1** Vivero especies nativas
- **153** personas impactadas con los Programas de Educación Ambiental entorno a la conservación y el cuidado del agua
- **91** personas beneficiadas con brigadas de salud

HTTPS://1DRV.MS/F/S!ANUOK-1PJJADOETCQZVP3KCO9G54?E=OSP7XE
HTTPS://WWW.INSTAGRAM.COM/REEL/C07JTBEPMAE/

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

A través de acta de Cooperación y entendimiento suscrita entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP y La Fundación agua, medio ambiente y Bienestar -Fundamb- firmada el 5 de junio del 2023, el amb traslada a Fundamb la suma de NOVECIENTOS MILLONES DE PESOS Mcte $ 900.000.000 con el fin de que esta última planee, estructure, ejecute, lleve a cabo hasta su culminación y supervise el programa SOTO NORTE PRODUCTIVO Y SOSTENIBLE.

Por medio del CONVENIO DE COOPERACIÓN CELEBRADO ENTRE EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP, LA FUNDACIÓN AGUA, MEDIO AMBIENTE Y BIENESTAR -FUNDAMB- Y EL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. – BANCÓLDEX firmado el trece (13) de junio de 2023, el amb S.A. ESP transfirió a BANCÓLDEX, la suma de MIL CIEN MILLONES DE PESOS (COP 1.100.000.000,oo) para un aporte total de 2.000.000.000

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.

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Dirigido a negocios de inversión de:
Tipología 1: Economía circular
Tipología 2: Transporte sostenible
Tipología 3: Eficiencia Energética y energía renovable
Tipología 4: Bioeconomía
Tipología 5: Productos y servicios amigables con el medio ambiente
Tipología 6: Adaptación al cambio climático

El 23 de agosto de 2023 se llevó a cabo el lanzamiento del proyecto en el auditorio Reynaldo Orduz del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, con la asistencia de entes territoriales alcaldes de Bucaramanga, Alcaldía de California, secretaria de Ambiente, Corporaciones Ambientales, concejos de Bucaramanga y de la región de la provincia de Soto Norte, instituciones Universitarias, organizaciones y comunidad en general.

Link:
HTTPS://WWW.INSTAGRAM.COM/P/CWTT1FHPMFB/?IGSHID=MZRLODBINWFLZA==
Duración: agosto 2023 – agosto 2026

FIGURA 20. ACTIVIDADES SOTO NORTE PRODUCTIVO Y SOSTENIBLE

Los resultados obtenidos a diciembre del 2023 son:

1. Realización de Bootcams de gestión comercial en la provincia de Soto norte:

El propósito principal es mejorar las habilidades de venta, fomentar el crecimiento empresarial de los participantes mediante la implementación efectiva de propuesta de valor, la definición detallada del perfil de cliente y la estrategia integral de canales de

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

distribución y comunicación, al proporcionar conocimientos y estrategias clave de comercialización.

FIGURA 21. BOOTCAMS

2. Rueda de Relacionamiento:

Tiene como principal objetivo, el impulsar el desarrollo económico y la sostenibilidad en la Provincia Soto Norte mediante la consolidación de negocios entre compradores y vendedores locales, promoviendo la adopción de prácticas sostenibles en las unidades productivas contribuyendo a la conservación de las fuentes hídricas.

Se priorizó la asistencia especialmente de actividades agropecuarias, productos transformados, con énfasis en lácteos, sistemas de moda, turismo y artesanías, esta selección estratégica aseguró la representación diversa y relevante de sectores clave para la economía local, con esta premisa, se extendieron invitaciones a más de 140 empresarios, resultando en la participación activa de 78 invitados.

El resultado fue la concreción de varios acuerdos y negociaciones, un testimonio tangible del impacto positivo de la Rueda de Relacionamiento en la consolidación de vínculos entre compradores y empresarios.

78	162	9
• EMPRESARIOS Y EMPRENDEDORE	• CITAS DE RELACIONAMIENTO	• EMPRESAS ANCLAS

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

FIGURA 22. RUEDA DE RELACIONAMIENTO

3. Aplicación y desarrollo de Diagnósticos de productividad

Se realizaron 300 diagnósticos empresariales, abarcando diversos sectores comerciales y emprendimientos en los municipios de Tona, Matanza, California, Charta, Suratá, y Vetas, destacándose la diversidad empresarial presente en la Región, evidenciada por la variedad de negocios y emprendimientos en sectores como agropecuario, turismo, tiendas, gastronomía, industria de alimentos, artesanías, moda, belleza, etc.

4. Diagnóstico de Sostenibilidad

Se aplicaron 300 diagnósticos a través de la implementación de un formato de encuentra que permitió medir las acciones de las micro, pequeñas y mediana empresas en relación a su actividad económica y estas se enfocaban en prácticas sostenibles, con el propósito de adoptar mecanismos que equilibren el uso de los recursos, con la conservación del medio ambiente y de manera simultánea fortalecer la economía empresarial.

5. Acompañamiento Técnico

Se adelanta el acompañamiento técnico personalizado a 240 emprendedores y empresarios de la provincia de Soto Norte en temas tales como:

Sostenibilidad ambiental
Procesos productivos
Sostenibilidad Empresarial y Comercial
Procesos Financieros

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

19. 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 y producción sostenible y ordenamiento y desarrollo productivo sostenible. Estas actividades serán implementadas y lideradas en el territorio, por habitantes de las diferentes veredas del municipio quienes conformarán el grupo de mujeres Centinelas que a través del trabajo específico en las temáticas priorizadas serán los encargados de vigilar y promover la conservación de ecosistemas de este territorio.

Una vez revisada la información y propuestas presentadas por los diferentes interesados la Fundación Agua Medio Ambiente y Bienestar informa resulta adjudicado la FUNDACION MUNDO, VIDA Y PAZ, para que preste los servicios como OPERADOR QUE EJECUTE LAS ACTIVIDADES Y RECURSOS EN MARCO DEL PROYECTO "CENTINELAS POR SANTURBAN" en el municipio de california con recursos de la reserva ocasional del amb.

A través de acta de Cooperación y entendimiento suscrita entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP y La Fundación agua, medio ambiente y Bienestar -Fundamb- firmada el 29 de mayo del 2023, el amb traslada a Fundamb la suma de MIL SESENTA MILLONES DE PESOS ($1.060.000.000) con el fin de que esta última planee, estructure, ejecute, lleve a cabo hasta su culminación y supervise el proyecto "Centinelas por Santurbán".

Duración: septiembre 2023 – mayo 2024
Avance de ejecución: 25%.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

FIGURA 23. ACTIVIDADES CENTINELAS POR SANTURBÁN

Los avances del proyecto han sido:

1. Selección de 40 centinelas
2. Inicio de capacitaciones de las 40 centinelas

Reciclaje
Eco Aprendizaje

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Embellecer y proteger nuestro entorno
Protegiendo nuestros recursos hídricos
Impacto en el medio ambiente
Compostaje
Expresión para la transferencia de conocimiento
Creando Soluciones
Mapeo a mano alzada
Utilización de Herramientas GPS

3. Entrega de vivero en California por parte del amb (arboles nativos, forestales, plantas ornamentales y frutales.

Las centinelas de la mano del profesional ambiental y agrónomo se encuentran operando el vivero, realizando actividades de germinación, trasplantes, preparación de tierra, sumado a que están desarrollando un semillero de pimentón, lechuga, cilantro, perejil, zanahoria, al igual que al cuidado de plántulas de guayacanes y pino colombiano las cuales serán usadas para procesos de embellecimiento y reforestación.

4. Inicio e implementación de subproyectos por medio de las cuales se asignan las actividades a las 40 centinelas

   - Caracterización de predios
   - Huertas Urbanas
   - Compostaje
   - Reciclaje
   - Ecoturismo

5. Actividades de limpieza y embellecimiento del municipio, principalmente en lugares turísticos como el Santuario de San Antonio, camino a la vereda la baja, entrada al municipio y parque principal

6. Se inicio con la caracterización de predios en la vereda centro, aplicando encuestas, realizando levantamiento de área con implementación de GPS, información requerida para los acuerdos de conservación que se quieren formalizar con diferentes habitantes del territorio.

7. S inicia la construcción de los invernaderos propuestos dentro del proyecto y los cuales estarán operados por la comunidad en cabeza de las asociaciones agroserrillos y Asomercal

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

De igual manera el amb ejecuto la caracterización de los vertimientos generados en el casco urbano con el propósito de tener insumos para invertir en la puesta en marcha de la planta de tratamiento de aguas residuales del pueblo. Inversión $ 20.000.000

20. Nombre del proyecto: CENTRO DE DESARROLLO PARA LA MUJER Y LA FAMILIA –CDIMF- RESERVA OCASIONAL – ejecutado por FUNDamb

Descripción del proyecto: En el Centro de Desarrollo Integral para la Mujer y la Familia se ejecutaron diferentes actividades como lo fueron la formación de 120 personas en emprendimiento, elaboración de los planes de negocio de los 120 emprendimientos, cursos, talleres, capacitación en compostaje y reciclaje y tardes de película desarrolladas por otras instituciones y las brindadas por el CDIMF, donde se lograron resultados positivos en formación de cada una de las personas con las cuales se interactuó durante los 15 meses de ejecución del proyecto CDIMF.

La ejecución del proyecto presto una ayuda valiosa en formación y capacitación no formal, donde se buscó empoderar a las mujeres y familias en todo lo relacionado con emprendimiento, finanzas y economía para fortalecer las debilidades que se pudieron ver desde el inicio del proyecto en falta de oportunidades para la generación de ingresos, la dependencia económica hacia la minería industrial y la nula articulación de la inversión social del sector privado, donde se buscó lograr un desarrollo social en educación no formal basada en políticas públicas, las cuales no han sido implementadas dentro del Municipio de California, entre ellas las de atención a la Mujer y la familia.

A través de acta de Cooperación y entendimiento suscrita entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP y La Fundación agua, medio ambiente y Bienestar -Fundamb- firmada el 4 de abril del 2022, el amb traslada a Fundamb la suma de TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS PESOS ($379.369.500) con el fin de que esta última planee, estructure, ejecute, lleve a cabo hasta su culminación y supervise el programa “Centro de Desarrollo integral para la Mujer y la Familia-CDIMF”.

Avance de ejecución: 100%.
Duración: abril 2022 - agosto 2023

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

FIGURA 24. ACTIVIDADES CDIMF

Dentro de los resultados alcanzados con este proyecto se encuentran:

501 personas beneficiadas
67 planes de negocio formulados
120 emprendedores capacitados

FIGURA 25. RESUTADOS CDIMF

A través de acta de Cooperación y entendimiento suscrita entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP y La Fundación agua, medio ambiente y Bienestar -Fundamb- firmada el 14 de marzo de 2022, el amb traslada a Fundamb la

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

suma de NOVENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS ($95.000.000) con el fin de que esta última planee, estructure, ejecute, lleve a cabo hasta su culminación y supervise el programa “Auxilios estudiantiles para los jovenes de California”.

FIGURA 26. RESUTADOS AUXILIOS EDUCATIVOS PARA CALIFORNIA

21. Nombre del proyecto: EM-PAR-AMANDO- RESERVA OCASIONAL - ejecutado por - Fundamb

A través de acta de Cooperación y entendimiento suscrita entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP y La Fundación agua, medio ambiente y Bienestar -Fundamb- firmada el 19 de mayo del 2023, el amb traslada a Fundamb la suma de CIENTO TREINTA MILLONES DE PESOS ($130.000.000) con el fin de que esta última planee, estructure, ejecute, lleve a cabo hasta su culminación y supervise el proyecto “EM-PAR-AMANDO”.

Descripción del proyecto: El proyecto consiste en desarrollar una estrategia de apropiación social del conocimiento sobre identidad cultural y ecosistemas de páramo con niñas, niños y jóvenes del programa Ondas en Santander, mediante el intercambio de saberes y la enseñanza del enfoque de investigación – creación, se espera integrar los conocimientos adquiridos por niñas, niños y jóvenes habitantes de los municipios de incidencia en el páramo de Santurbán, para que estos sean compartidos mediante el diálogo de saberes con sus pares en la ciudad (niñas, niños y jóvenes estudiantes en el área metropolitana de Bucaramanga), incentivando un diálogo sobre la identidad cultural

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

del páramo y su riqueza ecosistémica como territorio vivo y patrimonio de gran importancia para la sociedad santandereana.

Es así como se propone generar experiencias de práctica y aprendizaje de la investigación – creación, para el desarrollo de habilidades cognitivas y artísticas, que incentiven el análisis crítico y la narrativa creativa a partir de las cosmovisiones de quienes habitan el páramo y su vida cotidiana. Por consiguiente, promover y acompañar el desarrollo de habilidades investigativas y la creación artística desde la escuela, conlleva a generar capacidades en la región para tener un mayor conocimiento sobre los ecosistemas de páramo, la memoria de sus habitantes, los saberes ancestrales y todas aquellas interrelaciones involucradas en sus procesos de territorialidad, así como en los procesos de territorialización del mismo, los cuales involucran a toda la población santandereana, esta estrategia se ejecuta a través de Fundamb.

Duración: Julio 2023 – diciembre 2023
Avance de Ejecución: 100%

El proyecto dio por terminado su ultimo momento de ejecucion denominado: “ Aprender sobre el páramo, con el desarrollo de las siguientes actividades

1. Produccion de 3 episodios de podcast sobre identidad cultual y ecosistemas de páramo por parte de los semilleros de investigación-creación.

Link: EMP_CALIFORNIA.MP4 EMP_BERLIN.MP4 EMP_VETAS.MP4

2. Evento de divulgación para socialización de cortometrajes con la participación de 4 instiruciones educaticvas de Bucaramanga y su área metropolitana, junto con las instituciones participantes del proyecto las cuales son de los seis municipos productores de agua de la provincia de soto norte.
3. Campamento cientifico de apropiación y conocimiento, par la formación experimental sobre ecosistemas de paramo, con la participación de los semilleros que hacen parte del proyecto.
4. Montaje de exposición fotografica de divulgación sobre biodiversidad en ecosistemas de páramo
5. Entrega de Kit Audiovisual

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Figura 27. Actividades Em-par-amando

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

A través de acta de Cooperación y entendimiento suscrita entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP y La Fundación agua, medio ambiente y Bienestar -Fundamb- firmada el 22 de diciembre de 2022, el amb traslada a Fundamb la suma de OCHOCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS ($850.000.000) con el fin de que esta última planee, estructure, ejecute, lleve a cabo hasta su culminación y supervise el programa “Soto Norte más y mejor preparado”.

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

TABLA 2. ESTUDIANTES BENEFICIADOS

Nro. de Estudiantes	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

Avance de ejecución: 20%.

HORAS SOCIALES (Segundo semestre 2023)	
Universidad Santo Tomás	Se desarrollaron en el semillero de investigación Tierra Fértil de la Facultad Administración de Empresas Agropecuarias, bajo el rol de Investigadora principal del proyecto de investigación denominado "Caracterización de programas de responsabilidad social corporativa en empresas del sector agropecuario según ranking Merco Responsabilidad Colombia".
Universidad Pontifica Bolivariana	Los estudiantes desarrollaron sus actividades en proyecto de investigación: 1. Parque Experiencial Sostenible UPB:Evaluar en la huerta didáctica la efectividad de abonos, fertilizantes

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

	orgánicos y de sistemas de riego automatizados, que busco: -Establecer la eficiencia del abono líquido producido por la Universidad Pontificia Bolivariana en el crecimiento de diferentes especies de plantas. -Evaluar en la huerta didáctica la efectividad deun fertilizante orgánico en cultivos asignados para el parque experiencial sostenible UPB. -Diseñar e implementar un vivero de plantas nativas y jardines de polinizadores en la huerta de la Universidad Pontificia Bolivariana, con el propósito de promover la conservación de la biodiversidad, fomentar la educación ambiental y contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad universitaria y local, en consonanciacon los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
Universidad Autónoma de Bucaramanga	Los estudiantes desarrollaron actividades para la investigación en los semilleros de la Universidad y dentro del curso seminario de Ingeniería II, desarrollarán un proyecto integrador relacionado con su actividad en los semilleros. 1. Semillero de Investigación DERI, tema de Investigación: Aprovechamiento de Diferenciales de Presión en Tuberías de Acueducto como Sistema de Generación Hidráulica Renovable. 2. Semillero de Investigación en Eficiencia Energética y Energías, tema de Investigación: Identificación de Oportunidades de Integración de Sistemas fotovoltaicos en las Plantas delAcueducto. 3. Semillero de Investigación Buiatá, tema de Investigación: Tratamiento de Aguas y Potabilización en el caso amb.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

	4. Semillero de Investigación Buiatá, tema de Investigación: Tratamiento de Lodos y Aprovechamiento en plantas detratamiento de agua potable caso amb.
Universidad de Santander	Los estudiantes ejecutaron las horas sociales en el marco de la asignatura Emprendimiento de Negocios Ambientales del programa Ingeniería Ambiental en articulación con la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB desde la Subdirección de la Gestión Integral de la Oferta Ambiental y su Coordinación de Crecimiento Verde; desarrollaron un proyecto con el propósito de evaluar 5 emprendimientos verdes, donde buscan: 1. Proponer un plan de mejora que permita fortalecer aspectos ambientales conenfoque de desarrollo sostenible en los negocios o emprendimientos evaluados. 2. Priorizar y abordar una acción de las propuestas en el plan de mejora según los resultados obtenidos en la evaluación de identificación de los emprendimientos o negocios verdes.
Corporación Universitari aMinuto de Dios	Voluntariado dentro de la iniciativa de responsabilidad social liderada por UNIMINUTO a través del Centro de Educación para elDesarrollo que tiene por nombre: Ciudadanos social y ambientalmente responsables con el cuidado de la vida. El proyecto adopto la metodología TiNi reconocida por la UNESCO, en donde la estudiante desarrollo las siguientes

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

	actividades: 1. Participación en talleres, conversatorios y encuentros para convocar a la comunidad a participar de la propuesta. 2. Diseño de metodologías participativassobre educación socio ambiental, cuidado de los recursos naturales y especialmente sobre la crisis ecológica global. 3. Preparación logística de espacios formativos en educación ambiental. 4. Apoyo en el proceso de inmersión en comunidades facilitando la realización de diagnósticos iniciales, recomendaciones y procesos de interlocución con agentes comunitarios.

Figura 28. Entrega de Becas SOTO NORTE + Y MEJOR PREPARADO

DESARROLLO DE NEGOCIOS - URBANOS Y RURALES

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

PROYECTO: OPTIMIZACIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE PARA EL MUNICIPIO DE LEBRIJA, MEDIANTE LA CONSTRUCCIÓN DE LA CONDUCCIÓN DESDE EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA

El amb conforme se consolido en el informe del segundo trimestre de la presente vigencia, avanza en el proyecto *«OPTIMIZACIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE PARA EL MUNICIPIO DE LEBRIJA, MEDIANTE LA CONSTRUCCIÓN DE LA CONDUCCIÓN DESDE EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA»,* con la cual se suministrarán 75 l/s al municipio de Girón y 75 l/s al municipio de Lebrija.

Proyecto que se desarrolla en el marco del convenio interadministrativo de cooperación técnica y apoyo financiero 311 de 2017, el cual fue suscrito entre EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO [MVCT]; LA FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A. – FINDETER; EL MUNICIPIO DE LEBRIJA; Y LA ESANT S.A. E.S.P. como gestora del Plan Departamental de Aguas de Santander PAP-PDA.

Teniendo en cuenta que, el amb S.A. E.S.P. no hacia parte del convenio del citado proyecto, en el segundo trimestre de 2023, se hicieron las mesas de trabajo requeridas y las gestiones pertinentes, para solicitar la vinculación de la empresa al citado convenio interadministrativo de cooperación técnica y apoyo financiero, lo cual permitirá efectuar el suministro de agua potable a los municipios de Girón [ampliación del APS1] y Lebrija, y conllevará a garantizar la sostenibilidad operativa del proyecto de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS].

El 28 de junio se suscribió el Otrosí No. 3, al convenio interadministrativo de cooperación técnica y apoyo financiero No. 311 de 2017, a través del cual el amb S.A. E.S.P. se adhiere al enunciado convenio y se compromete entre otras a:

1. Garantizar el suministro de un caudal de 150 l/s de agua potable para la operación del proyecto, de los cuales, 75 l/s se utilizarán para el suministro de un sector del municipio de Girón, entidad territorial en la cual el amb. S.A. E.S.P. es el prestador, y los restantes 75 l/s para el suministro al municipio de Lebrija. Para ello, amb S.A. E.S.P. recibirá, en calidad de aporte bajo condición, para operación y mantenimiento, la red de conducción, desde el tanque centro hasta el medidor de control ubicado en la entrada del tanque de succión que hace parte del sistema de Bombeo al municipio de Lebrija [Tanque ubicado en el municipio de Girón, sector El Carrizal].

---

1 APS: Área de Prestación del Servicio de Acueducto

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

2. Realizar acompañamiento y apoyo técnico en la puesta en marcha del sistema, específicamente a la infraestructura correspondiente a la red de conducción, desde el tanque centro hasta el medidor de control ubicado en la entrada al tanque de succión que hace parte del sistema de bombeo al municipio de Lebrija [Tanque ubicado en el municipio de Girón, sector El Carrizal] una vez la infraestructura se encuentre construida.

En el tercer trimestre se avanzó en la reformulación del proyecto para presentar ante la ventanilla única del MVCT, esto con el fin de que sea realizado el cambio de material de la tubería de la zona de alta pendiente por donde pasará la infraestructura, el cual surgió como recomendación técnica del amb S.A. E.S.P. al hacerse parte del convenio. Esto permite garantizar el cumplimiento de las normas técnicas colombianas en esta zona de altas pendientes.

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 en ejecución y el avance al 31 de diciembre de 2023 es de aproximadamente del 50%.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 000472 DE 2022

(18 de agosto de 2022)

"Por la cual se aprueba la suscripción de un convenio entre el contribuyente y la entidad nacional competente, para la ejecución por parte del contribuyente de un proyecto de inversión, en el marco del mecanismo de Obras por Impuestos de que trata el artículo 800-1 del Estatuto Tributario"

FIGURA. RESOLUCIÓN ART 472 DE 2022

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

EL Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP. línea estratégica de Infraestructura Integral de Aguas Residuales realizó las gestiones de los proyectos y/o nuevos negocios que se relacionan a continuación:

REALIZACIÓN FORO "PERSPECTIVAS Y DESAFIOS PARA LOGRAR EL SANEAMIENTO BASICO DE LA CUENCA DEL RIO DE ORO".

Se realizó el foro con la participación de activa de la comunidad, gremios, superintendencia de servicios públicos, prestadores, entre otros actores, con lo cual se logró el objetivo de crear un espacio donde se pudo compartir conocimiento, intercambiar opiniones y promover soluciones efectivas y mejores prácticas para fomentar la

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

conciencia sobre la importancia del saneamiento básico, en pro de la salud, el bienestar de las personas y el medio ambiente.

Como memoria del evento se entregó la ficha a continuación:

Situación actual de la cuenca:

El río de Oro desde el año 2006, en el marco del programa de Saneamiento de Vertimientos (SAVER), se encuentra clasificado como una de las 10 cuencas más contaminadas del país, producto del vertimiento sin tratamiento de aproximadamente de 2.000 l/s de aguas residuales domésticas de los 4 municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga.

Hoja de ruta de apoyo del amb:

1. El amb S.A. E.S.P., podrá apoyar en la estructuración e implementación del proyecto de la PTAR Río de Oro y de las obras complementarias, las cuales se relacionan a continuación:
   - PTAR Río de Oro.
   - Paso subfluvial del río de Oro del sistema Norte - Suratá.
   - Definición de la solución de tratamiento de las aguas residuales del Sistema La Meseta (aproximadamente el 49% de las aguas residuales).
   - Finalización del emisario río de Oro (ERO) - aproximadamente 4 Km al sitio proyectado de la PTAR.
2. Apoyo en la estructuración e implementación de la ampliación de la capacidad instalada de la PTAR El Santuario.

VENTAJAS DE CONTAR CON EL amb S.A. E.S.P COMO OPERADOR DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- Experiencia de más de 106 años de experiencia brindando a sus usuarios el servicio de acueducto con los mejores estándares del país.
- Al existir un solo prestador de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se obtendrá economías de escala operativas y administrativas, ya que todos los recursos físicos, económicos y humanos se utilizarían de forma eficiente en los dos servicios, y con esto se podría acceder a una menor tarifa con respecto a la que actualmente cobra el operador del alcantarillado.
- Tener un solo operador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, garantizaría la protección integral de los ecosistemas estratégicos y con ello se puede lograr el ciclo cerrado del agua.

@Acueductobga

PROYECTO CONTRATO DE GESTION COMERCIAL DE EMDUPAR S.A. ESP

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.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

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 perdidas comerciales: Establecer sistemas de seguimiento para identificar y abordar las áreas de perdida comercial, desarrollar estrategias efectivas para reducir y gestionar las perdidas.

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 m3/mes, las pérdidas técnicas y comerciales de agua son superiores al 50%.

Los ingresos mensuales del amb S.A. E.S.P. en el proyecto serán de aproximadamente $592.000.000 millones de pesos; esto como remuneración general, sin embargo,

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

teniendo en cuenta la forma de pago establecida en el contrato, se podrá aumentar la facturación a partir de

las actividades que ejecute la empresa y que estén bajo la modalidad de remuneración independiente, las cuales se pagarán contra la resolución de precios de EMDUPAR S.A. E.S.P.

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.

GESTION FINANCIERA

SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA

ESTADOS FINANCIEROS 2023

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

La información Financiera corte al mes de diciembre de 2023 normalmente se genera durante los primeros 15 días del mes siguiente, por tanto, se remite la información con corte a noviembre de 2023 y la información de Estados Financieros a diciembre de 2023 posteriormente será remitida.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

La información Financiera corte al mes de diciembre de 2023 normalmente se genera durante los primeros 15 días del mes siguiente, por tanto, se remite la información con corte a noviembre de 2023 y la información de Estados Financieros a diciembre de 2023 posteriormente será remitida.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL (Cifras en Millones)

Cifras Millones	nov-22	nov-23	Análisis Horizontal		Principales Variaciones
			Variación (2023-2022)	%	
Ingresos Operacionales	174.483	197.693	23.209	13,30%	Cargo por consumo $18.820 millones (13,94%), Cargo Fijo $3.686 millones (12,81%), Conexiones $702 millones (24,95%), Reparaciones $273 millones (61,67%), Suspenciones y Reconex. -$267 millones (-13,61%), Ingreso Consultoría $729 millones
Costos de Ventas	102.699	117.007	14.308	13,93%	Salarios, Prestaciones, Seguridad Social, Parafiscales $6.875 millones (17,563%), Energía Bombeo $468 millones(4,964%),Mantenimiento y Reparaciones $1.594 millones 26,97%, Honorarios $1.079 millones (29,57%), Impuestos-Tasas $555 millones (29,570%),Seguros $334 millones(12,67%), Otros servicios $623 millones (32%), Otros (Renting Vehicular)$1.434 millones., Consultoria $385 millones, Otros Servicios Técnicos $134 millones (Emdupar)
Ganancia Bruta	**71.784**	**80.686**	**8.902**	**12,40%**	
Administración y Generales	24.358	29.752	5.395	22,15%	Salarios, Prestaciones, Seguridad Social, Parafiscales $2.835 millones (24,31%), Impuestos- Tasas $920 millones (16,92%),Honorarios $552 millones (33,5%),Publicidad $197 millones (29%), Seguros $101 millones (16,45%), Aportes Sindicales $147 millones (34,2%)Otros Personal $198 millones (21,6%), Otros Gastos Menores $147
Provisiones y Depreciaciones	702	2.312	1.610	229,48%	Ajuste Provision Acciones Administrativas $195 millones, ajuste provisión Demanda Laborales $858 millones
Ganancia Operacional	**46.725**	**48.622**	**1.897**	**4,06%**	
Ingresos Financieros	3.925	7.201	3.276	83,48%	Aumento Ingresos Financieros por aumento tasas de rentabilidad entidades financieras año 2023 $3.012 millones (95,4%),Intereses Préstamos empleado $231 millones (110%).
Gastos Financieros	12.149	14.115	1.966	16,18%	Mayor costos financiero por aumento de IPC en tasas de credito $1.264 millones (12,2%), Gasto financiero C. Actuariales Empleados $685 millones (42,39%)
Otros Ingresos	16.044	16.688	644	4,02%	Facturación Conjunta $837 millones (8,92%), Recuperaciones -$776 millones(-49%). Reversión Pérdidas por Deterioro -$278 millones(-9,79%), Ganancia Por Baja Activos $1.038 millones .
Otros Egresos	1.239	3.166	1.928	155,63%	En año 2022 se realizó: aporte fundación $500 millones y aporte 400 años Bucaramanga $500 millones y $200 millones Supercopa. En el año 2023 se realizó: Proyecto R.O. Soto Norte Mejor Preparado - Bancoldex-Fundamb $2.000. R.O. Centinelas $1060 millones, aporte Mundial Futsal Femenino $25 millones, Carrera Ciudadana Liga Santander $30 millones
Ganancia Antes de Impuesto	**53.306**	**55.229**	**1.923**	**3,61%**	
Impuesto Corriente	-19.600	-21.830	-2.230	11,38%	
Ganancia Neta	**33.706**	**33.399**	**-307**	**-0,91%**	

INDICADORES FINANCIEROS NOVIEMBRE 2023

La información Financiera corte al mes de diciembre de 2023 normalmente se genera durante los primeros 15 días del mes siguiente, por tanto, se remite la información con corte a noviembre de 2023 y la información de Estados Financieros a diciembre de 2023 posteriormente será remitida.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

INDICADORES FINANCIEROS CUARTO TRIMESTRE 2023 (noviembre 2023)		
INDICADOR	**2022**	**2023**
EBITDA	80.716.821.936	85.385.288.751
Margen EBITDA EBITDA/(Ingr.Oper.+ Fact.Conjunta)	43,90%	41,06%
Margen Operacional => 20% Util.Operacional/(Ingr.Oper.+ Fact.Conjunta)	30,52%	28,31%
ROE Utilidad Neta/ Patrimonio (12 meses)	5,02%	4,31%
ROA Utilidad Neta/ Activo Total (12 meses)	3,32%	2,94%
Endeudamiento Total	100.340.356.000	80.862.026.889
Endeudamiento total/EBITDA (<= 4) (12 meses)	1,24	0,95

INDICADORES FINANCIEROS DE OPERACIÓN

INDICADORES FINANCIEROS DE LA OPERACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2023 (noviembre 2023)		
INDICADOR	**2022**	**2023**
Margen EBITDA (EBITDA/Utilidad Operacional) (%)	43,90%	41,06%
G. Operacionales (costo de ventas) / Ingr. Operacionales (%)	58,86%	59,19%
Costos Totales / Ingresos Totales (%)	72,75%	74,52%
Costos OAM / Ingresos Operacionales+ Facturación Conjunta (%)	69,44%	71,69%
Costos de Personal / Costos OAM (%)	45,04%	45,97%

INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD

INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD CUARTO TRIMESTRE 2023 (noviembre 2023)		
INDICADOR	**2022**	**2023**
Utilidad Bruta / Ingr. Operacionales (%)	41,14%	40,81%
Utilidad Neta/ Ingr. Operac (%)	19,32%	16,89%
Utilidad Neta (12 meses) / Patrimonio (%)	5,02%	4,31%
Utilidad Neta (12 meses) / Activos Totales (%)	3,32%	2,94%
Utilidad Neta / Ingresos Totales (%)	17,47%	15,17%

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL NOVIEMBRE 2023

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS NOVIEMBRE 2023

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

A NOVIEMBRE 30 DE 2023 - INGRESOS							
CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(4) INGRESOS RECAUDADOS A NOVIEMBE 2023	% EJEC. PPTAL (4/3)	PROYECCION A NOVIEMBRE 2023	DIF EJEC-PROY	% CUMPL
1	**INGRESOS**	**260.845.265.591,00**	**250.243.716.621,00**	**95,9%**	**240.824.906.531,00**	**9.418.810.090,00**	**103,9%**
1.0.02	**BANCOS**	**32.585.462.246,00**	**32.585.462.246,00**	**100,0%**	**32.585.462.246,00**	**0,00**	**100,0%**
1.1	**INGRESOS CORRIENTES**	**220.216.133.278,00**	**206.282.761.001,00**	**93,7%**	**200.811.913.392,00**	**5.470.847.609,00**	**102,7%**
1.1.02.03	**MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA**	**540.000.000,00**	**585.703.513,00**	**108,5%**	**495.000.000,00**	**90.703.513,00**	**118,3%**
1.1.02.03.002	INTERESES DE MORA	540.000.000,00	585.703.513,00	108,5%	495.000.000,00	90.703.513,00	118,3%
1.1.02.05	**VENTA DE BIENES Y SERVICIOS**	**219.676.133.278,00**	**205.697.057.488,00**	**93,6%**	**200.316.913.392,00**	**5.380.144.096,00**	**102,7%**
1.1.02.05.001.04	PRODUCTOS METALICOS, MAQUINARIA Y EQUIPO	5.873.384.756,00	5.822.037.203,00	99,1%	5.274.732.660,00	547.304.543,00	110,4%
1.1.02.05.001.05	SERVICIOS DE LA CONSTRUCCION	1.023.789.525,00	1.430.771.554,00	139,8%	933.386.564,00	497.384.990,00	153,3%
1.1.02.05.001.06.51	SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA POR VÍA	102.000.000,00	97.247.779,00	95,3%	46.000.000,00	51.247.779,00	211,4%
1.1.02.05.001.06.92.01	CARGO FIJO	34.102.207.507,00	31.700.984.092,00	99,1%	31.147.247.875,00	553.736.217,00	110,4%
1.1.02.05.001.06.92.02	CONSUMO	156.758.764.616,00	145.620.125.630,00	92,9%	143.181.823.149,00	2.438.302.481,00	101,7%
1.1.02.05.001.06.92.03	APORTES DE CONEXIÓN	2.826.334.898,00	3.553.149.949,00	125,7%	2.567.583.893,00	985.566.056,00	138,4%
1.1.02.05.001.06.92.04	SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES	1.620.816.000,00	1.540.661.435,00	95,1%	1.418.857.600,00	121.803.835,00	108,6%
1.1.02.05.001.06.92.05	DEFICIT POR SUBSIDIO BUCARAMANGA	3.354.731.974,00	3.015.480.545,00	89,9%	2.981.485.495,00	33.995.050,00	101,1%
1.1.02.05.001.06.92.06	DEFICIT POR SUBSIDIO FLORIDABLA	1.979.485.317,00	1.289.903.657,00	65,2%	1.714.528.210,00	-424.624.553,00	75,2%
1.1.02.05.001.06.92.07	DEFICIT POR SUBSIDIO GIRON	310.062.939,00	310.062.939,00	100,0%	289.000.088,00	21.062.851,00	107,3%
1.1.02.05.001.06.92.08	OTROS SERVICIOS (DUPLICADOS, FOTOCOPIAS	122.238.358,00	64.425.668,00	52,7%	122.238.358,00	-57.812.690,00	52,7%
1.1.02.05.001.08	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SER	11.430.004.405,00	11.219.762.267,00	98,2%	10.484.314.005,00	735.448.262,00	107,0%
1.1.02.05.001.09.41	SERVICIOS DE ALCANTARILLADO, RECOLECCIÓN	134.284.095,00	0,00	0,0%	120.855.681,00	-120.855.681,00	0,0%
1.1.02.05.002.07	SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS CONEXO	38.028.888,00	32.444.770,00	85,3%	34.859.814,00	-2.415.044,00	93,1%
1.2	**RECURSOS DE CAPITAL**	**8.043.670.067,00**	**11.375.493.374,00**	**141,4%**	**7.427.530.893,00**	**3.947.962.481,00**	**153,2%**
1.2.01	**DISPOSICION DE ACTIVOS**	**400.000.000,00**	**1.042.893.200,00**	**260,7%**	**400.000.000,00**	**642.893.200,00**	**0,0%**
1.2.05	**RENDIMIENTOS FINANCIEROS**	**4.479.678.804,00**	**6.224.987.373,00**	**139,0%**	**4.106.372.237,00**	**2.118.615.136,00**	**151,6%**
1.2.07	**RECURSOS DE CREDITO INTERNO**	**0,00**	**0,00**		**0,00**	**0,00**	
1.2.08	**TRANSFERENCIAS DE CAPITAL**	**50.000.000,00**	**624.454.332,00**	**1248,9%**	**50.000.000,00**	**574.454.332,00**	
1.2.09	**RECUPERACION DE CARTERA - PRESTAMOS**	**1.216.641.517,00**	**1.312.843.186,00**	**107,9%**	**1.115.254.724,00**	**197.588.462,00**	**117,7%**
1.2.13	**REINTEGROS Y OTROS RECURSOS NO APROPIAD**	**1.897.349.746,00**	**2.170.315.283,00**	**114,4%**	**1.755.903.932,00**	**414.411.351,00**	**123,6%**

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EGRESOS NOVIEMBRE 2023

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(4) CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD EXPEDIDOS	(6) VALOR REGISTROS EXPEDIDOS	% EJEC. PPTAL (6/3)	PROYECCION A SEPTIEMBRE 2023	DIF EJEC-PROY	% CUMP.
2	**GASTOS**	**260.845.265.591**	**224.632.889.111**	**210.699.098.671**	**80,78%**	**246.656.879.246**	**-35.957.780.575**	**85,4%**
2.1	**FUNCIONAMIENTO**	**138.545.220.316**	**118.145.873.346**	**117.536.594.337**	**84,84%**	**127.527.979.770**	**-9.991.385.433**	**92,2%**
2.1.1	**GASTOS DE PERSONAL**	**70.622.632.501**	**58.032.882.232**	**58.032.882.232**	**82,17%**	**61.585.000.425**	**-3.552.118.193**	**94,2%**
2.1.1.01	PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE	70.622.632.501	58.032.882.232	58.032.882.232	82,17%	61.585.000.425	-3.552.118.193	94,2%
2.1.2	**ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**	**20.249.454.135**	**17.968.761.631**	**17.492.747.474**	**86,39%**	**20.145.439.546**	**-2.652.692.072**	**86,8%**
2.1.2.02.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	1.854.554.039	1.517.913.900	1.255.364.646	67,69%	1.854.554.039	-599.189.393	67,7%
2.1.2.02.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	18.084.305.256	16.141.230.732	15.931.765.828	88,10%	18.001.955.254	-2.070.189.426	88,5%
2.1.2.02.03	GASTOS IMPREVISTOS	310.594.840	309.617.000	305.617.000	**98,40%**	288.930.253	16.686.747	**105,8%**
2.1.3	**TRANSFERENCIAS CORRIENTES**	**8.678.260.055**	**8.423.164.786**	**8.356.167.104**	**96,29%**	**8.471.332.837**	**-115.165.733**	**98,6%**
2.1.3.07	PRESTACIONES PARA CUBRIR RIESGOS S	7.133.260.055	6.881.041.875	6.814.044.193	95,52%	7.051.332.837	-237.288.644	96,6%
2.1.3.13	SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	1.545.000.000	1.542.122.911	1.542.122.911	99,81%	1.420.000.000	122.122.911	108,6%
2.1.6	**ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS**	**5.950.000.000**	**5.147.255.963**	**5.147.255.963**	**86,51%**	**5.616.666.674**	**-469.410.711**	**91,6%**
2.1.6.01	CONCESION DE PRESTAMOS	5.950.000.000	5.147.255.963	5.147.255.963	86,51%	5.616.666.674	-469.410.711	91,6%
2.1.7	**DISMINUCION DE PASIVOS**	**2.280.220.837**	**628.063.649**	**628.063.649**	**27,54%**	**2.090.220.833**	**-1.462.157.184**	**30,0%**
2.1.7.01	CESANTIAS	2.280.220.837	628.063.649	628.063.649	27,54%	2.090.220.833	-1.462.157.184	30,0%
2.1.8	**GASTOS POR TRIBUTOS, TASAS, CONTR**	**30.764.652.788**	**27.945.745.085**	**27.879.477.916**	**90,62%**	**29.619.319.455**	**-1.739.841.539**	**94,1%**
2.1.8.01	IMPUESTOS	28.359.450.615	25.587.572.715	25.583.834.679	90,21%	27.272.450.615	-1.688.615.936	93,8%
2.1.8.03	TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	561.200.000	514.170.197	514.170.197	91,62%	561.200.000	-47.029.803	0,0%
2.1.8.04	CONTRIBUCIONES	1.790.722.173	1.790.722.173	1.728.193.040	96,51%	1.732.388.840	-4.195.800	99,8%
2.2	**SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA**	**35.634.659.965**	**29.807.974.977**	**29.807.974.977**	**83,65%**	**32.592.305.166**	**-2.784.330.189**	**91,5%**
2.2.2.01	PRINCIPAL	20.590.938.553	18.280.242.058	18.280.242.058	88,78%	18.884.764.840	-604.522.782	96,8%
2.2.2.02	INTERESES	15.043.721.412	11.527.732.919	11.527.732.919	76,63%	13.707.540.326	-2.179.807.407	84,1%
2.3	**INVERSION**	**45.369.577.434**	**41.153.628.654**	**30.351.934.940**	**66,90%**	**45.369.577.434**	**-15.017.642.494**	**66,9%**
2.3.2.01	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIER	34.946.684.892	32.878.621.397	23.846.782.733	68,24%	34.946.684.892	-11.099.902.159	68,2%
2.3.2.02	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	10.422.892.542	8.275.007.257	6.505.152.207	62,41%	10.422.892.542	-3.917.740.335	62,4%
2.4	**GASTOS DE OPERACION COMERCIAL**	**41.295.807.876**	**35.525.412.134**	**33.002.594.417**	**79,92%**	**41.167.016.876**	**-8.164.422.459**	**80,2%**
2.4.5.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	26.282.601.922	21.807.194.095	20.180.781.424	76,78%	26.272.601.922	-6.091.820.498	76,8%
2.4.5.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	15.013.205.954	13.718.218.039	12.821.812.993	85,40%	14.894.414.954	-2.072.601.961	86,1%

GOBIERNO CORPORATVO, TRANSPARENCIA Y LIDERAZGO

GESTIÓN AREA CONTROL DE GESTIÓN

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

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

fundamental para asegurar la confianza de las partes interesadas, lograr una acertada gestión de los recursos y 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.

De igual forma, debemos tener en cuenta que esta oficina históricamente sirve de enlace con los ejercicios de auditoría externa, y dentro de ellos principalmente, del control gubernativo, que ejerce la Contraloría Municipal de Bucaramanga en los ejercicios de Auditoría de Gestión y Resultados. Así las cosas, a continuación, se presenta los hitos más significativos relacionados a la labor del área de Control de Gestión para el 2023, gestión que se enmarca en el Plan Anual de Auditoría – PAA 2023.

Al respecto, el plan anual de auditoría se dividió en cuatro tipologías de actividades: Auditorias Regulares, Auditorías de Seguimiento, Actividades Institucionales Permanentes y Actividades Especiales NO Planeadas; estas últimas, obedecen a actividades que aparecen inesperadamente a lo largo del año, debido a alguna situación particular que afecte a la empresa o por solicitud de la Gerencia General, Comité Financiero y de Auditoría o Junta Directiva.

En total para el 2023 se contemplaron 54 actividades planeadas, y en el transcurso de la vigencia emergieron 7 actividades especiales no planeadas, para un total de 61 actividades anuales. Estas, a su vez, suman un total de 10.560 horas efectivas de labores entre enero a diciembre de 2023 (versus las 11.410 horas estimadas al inicio de año), horas repartidas en seis auditores, lo que representa un promedio de 1.760 horas (por auditor) de dedicación acumuladas al finalizar el año.

El cumplimiento de las actividades de toda la vigencia 2023, se ubicó en 91.16%, resultado que se encuentra dentro del margen esperado de rendimiento, pues no supera la tolerancia de desviación de hasta del 15%, respecto al 100%, de desempeño acumulado al finalizar el año.

Cuadros, Resultado por tipo de Actividad.

No.	Resultados por tipo de Actividad	Unidades = Número de Actividades					
		Actividades Finalizadas	Se adelantó pero no se culminó	No se alcanzó a ejecutar	Total Actividades	% Cumplimiento Actividades	Participación
1	Auditorías Regulares	19	3	1	23	82,61%	37,70%
2	Auditorías de Seguimiento	11	1	1	13	84,62%	21,31%
3	Actividades Institucionales Permanentes	18	0	0	18	100,00%	29,51%
4	Actividades Especiales No Planeadas (Espontáneas)	7	0	0	7	100,00%	11,48%
		55	**4**	**2**	**61**	**90,16%**	**100,00%**

AUDITORIAS REGULARES

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Las auditorias 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.

Para 2023 se tenía programado la ejecución de 23 auditorías regulares, de las cuales se ejecutaron 19 al cien por ciento 100%, 3 se iniciaron 2023 pero no se lograron finalizar dentro de la vigencia y, 1 definitivamente no se alcanzó a ejecutar durante el año dado que el tiempo de esta fue necesario destinarlo a la ejecución de una actividad no planeada que emergió en el periodo; es decir, en porcentaje las auditorías regulares tuvieron un cumplimiento del 82.61% (19 de 23) frente a lo esperado para la vigencia; si lo anterior se mide en horas, representa un cumplimiento del 89.14% respecto a las horas planeadas para este tipo de auditorías al año.

En los cuadros de abajo, el avance de este tipo de auditorías.

Cuadros, Auditorías Regulares

No.	Proceso y/o Actividad de Auditoría	Tipo de Auditoría Año 2023 1° Filtro	Horas de Dedicación Anual Estimadas	Horas de Dedicación Anual Logradas	Porcentaje Cumplimiento Anual	Cumplimiento Anual
1	**CONTROL DE GESTIÓN** _ Evaluación del Nivel de Percepción JD al Control Interno.	Regular	120	120	100%	√ Finalizada
2	**PRENSA Y COMUNICACIONES** _ Proceso de Comunicación y Gestión de Medios	Regular	180	180	100%	√ Finalizada
3	**GESTIÓN HUMANA** _ Planificación de recursos para el cumplimiento del Objeto - Transferencia de Conocimiento Institucional.	Regular	240	240	100%	√ Finalizada
4	**SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** _ Revisar el cumplimiento general de los requisitos establecidos en la normatividad vigente respecto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo -(SG-SST), en especial lo establecido en el Decreto 1072 de 2015.	Regular	120	120	100%	√ Finalizada
5	**CONTRATACIÓN Y COMPRAS** _ Verificación fases etapa precontractual por muestreo aleatoria de contratos, según monto y objeto.	Regular	240	72	30%	→ Se avanzó pero no se logró finalizar dentro de la vigencia
6	**GESTIÓN DOCUMENTAL** _ Verificación por muestra aleatoria al cumplimiento del ciclo documental _ Revisión y verificación al cumplimiento del contrato con operador 4/72	Regular	180	180	100%	√ Finalizada
7	**GESTIÓN JURÍDICA** _ Seguimiento ejecución Planes de Mejora 2022	Regular	120	108	90%	→ Se avanzó pero no se logró finalizar dentro de la vigencia
8	**GESTIÓN AMBIENTAL** _ Protección y conservación de Zonas de recarga hídrica amb S.A. ESP (Gestión Rural) _ Implementar programas de Gestión Ambiental Corporativa (URE, URA, PGIRS, RESPEL)	Regular	180	180	100%	√ Finalizada
9	**TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN** _ Conciencia y Capacitación _ Procedimientos de Protección de Información y Procesos de Detección _ Planificación y respuesta de incidentes de seguridad.	Regular	240	240	100%	√ Finalizada
10	**CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO** _ Reconocimiento, identificación, clasificación y registro de los hechos, transacciones y operaciones contables según el marco conceptual aplicable a través de muestreo aleatorio.	Regular	180	180	100%	√ Finalizada
11	**TESORERÍA** _ Verificación al ciclo del pago de cuentas (Recepción, Registros, Clasificación y Reconocimiento de Pago) _ Revisión a saldos disponibles en cuentas bancarias.	Regular	180	180	100%	√ Finalizada
12	**Revisión alcance auditoría externa.** (REGULACIÓN Y NORMATIVA)	Regular	180	180	100%	√ Finalizada

No.	Proceso y/o Actividad de Auditoría	Tipo de Auditoría Año 2023 1° Filtro	Horas de Dedicación Anual Estimadas	Horas de Dedicación Anual Logradas	Porcentaje Cumplimiento Anual	Cumplimiento Anual
13	**RECAUDO Y CARTERA** _ Administración y ejecución del Recaudo _ Administración y ejecución de la Gestión de Cartera	Regular	180	0	0%	↓ Sin avance durante 2023.
14	**LABORATORIO DE MEDIDORES** _ Seguimiento ejecución Planes de Mejora 2022 Resultados auditorías ONAC	Regular	120	120	100%	√ Finalizada
15	**ESTUDIOS Y DISEÑOS** _ Diseños de los Proyectos POIR	Regular	180	180	100%	√ Finalizada
16	**EJECUCIÓN DE PROYECTOS** _ Planeación de la Contratación _ Ejecución proyectos POIR	Regular	240	144	60%	→ Se avanzó pero no se logró finalizar dentro de la vigencia
17	**REDES** _ Atención de solicitudes de PQR´s del servicio _ Mantenimiento de los componentes de la red de distribución _ Administración de contratos de recuperación de pavimento y espacio publico	Regular	180	180	100%	√ Finalizada
18	**GESTIÓN DE LA DEMANDA** _ Mantenimiento Infraestructura de Abastecimientos solicitudes de mantenimiento a tanques. _ Balance Hídrico Operación del Sistema de Abastecimiento control de niveles de almacenamiento, caudales y presiones.	Regular	240	240	100%	√ Finalizada
19	**ELÉCTRICA Y ELECRÓNICA** _ Verificar el nivel de Confiabilidad de los Equipos a cargo del proceso de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico.	Regular	120	120	100%	√ Finalizada
20	**MECÁNICO** _ Mantenimiento preventivo y/o correctivos de equipos mecánicos	Regular	240	240	100%	√ Finalizada
21	**INFRAESTRUCTURA** _ Planificación de actividades de mantenimiento programada. _ Mantenimiento a la infraestructura civil.	Regular	180	180	100%	√ Finalizada
22	Auditoría y Arqueo de **Cajas Menores**.(Memorando)	Regular	180	180	100%	√ Finalizada
23	**Auditoría** Regular de la **Contraloría.**	Regular	180	180	100%	√ Finalizada

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO

Las auditorias de seguimiento son las destinadas a verificar el cumplimiento de las actividades planteadas por los procesos para cerrar hallazgos (o atender observaciones) de la auditorias 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 2023 se programaron 13 auditorías de seguimiento, de las cuales se finalizaron al cien por ciento 11, 1 se inició en la vigencia pero no se alcanzó a finalizar y 1 no obtuvo ningún avance durante el año, dado que el área a auditar estaba en proceso de consolidación, y por lo tanto, no fue posible realizar revisión a la situación del Plan de Acción y/o Inversiones por ausencia de presupuesto que evidenciara la requerida planeación, situación por la cual la Revisoría Fiscal asumió la presentación del informe de gestión del área a la Honorable Junta Directiva.

En horas, este tipo de auditorías (auditorías de seguimiento), tuvieron un cumplimiento del 80.78% respecto a las horas de dedicación planeadas al inicio año. A continuación, el desarrollo de las auditorías de seguimiento.

Cuadro, Auditorías Seguimiento

No.	Proceso y/o Actividad de Auditoría	Tipo de Auditoría Año 2023 1° Filtro	Horas de Dedicación Anual Estimadas	Horas de Dedicación Anual Logradas	Porcentaje Cumplimiento Anual	Cumplimiento Anual
1	**SERVICIOS GENERALES** _ Seguimiento ejecución Planes de Mejora 2022	Seguimiento	60	60	100%	✓ Finalizada
2	**GESTIÓN OPERATIVA** _ Seguimiento ejecución Planes de Mejora 2022	Seguimiento	120	120	100%	✓ Finalizada
3	**VINCULACIONES** _ Seguimiento ejecución Planes de Mejora 2022	Seguimiento	180	180	100%	✓ Finalizada
4	**MEDIDORES** _ Seguimiento ejecución Planes de Mejora 2022	Seguimiento	120	120	100%	✓ Finalizada
5	**LABORATORIO CALIDAD DE AGUA** _ Seguimiento ejecución Planes de Mejora 2022 de la ONAC	Seguimiento	120	120	100%	✓ Finalizada
6	**RECURSOS HÍDRICOS** _ Seguimiento ejecución Planes de Mejora 2022	Seguimiento	180	180	100%	✓ Finalizada
7	**CONTROL DE PÉRDIDAS** _ Seguimiento ejecución Planes de Mejora 2022.	Seguimiento	120	120	100%	✓ Finalizada*
8	**Auditoria Seguimiento** proceso **CAPTACIÓN.**	Seguimiento	180	180	100%	✓ Finalizada
9	**Auditoria Seguimiento** Bosconia.	Seguimiento	180	36	20%	→ Se avanzó pero no se logró finalizar dentro de la vigencia
10	**Auditoria Seguimiento** Estudio Diseños e Interventoría.	Seguimiento	180	180	100%	✓ Finalizada
11	**Seguimiento a resolución Indicadores CRA 946**	Seguimiento	120	120	100%	✓ Finalizada
12	Auditoria **Seguimiento POIR**	Seguimiento	240	240	100%	✓ Finalizada
13	**Seguimiento Fundación amb por medio del Plan de Mejoramiento Gubernativo**	**Seguimiento**	250	0	0%	↓ Sin avance durante 2023.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

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.

A 31 de diciembre de 2023 se tenían planeadas 18[2] actividades de este tipo las cuales se llevaron a cabo al 100%, actividades que en horas representaron 4080 horas de trabajo durante toda la vigencia. A continuación, el avance de este tipo de actividades.

Cuadro, Actividades Institucionales Permanentes

No.	Proceso y/o Actividad de Auditoría	Tipo de Auditoría Año 2023 (1° Filtro)	Horas de Dedicación Anual Estimadas	Horas de Dedicación Anual Logradas	Porcentaje Cumplimiento Anual	Cumplimiento Anual
1	Apoyo **Comité de Sostenibilidad**.	Actividades Institucionales Permanentes	60	60	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
2	**Informe de Control Interno Contable** - Contaduría.	Actividades Institucionales Permanentes	120	120	100%	✓ Finalizada
3	Apertura de **urnas** de los **procesos precontractuales.**	Actividades Institucionales Permanentes	120	120	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
4	**Inventarios de ALMACEN**	Actividades Institucionales Permanentes	60	60	100%	✓ Finalizada
5	Informe cierre de fin de año **SALDOS_Tesorería/Recaudo**	Actividades Institucionales Permanentes	120	120	100%	✓ Finalizada
6	Anticorrupción + **Informes de Sostenibilidad + PAA**.	Actividades Institucionales Permanentes	180	180	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
7	Línea Ética + **Capacitación y Divulgación.**	Actividades Institucionales Permanentes	120	120	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
8	**Baja de Bienes** Devolutivos.	Actividades Institucionales Permanentes	60	60	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
9	**Plan de Mejoramiento Institucional _ Contraloría**	Actividades Institucionales Permanentes	120	120	100%	✓ Finalizada
10	**SIA Observa** y SIA **Misional**.	Actividades Institucionales Permanentes	120	120	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
11	**Administración del Audisoft** + Indicadores.	Actividades Institucionales Permanentes	120	120	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
12	**Comunicación y Consulta** Alta Dirección	Actividades Institucionales Permanentes	180	180	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
13	**Juan Nicolás Manrique** **Otras Actividades (2 horas diarias)** - Información Revisoría Fiscal -Reuniones Planeación 2023- otros.	Actividades Institucionales Permanentes	450	450	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
14	**Andrés Ruiz** **Otras Actividades (2 horas diarias)** - Reuniones Planeación 2023- Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales Permanentes	450	450	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
15	**Yolanda Mercado** **Otras Actividades (2 horas diarias)** - Diligencias Administrativas - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales Permanentes	450	450	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
16	**Stella Vega** **Otras Actividades (2 horas diarias)** - Diligencias Administrativas - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales Permanentes	450	450	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
17	**Nicolás Rojas** **Otras Actividades (2 horas diarias)** - Reuniones Planeación 2023- Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales Permanentes	450	450	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada
18	**Orlando Gelvez** **Otras Actividades (2 horas diarias)** - Reuniones Planeación 2023- Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales Permanentes	450	450	100% Anual. 100% Trimestre	✓ Finalizada

[2] Las actividades denominadas "*Otras Actividades (2 horas diarias)*" son pequeñas actividades que llegan 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.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

ACTIVIDADES ESPECIALES 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.

Finalmente, para 2023 se cierra con un total de 7 actividades especiales no planeadas, las cuales represen un 11.48% del total de las 61 actividades que se gestionaron en el año, y el 10.23% de las horas destinadas durante toda la vigencia.

A continuación, el avance de este tipo de actividades.

Cuadro, Actividades Especiales No Planeadas

No.	Proceso y/o Actividad de Auditoría	Tipo de Auditoría Año 2023 1° Filtro	Horas de Dedicación Anual Estimadas	Horas de Dedicación Anual Logradas	Porcentaje Cumplimiento Anual	Cumplimiento Anual
1	**CONTRATACIÓN Y COMPRAS** _Verificar controles comité de contratación para el ejercicio de sus funciones	Actividad Especial **(No planeada)**	180	180	100%	√ Finalizada
2	**VINCULACIONES** _Actividad puntual con el proceso de vinculaciones queja EMPAS.	Actividad Especial **(No planeada)**	60	60	100%	√ Finalizada
3	**PMO_EJECUCIÓN DE PROYECTOS** **_POIR 9:** petición JD realizar seguimiento especial al POIR9 y reportar periódicamente las diferencias que se llegaran a observar en la ejecución.	Actividad Especial **(No planeada)** Seguimiento	240	240	100%	√ Finalizada
4	**MEDIDORES** _ Revisión y seguimiento al programa de **reposición de medidores - PRM.**	Actividad Especial **(No planeada)** Regular	240	240	100%	√ Finalizada
5	**Seguridad y Salud en el Trabajo.** Informe con resultado producto de la auditoria de revaluación a criterios Técnicos y de Experiencia de las Solicitudes Públicas de Oferta: _SP-amb-036-2023 (Trabajo en Alturas y Espacios Confinados) -	Actividad Especial (Auditoría de Revisión) **(No planeada)**	180	180	100%	√ Finalizada
6	**Tratamiento - Sedimentadores Bosconia.** Revisión a los proyectos que han surgido para el sedimentador número 4 de la PTAD Bosconia.	Actividad Especial (Auditoría de Revisión) **(No planeada)**	120	120	100%	√ Finalizada
7	**Medidores** Verificar si los costos el personal que realiza las reposiciones de Medidores se encontraba dentro de los conceptos de Cargo Fijo y si la empresa obtenía utilidad en la venta e instalación de medidores.	Actividad Especial **(No planeada)**	60	60	100%	√ Finalizada

De acuerdo con la anterior, la Oficina de Control de Gestión dio cumplimiento a más del 90% del Plan Anual de Auditoria 2023 del amb S.A. ESP, y aunque no se pudieron llevar a cabo el 100% de las actividades planeadas, la diferencia se encuentra dentro del margen de tolerancia de desviación contemplado para el indicador, diferencia, que está explicada en las auditorías que se encuentran en desarrollo pero que no se pudieron terminar dentro de la vigencia, y/o porque actividades no planeadas, que emergieron a lo largo del año, consumieron más horas de trabajo de lo esperado, impactando las demás actividades del cronograma. En este sentido, es importante resaltar, que la carga media de un auditor al año se ha calculado en aproximadamente 1.500 horas de trabajo al año, y en promedio, los auditores del acueducto tuvieron una carga 1.760 horas, es decir, 17.33% horas adicionales de trabajo, lo que demuestran su compromiso con la empresa.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

GESTION JURIDICA Y DE REPRESENTACION JUDICIAL

Asesoría Jurídica y legal:

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP. contó 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.:

- Gestionó la defensa de los intereses del amb S.A. E.S.P. de cara a cada requerimiento administrativo, efectuado por los diferentes entes gubernamentales, Autoridades administrativas o cualquier reclamación externa de un tercero.
- La atención de las solicitudes de conceptos jurídicos en concordancia a las disposiciones y alcance de las normas jurídicas y su aplicabilidad en la empresa de acuerdo con el régimen y naturaleza especial de la empresa.
- Representación del amb S.A. ESP ante las instancias judiciales y extrajudiciales.

Asistencia en actividades de Consejería legal interna y externa:

Durante la vigencia 2022 y 2023 el Área de Gestión jurídica y representación judicial proporcionó asesoría legal para la elaboración y revisión transversal de documentos, contratos, convenios, memorandos, comunicaciones y actuaciones de las diferentes áreas de la Empresa. de manera que las actuaciones del amb S.A. ESP estén ajustadas al régimen de servicios públicos domiciliarios y al ordenamiento jurídico vigente, destacando:

- Acompañamiento y atención a los requerimientos de los entes de vigilancia y control y rendición de informes.
- Acompañamiento componente legal procesos Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, elaboración de actos de gerencia.
- Asistencia a las audiencias de delimitación del Páramo de Santurbán
- Asistencia y acompañamiento procesos disciplinarios
- Asistencia y acompañamiento legal para la prestación del servicio de alcantarillado
- Registro de las marcas del ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP ante la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, en las clases correspondientes según la CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE NIZA, conforme a los productos y servicios de la empresa.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Comportamiento y cierre de los Procesos judiciales activos vigencia 2023:

La gestión litigiosa y de representación judicial cerró a la vigencia 2022 con 80 procesos judiciales activos, clasificados por acciones como se detalla en la siguiente gráfica y en la cual también se observa el comportamiento y resultados durante la vigencia 2023

	DICIIEMBRE - 2022	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
Acción Contractual	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
Deslinde y Amojonamiento	1	1	1	0	0
Insolvencia Judicial	3	3	2	2	3
Liquidación Judicial	1	1	1	1	1
Nulidad y Restablecimiento Del Derecho	5	5	5	7	7
Ordinaria Laboral	45	43	41	38	42
Reparación Directa	13	13	12	12	12
Responsabilidad Extracontractual	1	1	0	0	0
TOTAL	80	78	77	77	82

Resultados procesos judiciales

TIPO DE PROCESO	A FAVOR	EN CONTRA	CONCILIADOS
Reparación Directa	1		
Laborales	5	6	3
Acciones Populares	4		
Responsabilidad Civil	1		
Nulidad Y Restablecimiento	1		
Deslinde		1	
Pago De Costas		2	
Insolvencia		1	
TOTAL >>>>	**12**	**10**	**3**

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

GESTION CONTRACTUAL

A continuación, se enlistan los procesos contractuales más representativos adelantados por el amb SA ESP en el cuarto trimestre del año en curso, los cuales estuvieron precedidos de los principios de igualdad, transparencia, moralidad, eficacia, publicidad selección objetiva que rigen la actividad contractual:

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**233**
Tipología Contractual	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Modalidad de Selección	SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	Prestación del Servicio para la infraestructura para generación de oxidantes mixtos en la PTAP Floridablanca. [POIR 23.2]
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	AQUA SYSTEMS S.A.S
Fecha de inicio	18-oct-23
Fecha terminación	18-may-24
Presupuesto amb	$ 3.516.935.000
Valor	$ 3.506.930.000
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	**28,0%**
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**238**
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	Solicitud Pública de Oferta

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Objeto contractual	OBRAS DE PROTECCIÓN DE TALUDES UBICADOS EN EL MARGEN IZQUIERDO DEL EMBALSE DE BUCARAMANGA. [POIR 20.2 y 20.3]
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	CONSORCIO OBRAS DE PROTECCION SGD [B&B SOLUCIONES DE INGENIERIA S.A.S 50% y CONSTRUOBRAS ISAVAL S.A.S 50%,]
Fecha de inicio	24-oct-23
Fecha terminación	24-jul-24
Presupuesto amb	$ 3.334.021.100
Valor	$ 3.218.334.789
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	**21,83%**
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	
Número del contrato	**239**
Tipología Contractual	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Modalidad de Selección	Solicitud Pública de Oferta
Objeto contractual	Prestación del Servicio para la renovación tecnológica de la infraestructura de servidores, Unidad de almacenamiento, sistema de autocargador de cintas y actualización de software virtualizador VMware, Software de backup veeam, sistema operativo Windows server data center 2022, y licencias cal de Microsoft
Meta a la que se propone impactar	**Cobertura en la prestación del servicio**
Contratista	DOCUXER S.A.S.
Fecha de inicio	20-nov-23

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Fecha terminación	19-mar-24
Presupuesto amb	$ 650.851.449
Valor	$ 547.857.156
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	**30,00%**
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**252**
Tipología Contractual	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Modalidad de Selección	SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS
Objeto contractual	Interventoría técnica, administrativa y contable para las obras de construcción del muro de contención en el margen izquierdo del río Suratá a la altura de la PTAP Bosconia [POIR 27.2, 35.1, 35.2, 35]
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	SITELSA S.A.S.
Fecha de inicio	10-nov-23
Fecha terminación	10-nov-24
Presupuesto amb	$ 410.085.900
Valor	$ 410.085.900
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	**10,00%**
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**264**
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Objeto contractual	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD DEL DISTRITO FERROVIAS EN ALGUNOS SECTORES DE LOS BARRIOS DE KENNEDY, PAISAJES DEL NORTE, MARIA PAZ, VILLA HELENA Y VILLA ROSA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA [POIR 5.7]
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	MCC INGENIERIA S.A.S.
Fecha de inicio	24-nov-23
Fecha terminación	23-jun-24
Presupuesto amb	$ 1.317.542.082
Valor	$ 1.295.976.812
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	**6,00%**
Estado del contrato	Suspendido

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**276**
Tipología Contractual	SUMINISTRO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	SUMINISTRO DE MEDIDORES DE VELOCIDAD DN15 Y DN 20 PARA USUARIOS DEL AMB S.A. E.S.P
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	UNION TEMPORAL WTE-MYS [WATER TECHNOLOGY ENGINEERING SAS 50% y MEDICIONES Y SERVICIOS SAS 50%]
Fecha de inicio	1-dic-23
Fecha terminación	30-nov-26
Presupuesto amb	$ 15.351.124.950
Valor	$ 15.280.135.500
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

% de Ejecución	**2,19%**
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**277**
Tipología Contractual	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Modalidad de Selección	SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	Adecuación de motor eléctrico de 5000 HP No. 2 (Marca WEG) del bombeo JOSV, con el fin de disminuir su consumo energético (POIR 36)
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	LEOTÉCNICAS LTDA. CENTRAL DE MANTENIMIENTOS ELECTRO INDUSTRIALES
Fecha de inicio	12-dic-23
Fecha terminación	12-sep-24
Presupuesto amb	$ 619.995.875
Valor	$ 598.296.019
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	**6,60%**
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**279**
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	RELOCALIZACIÓN DE LA LÍNEA DE CONDUCCIÓN PTAP FLORIDA - GIRÓN.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

	ENTRE EL CRUCE DEL RIO FRIO Y PIMPOLLO POIR 45
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	CONSORCIO BUCARAMANGA AMB [CIVIL ABS CONSTRUCCIONES S.A.S 25%, IMCCA S.A.S 25% y TECNICAL CIVIL S.A.S 50%]
Fecha de inicio	11-dic-23
Fecha terminación	11-abr-24
Presupuesto amb	$ 703.267.498
Valor	$ 668.104.123
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	**10,00%**
Estado del contrato	**En ejecución**
INFORMACIÓN	
Número del contrato	**288**
Tipología Contractual	SUMINISTRO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	SUMINISTRO DE MEDIDORES VOLUMETRICOS DN15 Y DN 20 PARA USUARIOS DEL amb S.A. ESP.
Meta a la que se propone impactar	**Cobertura en la prestación del servicio**
Contratista	UNIÓN TEMPORAL G2 MISURATORI COLOMBIA [WATER TECHNOLOGY ENGINEERING SAS, 60% y G2 MISURATORI COLOMBIA SAS 40%]
Fecha de inicio	NO APLICA
Fecha terminación	NO APLICA

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

Presupuesto amb	$ 25.039.444.500
Valor	$ 20.169.286.200
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	
Estado del contrato	En legalización

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**292**
Tipologia Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	CONDUCCIÓN FLORIDABLANCA - GIRÓN, SECTOR LAGOS II - LA COLMENA POIR 5.8 MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	CONSORCIO COLMENA 2023 [INVERSIONES GRANDES VIAS E INGENIERIA SAS 80% e INGENIAMOS INNOVACIÓN Y CONSTRUCCIÓN SAS 20%]
Fecha de inicio	21-dic-23
Fecha terminación	20-abr-24
Presupuesto amb	$ 917.697.252
Valor	$ 871.812.389
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	**8,00%**
Estado del contrato	En ejecución

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**293**
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	REPOSICIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, BARRIO ALARES EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA POIR 6.8
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	CONSORCIO AVANZAMOS JR [J.R. Ingenieros S.A.S, 10% y Redes y Edificaciones S.A. 90%]
Fecha de inicio	20-dic-23
Fecha terminación	19-may-24
Presupuesto amb	$ 755.379.319
Valor	$ 717.610.353
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	**8,00%**
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**294**
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	REPOSICIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO, BARRIO CALDAS EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA POIR 6.8
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	CONSORCIO ACUEDUCTO 23 [APPIANTICA SAS 50% y ELECTROMONTAJES SAS 50%
Fecha de inicio	18-dic-23
Fecha terminación	31-mar-24
Presupuesto amb	$ 553.126.143

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

Valor	$ 525.469.836
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	**12,50%**
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	**299**
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	CONSTRUCCIÓN DE LA AMPLIACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE LA EXTRACCIÓN DE LODOS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE LA FLORA LÍNEAS 3 y 4 [POIR 23.3, 28.4 y 47]
Meta a la que se propone impactar	**Continuidad en la prestación del servicio**
Contratista	CONSORCIO LA FLORA 2023 [ETEL LTDA EN REORGANIZACION 40%, TRANSIVIC S.A.S 40% y JORGE ELIECER VILLAMIZAR MOGOLLON 20%
Fecha de inicio	NO APLICA
Fecha terminación	NO APLICA
Presupuesto amb	$ 20.674.795.740
Valor	$ 19.641.055.953
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	
Estado del contrato	En legalización

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

A continuación, se enlistan los procesos contractuales **vigencia 2023 en su estado de ejecución** y que fueron presentados de manera trimestral a la Corporación municipal, los cuales estuvieron precedidos de los principios de igualdad, transparencia, moralidad, eficacia, publicidad selección objetiva que rigen la actividad contractual en el amb S.A. ESP:

Número del contrato	Tipologia Contractual	Objeto contractual	Contratista	% de Ejecución	Estado del contrato
3	OBRA	Reparcheo 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	SANTIAGO SÁNCHEZ VESGA	**78,0%**	En ejecución
16	SERVICIOS	Prestar los servicios integrales de aseo y cafetería en las instalaciones administrativas y plantas de tratamiento de agua potable del amb S.A E.S.P.	GRUPO EMPRESARIAL SEISO S.A.S	**66,7%**	En ejecución
19	COMPRAVENTA	Venta y actualización licencias WaterGEMS	BENTEC SAS	**100,0%**	Liquidado
31	SUMINISTRO	Suministro de combustible para vehículos, motocicletas y equipos a gasolina y Diesel	GNVC BUCARAMANGA S.A.S.	**32,1%**	En ejecución
32	SUMINISTRO	Suministro de dotación al personal operativo del amb S.A ESP	COMPAÑÍA VJ S.A.	**65,3%**	En ejecución
045	CONTRATO DE SUMINISTRO	Suministro de PAC (Policloruro de Aluminio Líquido) para las plantas de tratamiento del amb SA ESP	QUIMPAC DE COLOMBIA S.A	**100,0%**	Terminado
054	Prestación de Servicios	Prestación de servicio para realizar la optimización energética de la unidad n° 2 del bombeo JOSV del amb S.A. ESP (POIR 45).	SULZER PUMPS COLOMBIA S. A.S	**96,4%**	En ejecución
063	SUMINISTRO	Suministro de accesorios en HD necesarios para la operación y atención de daños	ACCESORIOS Y VÁLVULAS APOLO S.A.S	**55,7%**	En ejecución
065	SUMINISTRO	suministro de vasos prefabricados en concreto, tapas en HD sin marco y tapas en HD marco en concreto para medidores, necesarios para la operación, atención de daños y nuevas instalaciones	ACUATUBOS S.A.S	**43,4%**	En ejecución
070	SUMINISTRO	Suministro de cloro líquido para desinfección del agua en las plantas de tratamiento del amb S.A.E.S.P	BRINSA S.A.	**36,7%**	En ejecución

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

Número del contrato	Tipologia Contractual	Objeto contractual	Contratista	% de Ejecución	Estado del contrato
72	SUMINISTRO	Suministro de válvulas para el reforzamiento de la conducción morro – malpaso (entrada tanque malpaso) (POIR 45)	HIDROMECANICA ANDINA S.A.S	**90,0%**	En ejecución
084	SUMINISTRO	Suministro de tubería y accesorios en PVC necesarios para la operación, atención de daños y nuevas instalaciones	Mexichem Colombia S.A.S	**58,2%**	En ejecución
086	OBRA	Reconstrucción de andenes, pavimentos en concretos y acabados, intervenidos por reparación de daños en la red de acueducto.	CONSORCIO RECONSTRUCCIÓN ESPACIO PÚBLICO	**100,0%**	terminado
112	PRESTACIÓN DE SERVICIO	consultoría para el diagnóstico, estudios de prefactibilidad, factibilidad y diseños definitivos de la alternativa seleccionada para la construcción de las redes matrices del sistema de alcantarillado [Sanitario y Pluvial] interceptor y/o emisario final, así como el sistema de tratamiento de aguas residuales y obras complementarias para los sectores el Nogal I y II, Villa Luz Campestre, Villa Carmelo y Bonanza Campestre, Zona Norte de Bucaramanga	MANOV INGENIERIA LTDA	**17,5%**	En ejecución
130	PRESTACIÓN DE SERVICIO	Prestación de los servicios de acondicionamiento de la infraestructura operativa para el trabajo seguro en alturas POIR 28.1.	Ingecad Parts S.A.S.	**100,0%**	Finalizado
143	CONTRATO DE OBRA	Reposición de redes en un sector del barrio San Francisco (POIR 6.7)	CONSORCIO SANTA CLARA AMB (MIGUEL ANGEL AVILA REYES- 50%- e INCAR INGENIERIA SOSTENIBLE SAS -	**100,0%**	Terminado
157	OBRA	Reposición de redes de algunos sectores del barrio Villabel y optimización de los distritos Malpaso y Villabel bajo del municipio de Floridablanca - POIR 6.7.	CONSORCIO PRACA [CONSTRUCTORES CONSULTORES ASOCIADOS LIMITADA 50% Y PRADA ROJAS INGENIEROS LTDA 50%]	**82,0%**	Suspendido
158	SUMINISTRO	Suministro e instalación de un (1) motor de 5000 HP, unidad # 4 (POIR 45- refuerzo de la infraestructura del sistema de abastecimiento)	WEG COLOMBIA SAS	**21,6%**	En ejecución
169	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Prestación del servicio para la actualización tecnológica de interruptores de media tensión (MT) en el bombeo JOSV del amb S.A. E.S.P. -POIR 45-	SENSOMATIC DEL ORIENTE S.A.S.	**30,8%**	En ejecución
171	OBRA	Reposición de redes de algunos sectores de la carrera 8 y calle 6 del casco antiguo del municipio de Floridablanca POIR 6.7.	JUAN DE DIOS QUIJANO FLOREZ	**47,0%**	Suspendido
172	OBRA	Reposición de redes en sectores de la CRA 22A comprendidos entre la calle 106 y 111 del barrio Provenza del municipio de Bucaramanga - POIR 6.7-	J. R. INGENIEROS LIMITADA	**100,0%**	Terminado

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Número del contrato	Tipologia Contractual	Objeto contractual	Contratista	% de Ejecución	Estado del contrato
172	OBRA	Reposición de redes en sectores de la CRA 22A comprendidos entre la calle 106 y 111 del barrio Provenza del municipio de Bucaramanga - POIR 6.7-	J. R. INGENIEROS LIMITADA	**100,0%**	Terminado
181	SUMINISTRO	Suministro de caudalimetros para control de pérdidas en la red de distribución amb S.A.- POIR 50	ENDRESS+HAUSER (COLOMBIA) S.A.S	**100,0%**	En liquidación
184	OBRA	Adecuación de la infraestructura de los tanques Puerta del Sol y Centro del Sistema de Distribución del amb S.A E.S.P (POIR 45)	INCA INGENIEROS CIVILES ASOCIADOS S.A.S.	**100,0%**	En liquidación
199	PRESTACIÓN DE SERVICIO	Prestación del Servicio de Suspensiones y Reinstalaciones a Usuarios con Mora del Servicio de Acueducto del amb S.A ESP	CONSORCIO SUSPENSIONES 2023 [OSCAR MANTILLA RODRIGUEZ - 50% y S&S SOLUCIONES Y SERVICIOS DEL ORIENTE S.A.S -50%,]	**6,0%**	en ejecución
215	SUMINISTRO	Suministro de equipos de medida e instalación de interruptor de 115 kv en la subestación eléctrica en el bombeo josv del amb S.A ESP	ERASMUS S.A.S	**26,0%**	En ejecución
217	OBRA	CONSTRUCCIÓN DE MURO DE CONTENCIÓN EN EL MARGEN IZQUIERDO DEL RÍO SURATÁ A LA ALTURA DE LA PTAP BOSCONIA (POIR 27.2, 35.1, 35.2, 35.3)	CONSORCIO CONSTRUMURO CYS [CONSTRUSUELOS DE COLOMBIA S.A.S 50% Y MANGO CONSTRUCCIONES S.A.S 50%,]	**10,0%**	En ejecución
222	PRESTACION DE SERVICIOS	Prestación del Servicio para la optimización del sistema de extracción de lodos del sedimentador No. 4, Planta Bosconia (POIR 47)	SAUFER SOLUCIONES LTDA	**44,4%**	En ejecucion
224	SUMINISTRO	Suministro de Coagulantes para el proceso de Potabilización del amb SA ESP	QUIMPAC DE COLOMBIA S.A.	**61,87%**	En ejecución
226	SUMINISTRO	Suministro de Coagulantes para el proceso de Potabilización del amb SA ESP	SULFOQUIMICA S.A.	**10,93%**	En ejecución
228	OBRA	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN EN EL ÁREA DE COBERTURA: MEDIANTE LA MATERIALIZACIÓN DEL PLAN DE SECTORIZACIÓN HIDRÁULICA AÑO 2023-2024 (POIR 5.8)	CONSORCIO AQUA-OCIL [CONSTRUCTORA AQUA HABITAT SAS - 50% y OBRAS CIVILES SAS - 50%]	**15,00%**	En ejecución

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

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 año 2023, igualmente se relaciona número de beneficiarios de la convención colectiva de trabajo y número de trabajadores sindicalizados.

FIGURA. REGISTRO DE INGRESOS Y RETIROS DEL amb S.A. ESP CON CORTE A DICIEMBRE DEL AÑO 2023

GESTIÓN PENSIONAL

13 Trabajadores renunciaron por tramite de pensión

HOMBRES: 403

MUJERES: 124

BENEFICIARIOS CONVENCIÓN: 505

TRABAJADORES SINDICALIZADOS: 397

Año 2023													
Ingresos	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
	1	0	3	0	1	3	0	0	0	0	1	6	15
Retiros	0	2	1	1	2	1	2	2	2	0	0	3	16
Activos	**529**	**527**	**529**	**528**	**527**	**529**	**527**	**525**	**523**	**523**	**524**	527	**527**

Fuente: Elaboración propia (amb, 2023)

PLAN DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR

Para el 2023 se ejecutaron en total **126 acciones de formación**, de las cuales **Ochenta y Dos (82)** 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 **Cuarenta y Cuatro (44)** 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 **11.906 horas de formación** para el 2023, beneficiando a 510 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**.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

Respecto al **Plan de Bienestar** para el 2023 se adelantaron campañas que buscaron apalancar la Política de Calidad de Vida de los trabajadores logrando facilitar trámites personales y/o familiares en las instalaciones amb dentro del horario laboral, impactando además en la reducción de ausentismo a causa de permisos personales:

- Campaña Trámite de Cédula Digital: 183 Trabajadores Impactados.
- Campaña Trámite Licencia de Conducción: 61 trabajadores, 2 contratistas y 13 familiares de trabajadores impactados.
- Campaña Expedición Pasaporte: 201 beneficiados entre trabajadores y su núcleo familiar.
- Flexiviernes: 21 Jornadas para un total de 475 solicitudes de jornada flexible sin disminuir horas laborales diarias.
- Festival Emprendamos amb: Una jornada de feria para emprendedores amb con la participación de 24 stands beneficiando a los trabajadores inscritos y sus familias, con una venta total de $14'905.000.

Durante el 2023 se ejecutaron actividades de reconocimiento para los trabajadores, tales como la celebración del *Día de la Mujer, Día del Hombre, Día de la Secretaria, Entrega de Botones por Quinquenios, Celebración de los 107 años del amb y la Fiesta de Fin de Año,* evento en el cual se llevó a cabo la condecoración de los ganadores de los *Premios Afluente 2023*, reconocimiento entregado cinco (5) trabajadores amb por sobresalir en la competencia de *Compromiso Institucional* y a cinco (5) trabajadores por la competencia de *Servicio al Cliente.*

Cabe resaltar que también se generaron espacios para vincular a las familias logrando la participación de los hijos de los trabajadores a través de la *Celebración del Día de los niños* y la *Celebración de la Navidad.*

EQUIPO GESTIÓN HUMANA:

- En el 2023 se logró la finalización del 100% de la actualización de Perfiles de Cargo.
- Cargos Críticos: Se avanza con el levantamiento de la información para evaluar aquellos cargos que se consideren críticos dentro de la operación en la empresa.
- Matriz de perfiles y brechas: Se finaliza la validación de perfiles y brechas de aquellos cargos de liderazgo, con el fin de poder iniciar planes de acción desde bienestar y capacitación con aquellos trabajadores que presenten diferencias entre el perfil definido por la empresa y su experiencia, formación y educación.

- Definición de la Política de Equidad de Género la cual tiene como finalidad garantizar la igualdad de oportunidades y respeto hacia todas las personas, sin importar su género, en todos los Procesos de la Organización.

4.2. ALINEACIÓN DE GESTIÓN HUMANA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO:

En el 2023 se realizaron algunas mejoras a los *PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA* impactando la Política de Gestión Integrada:

- Matriz de validación de cargos críticos
- Guía de validación de cargos críticos
- Guía de validación de perfiles y brechas
- Manual de perfiles y responsabilidades personal escalafón
- Manual de perfiles y responsabilidades
- Formato ruta de entrenamiento de cargos críticos
- Definición del Procedimiento de Gestión del Conocimiento.
- Definición del Plan de Sucesión
- Definición Procedimiento Plan Carrera
- Definición del Programa de Desvinculación Asistida.

GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, ha desarrollado las actividades que apuntan de la política de seguridad y salud en el trabajo integrada al SGI del amb S.A. ESP y conforme a la normatividad legal aplicable, dentro de estas actividades se en encuentran:

CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES

- **Formalización y fortalecimiento de Brigada amb y COPASST.**

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

- Realización del Curso SGSST de 50 Horas de manera Presencial con apoyo del SENA para responsables del SGSST: Líder (actualización), Nuevos Integrantes COPASST, Brigadistas.

➢ **Diseño e Implementación de Programa de Rehabilitación Integral bajo criterio legal Resolución 3050/22:**

- Seguimiento a casos de salud con recomendaciones y restricciones medico laborales.
- Fortalecimiento sobre hábitos de Higiene Postural
- Entrega y socialización de manejo de sillas ergonómicas a personal objeto de cambio.
- Realización de Mesas Medico – Laborales multidisciplinaria con participación de SGI, Gestión Humana, EPS, ARL y Asesor Jurídico

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

- **Plan Estratégico de Seguridad Vial - Resolución 40595/22:**

- Actualización de estructura documental del Plan Estratégico de Seguridad Vial conforme con la metodología establecida en el requisito legal Resolución 40595 de 2022.
- Ratificación y fortalecimiento del Comité de Seguridad Vial – CSV.
- Reuniones mensuales de trabajo del CSV interdisciplinar.
- Verificación por parte de ARL

CONTROL OPERACIONAL Y GESTIÓN DE PELIGROS

- **Coordinación con equipo SST para acompañamiento y verificación de controles operacionales.**

- Aplicación de ATS.
- Aplicación de pruebas de Alcoholemia en aire espirado.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

- Gestión para la renovación de Cursos de Alturas y Espacios Confinados
- Acompañamiento y Supervisión SST en actividades críticas propias del amb
- Verificación SST de Cumplimiento de Protocolos de Seguridad de Contratistas

➢ **Diseño de los Programas de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial y Biomecánico**

- Caracterización de la población trabajadora.
- Diseño de Plan de Trabajo según grupos de exposición similar – GES
- Actividades de Promoción y Prevención según caracterización del riesgo.

➢ **Actualización y Verificación de Implementación de Sistema Globalmente Armonizado – SGA**

- Recorridos de Inspección y verificación de manejo adecuado de los productos químicos con ARL.
- Entrega de KIT antiderrames, socialización de su contenido e indicaciones de manejo.
- Actualización de Inventario de Productos Químicos con categorización de peligros y controles.
- Actualización de Fichas de Datos de Seguridad de Productos Químicos, cargue en KAWAK y socialización sobre acceso en la plataforma.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

- **Implementación del ATS en las áreas operativas: Redes, Captación Alta y Media**

- Socialización sobre Tareas de Alto Riesgo – TAR identificadas en el amb SA ESP.
- Fortalecimiento para el diligenciamiento del ATS para la ejecución de Tareas de Alto Riesgo.

<u>ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN INTEGRAL DE EMERGENCIAS</u>

Consolidación del Manual Integral de Emergencias con enfoque en Seguridad y Gestión Ambiental.

- **Desarrollo de simulacros integrales.**

Se han realizado dos simulacros integrales, contemplando los impactos en SST y Ambiental.

Simulacro Fuga de Gas en asocio con empresa de gas en sector del Área Metropolitana

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

Simulacro Riesgo Químico instalaciones del laboratorio Calidad de Aguas amb S.A. ESP.

Ejecución IV Riesgo Público y Vial

CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA TABAQUISMO, ALCOHOLISMO Y FARMACODEPENDENCIA

Jornadas de toma de conciencia y aplicación de Pruebas de alcoholemia a 409 trabajadores y contratistas de áreas operativas y administrativas.

Campañas de sensibilización, a través de los mecanismos de comunicación establecidos, impactando a 90% de los trabajadores.

REPORTE DE ACCIDENTALIDAD

- Durante el año 2023 hasta la fecha de corte 31 de diciembre de 2023, se presentaron 38 eventos.

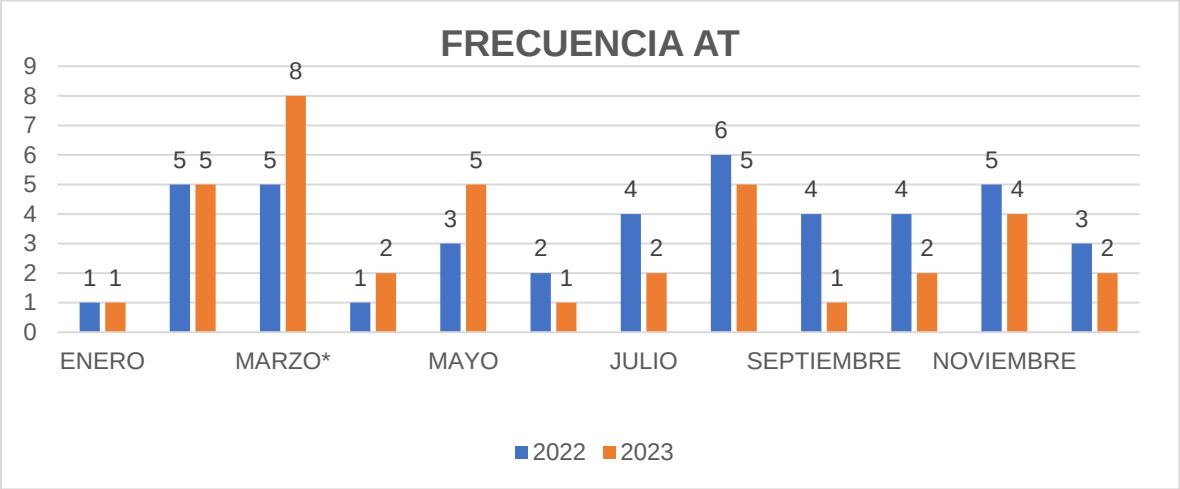
- La frecuencia de accidentalidad laboral – FAT en el amb SA ESP, durante el primer semestre se mantiene con respecto al año anterior, a partir del mes de junio de 2023, la tendencia desciende y se mantiene hasta la fecha de corte (diciembre de 2023).

- La severidad de la accidentalidad se destaca que el 94% de los eventos presentados son leves con baja tasa de ausentismo por incapacidad laboral.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

- Durante el mes de Marzo* se presenta un Accidente de Trabajo Grave por fractura de epífisis superior de la Tibia *(Res. 1401 de 2007)*, el cual cuenta con investigación y verificación por parte del Ministerio de Trabajo. El evento se encuentra cerrado toda vez que el trabajador ya cuenta con alta médica.

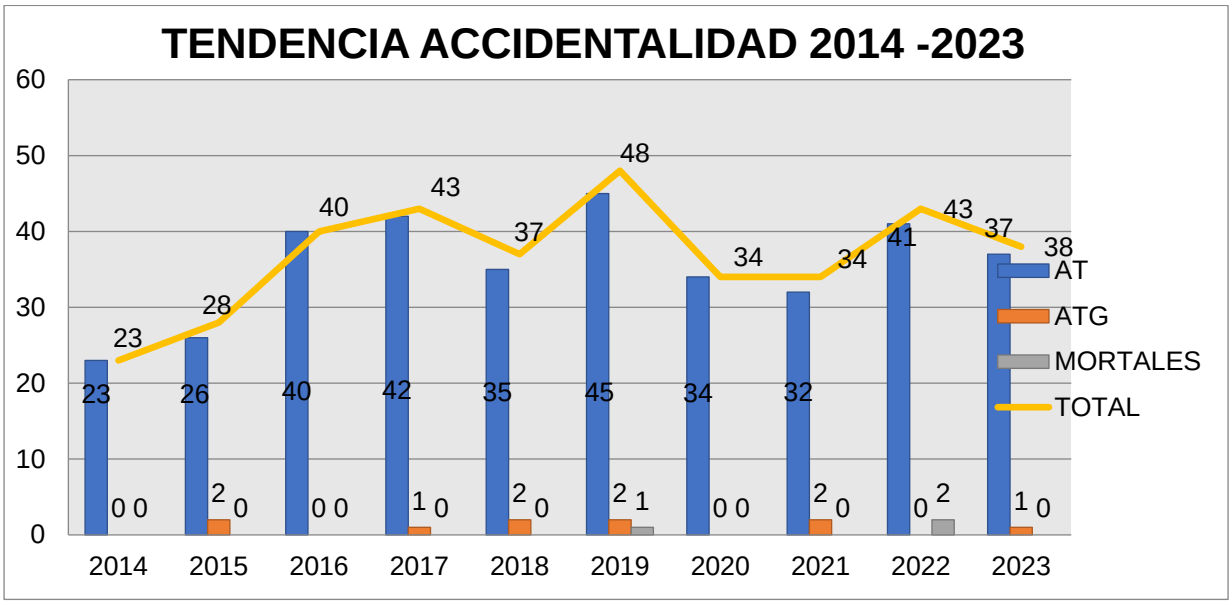
- Se destaca que la primera causa de accidentalidad en el amb SA ESP, corresponde a tránsito con un 50% con afectación principalmente en Miembros Inferiores con un 47%.



MES	2022	2023
ENERO	1	1
FEBRERO	5	5
MARZO*	5	8
ABRIL	1	2
MAYO	3	5
JUNIO	2	1
JULIO	4	2
AGOSTO	6	5
SEPTIEMBRE	4	1
OCTUBRE	4	2
NOVIEMBRE	5	4
DICIEMBRE	3	2
TOTAL	**43**	**38**

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

Indicadores de accidentalidad laboral (AT) 2023
Fuente: amb - ARL Positiva (2023)



ACCIDENTALIDAD 2014 -2023				
AÑO	**AT**	**ATG**	**MORTALES**	**TOTAL**
2014	23	0	0	23
2015	26	2	0	28
2016	40	0	0	40
2017	42	1	0	43
2018	35	2	0	37
2019	45	2	1	48
2020	34	0	0	34
2021	32	2	0	34
2022	41	0	2	43
2023	37	1	0	38

Para el año 2023 la Tasa de Frecuencia de Accidentalidad se encuentra por debajo de la media. *Según medición de los años 2014 – 2023.*

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

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 aperado 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 Via Pamplona, Bucaramanga, Santander, Colombia

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 , administracion 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

Certificado: SA-2000666
Certificate

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

Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo - CEO

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

ICONTEC ES MIEMBRO DE

IQNET

icontec

ISO 9001

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

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

Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo - CEO

icontec

ONAC ACREDITADO

IAF

F-PS-153 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

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

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:

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
TOTAL	**68,92**	**76,73**

GESTIÓN DE PRENSA Y COMUNICACIONES

En el transcurso del cuarto trimestre, el Área de Prensa y Comunicaciones del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga continuó avanzando en la implementación del Plan General de Comunicaciones 2023. Este progreso se materializó mediante la aplicación de los tres mecanismos fundamentales definidos en nuestro modelo de comunicaciones: Comunicación Organizacional, Comunicación Institucional y Gestión de la Reputación.

- **La Comunicación Organizacional** se centró en establecer una comunicación interna efectiva, garantizando la alineación de todos los miembros del equipo con la visión y los objetivos de la empresa. Para lograrlo, se implementó la estrategia "Vamos a Conversar", un espacio mensual en el que el Gerente General se reúne

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

con todos los trabajadores para presentar los temas clave de la empresa. Además, cada líder de área expone los proyectos en desarrollo y los avances en el proceso.

Durante este periodo, también se implementó el Proyecto Mega, una iniciativa de integración de equipos que tiene como objetivo mejorar la eficiencia en áreas críticas como la gestión de agua no contabilizada. En el marco de esta estrategia, se llevó a cabo un proceso de gestión del cambio que incorporó elementos de comunicación para fomentar la comprensión de los cambios y la alineación con las nuevas metas propuestas para este proyecto.

- **La Comunicación Institucional** se enfocó en la difusión de mensajes clave dirigidos a la audiencia externa, con el propósito de proyectar una imagen coherente y positiva de la empresa. En esta estrategia táctica, se llevaron a cabo proyectos de gran impacto, como la participación en la Cumbre Mundial de Páramos. En este evento, amb S.A. ESP. creó una experiencia interactiva para resaltar la importancia del Páramo de Santurbán, detallando cada uno de los procesos que la empresa realiza para garantizar la entrega de agua de la mejor calidad posible. La participación en esta experiencia atrajo a una asistencia masiva, con más de 3.600 participantes.

  Asimismo, se implementó la estrategia denominada "Transcender Fronteras" con el objetivo de posicionar a amb S.A. ESP. como una empresa en expansión, destacando la entrada en operación de la gestión comercial en la capital del Cesar.

  Por otra parte, se llevó a cabo la estrategia "Nos Tomamos la Navidad", con la intención de posicionar al Parque del Agua como el epicentro de la Navidad en la ciudad. Dentro de esta estrategia, se diseñó la ruta navideña en varios sectores del área metropolitana, así como en el municipio de Tona, con el fin de acercarse a la comunidad mediante shows navideños y un mensaje claro sobre la protección del recurso hídrico.

  En cuanto al relacionamiento con los medios de comunicación, es importante precisar que este se ha convertido en un componente estratégico clave para la difusión precisa y oportuna de información a nuestros usuarios. A través de una estrecha colaboración con los medios, hemos logrado comunicar de manera efectiva mensajes clave, novedades en nuestros servicios y logros, consolidando así una relación sólida fundamentada en la confianza y el profesionalismo. Este enfoque no solo ha beneficiado la visibilidad de la empresa, sino que también ha

posibilitado alcanzar una audiencia más amplia, generando un impacto positivo en la percepción pública.

Es esencial destacar que nuestra estrategia de relacionamiento con los medios difiere significativamente de enfoques basados en patrocinios o inversiones financieras en dichos medios. Nuestra acción se centra en una gestión de relaciones respetuosa y efectiva, fundamentada en la oportunidad de la información y claridad.

- **La Gestión de la Reputación** desempeñó un papel fundamental al resguardar y cultivar la percepción pública de la empresa, implementando estrategias específicas para abordar cualquier desafío potencial que pudiera surgir. Esta función no solo se concentró en mantener una imagen positiva, sino que también se enfocó en la anticipación y gestión proactiva de situaciones que pudieran afectar la reputación de la empresa, garantizando así una respuesta efectiva y constructiva ante posibles desafíos.

CAMPAÑA Y ACTIVIDADES DESTACADAS

Cumbre Mundial de Páramos: Aguaventura: Fue Un Viaje Sin Precedentes Desde El Páramo Hasta El Hogar.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga ofreció la fascinante experiencia de Aguaventura como parte del programa de la Segunda Cumbre Mundial de Páramos, celebrada en Bucaramanga. Más de 3600 personas participaron y exploraron esta iniciativa única que se destacó como una experiencia interactiva de primer nivel.

Aguaventura sumergió a los participantes en un asombroso viaje del agua, desde su nacimiento en el Páramo hasta su llegada a los hogares del área metropolitana. Con más de 15 estaciones meticulosamente diseñadas, la vivencia permitió a los visitantes apreciar detalladamente los procesos que aseguran la excepcional calidad del agua en la región.

Lo que hizo que Aguaventura fuera excepcional fue su capacidad para integrar de manera perfecta la educación y el entretenimiento. Los participantes fueron inmersos en escenografías sensoriales y multimediales, entornos interactivos y emocionantes juegos que convirtieron el aprendizaje sobre el ciclo vital del agua en una experiencia inolvidable.

Aguaventura no solo informó, sino también divirtió, celebrando la importancia vital del agua y su papel esencial en nuestras vidas.

La Segunda Cumbre Mundial de Páramos fue un rotundo éxito, congregando a una audiencia heterogénea compuesta por expertos, estudiantes, líderes ambientales, amantes de la naturaleza y apasionados defensores de la sostenibilidad de todo el planeta. El evento incluyó once conferencias magistrales, diez paneles de discusión y un espectacular cierre con eventos culturales, consolidándose como uno de los más importantes en la 'Ciudad Bonita'.

Primer Simposio regional de Agua, Saneamiento y Energía: Un Diálogo de sostenibilidad, ciencia e innovación liderado por el amb S.A ESP y Ceniagua

El miércoles 29 de noviembre, se llevó a cabo con éxito el Primer Simposio de Agua, Saneamiento y Energía: De la Fuente a la Sostenibilidad – Experiencias y Avances, con la participación de expertos ingenieros, académicos e invitados destacados en áreas estratégicas como energía renovable, sostenibilidad, economía circular y el nexo agua-energía-alimento (WEF). Este evento, organizado y liderado por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y el Centro de Investigación del Agua - Ceniagua, atrajo a más de 150 asistentes.

El simposio se enmarcó en el compromiso del amb con el fortalecimiento tecnológico y la promoción de la competitividad y la productividad, representando una iniciativa pionera en la transferencia de conocimiento y el fomento del diálogo interdisciplinario alineado con los principios de sostenibilidad y los objetivos de la Agenda 2030.

A lo largo de la jornada, los participantes exploraron temas y avances relevantes tanto para el acueducto como para otros sectores vinculados a la innovación e investigación. Los puntos destacados incluyeron sistemas y fuentes de captación de agua, retos en la potabilización, sensibilización sobre el Páramo de Santurbán, gestión sostenible de residuos sólidos, operación de sistemas de distribución de agua, control de pérdidas,

análisis espacial en sistemas de información geográfica (SIG), calidad del agua, nuevos enfoques en el uso del agua para generación de energía, economía circular, estrategias e infraestructura integral de aguas residuales, y el papel de la transición energética.

Lanzamiento alianza entre Emdupar S.A. E.S.P. y El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, como nuevo gestor comercial en la capital del Cesar.

Con una presentación oficial a la comunidad de Valledupar, se dio inicio de manera formal a la alianza entre la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar (Emdupar S.A. E.S.P.) y el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. (amb S.A. E.S.P.), con el objetivo de gestionar comercialmente la empresa de servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado en la capital del Cesar. Este logro ha sido posible gracias a los destacados indicadores financieros y de prestación de servicios de la empresa bumanguesa, que figura entre los cinco acueductos más grandes de Colombia.

A partir de ahora, la alianza estratégica entre ambas empresas se enfocará en la ejecución de actividades correspondientes a la gestión comercial de Emdupar S.A. E.S.P. Esto incluirá la incorporación de nuevos suscriptores, la actualización del catastro de usuarios, la medición y gestión de pérdidas comerciales, la gestión de cartera, la facturación, entre otras funciones.

Este paso representa un avance significativo para trascender fronteras, los usuarios de Valledupar pueden estar tranquilos, ya que la alianza aportará conocimiento, experiencia y capacidad técnica, operativa y humana con el objetivo de optimizar la gestión comercial y ofrecer soluciones avanzadas, todo bajo un enfoque de sostenibilidad. La meta es impulsar la eficiencia y promover la generación de valor en la empresa.

La presentación del proyecto contó con la participación de diversos actores políticos de la región, presidentes de comunales, representantes de las Juntas de Acción Comunal de Valledupar, veedores, vocales de control, líderes sindicales, trabajadores y directivos del sector de acueducto tanto de Valledupar como de Bucaramanga, así como medios de comunicación y la opinión pública, quienes respaldaron la alianza y resaltaron la

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

importancia de mejorar el servicio en la capital del Cesar para beneficiar a todos sus usuarios.

Nos tomamos la Navidad 2023

Bajo la premisa de difundir la magia navideña y fortalecer los vínculos comunitarios en los barrios de Bucaramanga, se llevó a cabo la estrategia “ Nos Tomamos la Navidad”. El propósito fundamental de esta iniciativa consistió en llevar la esencia festiva a los diferentes territorios, destacándose por su enfoque en el relacionamiento comunitario.

El programa se distinguió por su compromiso con la fraternidad y la interacción positiva, llevando mensajes de unión y solidaridad a las comunidades. La estrategia no solo buscaba celebrar la temporada navideña, sino también fomentar la conciencia sobre la importancia del cuidado y protección de las fuentes hídricas en la región.

La magia navideña se extendió a diversas zonas, llegando de manera especial al norte de Bucaramanga, abarcando Girón y el municipio de Tona. En estos lugares, se llevaron a cabo actividades lúdico-recreativas diseñadas para fortalecer el sentido de pertenencia y resaltar la relevancia de preservar el entorno natural, especialmente las fuentes de agua que sustentan la vida en la región.

Esta estrategia se desarrolló como un testimonio tangible de la voluntad de conectar con las comunidades, proporcionando momentos de alegría y reflexión en un contexto festivo, al tiempo que promovía valores fundamentales para la sostenibilidad y el bienestar colectivo. Con cada paso dado en el norte de Bucaramanga, Girón y Tona, se reafirmó el compromiso de construir lazos sólidos y duraderos con las comunidades.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

CRECIMIENTO DE REDES SOCIALES

Nuestras redes sociales han experimentado un destacado crecimiento orgánico en los últimos meses. Esto es el resultado directo de la implementación efectiva de nuestro plan de comunicaciones, que ha incluido la generación de contenidos programados estratégicamente.

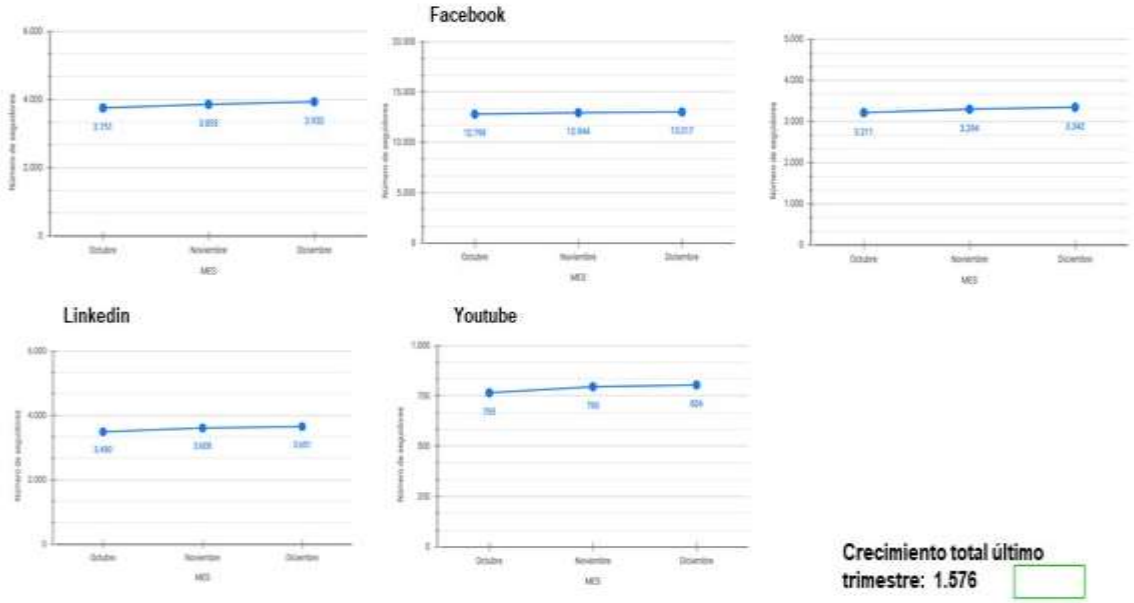
Hemos observado un aumento significativo en la participación de la audiencia, seguidores y alcance de nuestras publicaciones, lo que refleja el impacto positivo de las iniciativas planificadas y ejecutadas con precisión. La calidad y relevancia de los contenidos que hemos compartido han contribuido en gran medida a este crecimiento sostenido.

El aumento significativo en la participación, seguidores y alcance no ha sido impulsado por inversiones publicitarias masivas, sino más bien por la calidad y relevancia de los contenidos que hemos compartido. Este crecimiento orgánico refleja la conexión genuina que hemos establecido con nuestra audiencia, lo que es esencial para construir una presencia sólida en las redes sociales.

OCTUBRE			
CAMPAÑAS	ALCANCE	IMPRESIONES	# IMPACTOS
Servicios sitio web	2418	2763	6
Línea Ética	1088	1277	1
Factura Digital	210	330	1
Nueva línea de atención	607	896	4
Agua de calidad	1555	2323	4

NOVIEMBRE			
CAMPAÑAS	ALCANCE	IMPRESIONES	# IMPACTOS
Línea Ética	1.515	2.019	2
Nueva línea de atención	245	396	3
Agua de calidad	1.424	1.948	3
Impulso Vital	402	429	2
Uso racional del agua	4.823	5.503	8
Cuentas Claras	4.061	4.659	7

DICIEMBRE			
Servicio Vital Que Nunca Se Detiene	2.237	2.813	4
Agua de calidad	4.101	5.133	5
Nuestro servicio un momento de verdad	2.181	2.698	5
Impulso Vital	691	784	2



GESTION RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GERENTE AL BARRIO

Como estrategia de acercamiento EL Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP. a través del el Gerente General de la empresa, y los gerentes de área de la misma (operativo y comercial) junto con algunos líderes que tienen relación directa con las comunidades, mediante un dialogo amistoso y respetuoso conoce de primera mano las necesidades que las comunidades tienen en cuanto a la prestación o proyecciones del servicio de acueducto así como despejar dudas e inquietudes, además de adquirir algunos compromisos que nos permitan ser parte de la solución, por lo que se llevaron a cabo más de cinco encuentros en el año (Comunas 1, 2 y 8) dentro del programa Gerente al Barrio

COMUNIDADES

Atención

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

- Durante los meses de Julio, agosto y septiembre fueron atendidos:

Urbano: Miradores de la UIS, San Francisco, Cordoncillos II, Mirador de San Juan, José Antonio Galán (pila pública), El Pablon, Paseo la Feria, Luz de Salvación.

Rural: El pedregal, Bosconia, Retiro Grande, Cuchilla alta, Boloqui alto, Monserrate, La Malaña, Capilla Baja Corregimiento 3 sector el Porvenir.

- Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre fueron atendidos:

Urbano: La Cuyanita (Pila Publica), Ciudadela del Oriente (Pila Publica), Punta Betin (Pila Publica), Miradores de la UIS.

Rural: Vereda Angelinos, Villa Carmelo, Angelinos sector la cemento, Luz de Salvación 2, Villa Rosa, Vereda Rosa Blanca, La Malaña parte Alta, Bonanza Campestre Corregimiento 1.

-Se llevaron a cabo dos reuniones con líderes de las Pilas Publicas de Luis Alberto Quintero 1, Ciudadela del oriente y Punta Betin en las instalaciones del amb donde se aclararon dudaras con respecto a las deudas que actualmente estas comunidades tienen con la Empresa, así como de los acuerdos de pago que tiene establecidos la empresa para que ellos puedan acceder. La reunión fue liderada por la profesional que tiene a cargo las pilas públicas en la Empresa.

Apoyos comunitarios

Barrio El Pablon

Barrio la Juventud

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

-Se realizó el apoyo actividades comunitarias al presidente JAC del **barrio el Pablon** y a la Policía Nacional en el Barrio la Juventud mediante el suministro de refrigerios.

-Apoyamos con el suministro de materiales a la JAC de la **Vereda el Pedregal** del Corregimiento 3 para la recuperación de la cancha de la vereda ya que se encontraba en un estado crítico, de esta forma garantizamos que niños, niñas, jóvenes y adultos cuente con espacios adecuados para el disfrute y la realización de actividades deportivas.

-Se realizó el apoyo a la **comunidad de Morrorico** ubicada desde el CAI hasta la planta la flora con el arreglo de una cerca de predios de la Empresa y la poda de los árboles que estaban afectando las lámparas de alumbrado público, ya que personas inescrupulosas dañaron la malla y estaban usando el sitio para el consumo de sustancias psicoactivas irrumpiendo en la seguridad de los habitantes de la zona.

-La comunidad del **Barrio La pedregosa** mediante radicado solicito a la empresa realizar una inspección ocular al tanque de malpaso en el cual funcionan canchas deportivas para el disfrute de la comunidad, sin embargo, este espacio está siendo utilizado para otros fines por parte de algunos jóvenes.

La solicitud que hacen a la empresa es mejorar la seguridad de la parte posterior del tanque y ubicar tres líneas de alambre de púa en la parte superior del ingreso al tanque por la parte del frente ya que los jóvenes trepan la malla e ingresan.

-Se atendió por medio de carrotaque a la comunidad e **institución educativa I.E Campo hermoso sede galán** del **Barrio Rincones de la Paz,** donde en una articulación con la Junta de acción Comunal y la Rectora se logró atender de manera provisional a estos habitantes debido a un daño en la red.

Para atender esta situación también se logró contar con el apoyo de los bomberos.

Desde RSE del amb y el área técnica se realizó el acompañamiento y seguimiento hasta que se pudo restablecer el servicio por la red.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

-En correspondencia con nuestros Municipios productores de agua, la empresa y el sindicato mayoritario y en sinergia nos vinculamos a la versión 52 de la Feria del Café del Municipio de Tona- Santander y en las Ferias de Matanza donde se entregaron un número significativo de herramientas e implementos de trabajo, los cuales fueron distribuidos entre los campesinos de los municipios.

En el marco de la celebración de Halloween durante el mes de octubre llevamos alegría, dulces y diversión a más de **1.500 niños y niñas** de diferentes sectores rurales *(Escuela Golondrinas, Escuela rural la Malaña, Vereda El pedregal, Escuela Vegas, Escuela Cadillan, Escuela Saladito Shalom)* y algunas pilas públicas de Bucaramanga y Girón donde tuvimos la oportunidad de compartir con ellos un día diferente.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

Gracias al abono producido por el área ambiental de la Empresa pudimos entregar veinte bultos de abono a las juntas de acción comunal de los **Barrios omaga II y Altos del Kennedy**, los cuales les permitiran mantener las zonas verdes de cada unos de los sectores.

-Apoyamos con el suministro de materiales como pintura, brochas, tiner entre otros, a la JAC de la **Vereda Magueyes** del Corregimiento 2 para la recuperación de la fachada y salones de la escuela ya que se encontraban en estado crítico, de esta forma garantizamos que niños, niñas y docentes cuenten con espacios adecuados para el disfrute y la realización de sus actividades educativas.

-Se realizó apoyo a la **comunidad de la Malaña parte baja** con pintura y rodillo para embellecer espacios comunitarios los cuales se encontraban en malas condiciones.

-A los vecinos de la **Vereda El Gualilo** con quienes compartimos portón de ingreso a predios de la Empresa y los de ellos apoyamos con el suministro de un candado de seguridad ya que estaba transitando personal no autorizado por el sector.

-Apoyamos con la entrega de más de 200 herramientas para la celebración del día del campesino en los **tres corregimientos de Bucaramanga**, donde en evento de sano esparcimiento organizado por la Alcaldía, la Umata y otras entidades los líderes y las comunidades invitadas pasaron un día lleno de muchas sorpresas, música y diversión, todo esto en conmemoración a la labor tan importante que realiza el campesinado.

-Mediante radicado efectuado por la Alcaldía del **Municipio de California** apoyamos con el suministro de 800 refrigerios para celebración de actividades culturales y deportivas en el municipio los días 15 y 16 de diciembre con niñas, niñas y jóvenes.

- Apoyamos con más de **26.000mil unidades de agua embotellada** a eventos públicos de orden cultural, deportivo, comunitario entre otros, refrescando a todos los participantes de estos espacios.

-Durante el mes de diciembre ejecutamos en tres puntos estratégicos (Balcones de Girón. Kennedy y Municipio de Tona) la **Ruta de la Navidad** donde como Acueducto llevamos la magia de esta época para que pequeños y grandes compartieran de un espacio inolvidable con un show de navidad y recreación que hiciera que este mes cerrara por todo lo alto, además de entregar más de 2.000 boletas de cortesía para que cada niño con una acompañante pudiera visitar las instalaciones del parque del agua “Góticas de la vida un mar de luces”.

Estos eventos fueron posibles gracias a la coordinación y el apoyo realizado con las juntas de acción comunal de los barrios anfitriones, así como los demás líderes de las comunas y sectores, pues de esta forma logramos que la información llegara a todos los hogares y la participación fuera masiva.

En el Municipio de Tona la coordinación y organización fue con el Sindicato Sintraemsdes y algunas fuerzas vivas del Municipio.

-A través del proceso de Responsabilidad Social Empresarial se entregaron 1.996 boletas de cortesía para que presidentes JAC de los tres municipios y corregimientos, líderes de las pilas públicas, ediles, Vocales de Control, Fundamb entre otros tuvieran acceso a visitar las instalaciones del parque del agua “Góticas de vida un mar de luces” en la época decembrina.

www.amb.com.co
acueduducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Jornada “amb más cerca”

Se llevaron a cabo tres (3) Jornadas **“amb más cerca”** en los barrios: **La Juventud, Brisas y Granjas de Provenza y Comuneros** donde el último sábado de cada mes llegamos al territorio con la oferta institucional de la Empresa y algunas actividades de carácter social, cultural y recreativo como: corte de cabello gratis para mujeres y hombres, 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 mucha diversión.

Estas actividades han permito articularnos con nuestros usuarios, las Juntas de acción comunal, la comunidad en general y algunas instituciones donde buscamos el fortalecimiento de esa relación más allá del servicio.

Las jornadas han contado con el apoyo de la secretaria de Salud y Ambiente de la Alcaldía Municipal, Sintraemsdes, el Ejército Nacional- Batallón Caldas y la Academia de belleza Marlene.

-La Jornada **“amb más cerca” realizada en** el mes de noviembre de 2023 se llevó a cabo en el marco de la programación de la Mesa Territorial liderada por INVISBU en los sectores donde se encuentran los programas de vivienda gratuita. En esta oportunidad se organizó en conjunto con el IMCT en el barrio Campo Madrid donde también se contó con la participación de otras entidades, a este lugar llegamos con la oferta institucional de la Empresa, suvenires y agua embotellada. En este espacio se realizaron actividades culturales y deportivas por parte de IMCT y el INDERBU.

Este espacio fue coordinado con lideresas del sector.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

ARTICULACIÓN Y PARTICIPACION EN PROGRAMAS INTERINSTITUCIONALES

-El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, acompañó a la **Secretaria del Interior de la Alcaldía de Bucaramanga** en tres encuentros por las comunas con el programa Sinergia comunitaria por la convivencia y la tranquilidad, las cuales tuvieron como propósito afianzar espacios de acercamiento con las comunidades, a través de un ejercicio de escucha activa a los requerimientos ciudadanos en aquellos ámbitos en donde la convivencia puede verse afectada.

-Sub secretaria de Medio Ambiente- Alcaldía de Bucaramanga
Con funcionarios de esta secretaria se llevó a cabo un recorrido en la planta de tratamiento de agua potable la Flora como parte del cronograma de actividades a realizar con esta secretaria, esta articulación tiene propósito el fortalecimiento de valores y hábitos ambientales en niños, niñas, jóvenes y adultos de diferentes organizaciones, mediante la unificación de la Catedra del Agua y la ruta del agua (desde su captación a hasta llegar a los hogares).
Para esto se realizarán recorridos a la planta la Flora acompañado de actividades lúdico-pedagógicas.

- Alcaldía de Bucaramanga – INVISBU: El amb SA ESP hace parte de la mesa territorial de acompañamiento social e infraestructura del Municipio de Bucaramanga, donde se le

hace seguimiento a los programas de vivienda gratuita La inmaculada, Campo Madrid y Altos de Betania. El propósito con estas comunidades es acercar la institucionalidad para que estos habitantes tengan acceso a los servicios que cada uno pueda ofrecer, permitiéndoles mejorar las condiciones de vida de estas familias.
El amb S.A. ESP tuvo buena participación de asistentes, quienes solicitaron principalmente explicación sobre la factura, todos los casos fueron atendidos y resueltos.

Durante el mes de noviembre de 2023 , igualmente acompañamos a la **secretaria del Interior de la Alcaldía de Bucaramanga** en la comuna 5 -Barrio La Joya, participando del encuentro por las comunas con el programa Sinergia comunitaria por la convivencia y la tranquilidad, las cuales tuvieron como propósito afianzar espacios de acercamiento con las comunidades, a través de un ejercicio de escucha activa a los requerimientos ciudadanos en aquellos ámbitos en donde la convivencia puede verse afectada.

Teniendo en cuenta que el amb S.A. ESP hace parte de la mesa territorial de acompañamiento social e infraestructura del Municipio de Bucaramanga, la empresa participó de la actividad **Alcaldía de Bucaramanga – INVISBU** en el mes de noviembre de 2023 donde se le hace seguimiento a los programas de vivienda gratuita La inmaculada, Campo Madrid y Altos de Betania. El propósito con estas comunidades es acercar la institucionalidad para que estos habitantes tengan acceso a los servicios que cada uno pueda ofrecer, permitiéndoles mejorar las condiciones de vida de estas familias, así mismo participó en las dos sesiones de avance y presentación de resultados del programa.

El 24 de noviembre de 2023 se llevó a cabo en las instalaciones del amb la **reunión de empalme** con los (4) delegados de la nueva administración Municipal donde se trató todo lo relacionado del proceso de conservación y gestión ambiental como de la Fundación agua, medio ambiente y bienestar - Fundamb.

ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A OBRAS

Proyecto de Conducción planta RAD al tanque Angelinos –POIR 9: En este proyecto tan importante busca llevar el servicio de agua potable a sectores que no cuenta con el preciado líquido, para lo cual se desarrollaron acciones de acercamiento con los líderes y comunidad (Olas Altas, Villa Rosa) donde se ha socialización la continuación del proyecto brindado toda la información necesaria acerca del mismo, además de responder a las inquietudes manifestadas por los asistentes.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

- Participación en la socialización de los proyectos con líderes y comunidades en general en cuanto a la reposición de la red de acueducto pertenecientes al POIR 6.7

* Barrio San Francisco (Bucaramanga)
* Barrio Villabel (Florida Blanca)
* Casco Antiguo (Florida Blanca)

Para el cuarto trimestre, se llevó a cabo la socialización con la presidenta JAC y algunos líderes de la vereda el Gualilo la obra de mitigación con la construcción de pantallas en algunos tramos alrededor del embalse donde además se mejorarán algunos tramos de vía también como parte del proyecto. A esta actividad también asistió el contratista como la interventoría del proyecto quienes recibieron por parte de los habitantes la solicitud de revisar la posibilidad de contratar personal de la zona, se les manifestó que si era viable siempre y cuando cumplieran con las necesidades del proyecto.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

De igual manera se les solicitó estar atentos a los mensajes que enviara el contratista para informar sobre los cierres de vía temporales para la ejecución de la obra, así como de situaciones particulares que se puedan presentar.

El proceso **RSE** estará atento atender las necesidades que desde la comunidad o líderes se generen en cuanto a la obra.

-Se efectuó seguimiento social a las obras en ejecución:
*Provenza (Bucaramanga)
*San Francisco (Bucaramanga)
* Casco Antiguo (Florida Blanca)

Esta actividad permito identificar aspectos que desde la parte social y técnica se deben fortalecer por parte del contratista, principalmente lo relacionado con acabados para que los usuarios queden totalmente satisfechos con la obra

- Proyecto de Conducción planta RAD al tanque Angelinos –POIR 9: En este proyecto tan importante busca llevar el servicio de agua potable a sectores que no cuenta con el preciado líquido, para lo cual se realizó nuevamente el 4 de octubre una socialización de dicho proyecto con la comunidad de Villa Rosa donde se les indico que se retomarían algunas obras pendientes del proyecto, además de brindar toda la información necesaria acerca del mismo y responder a las inquietudes manifestadas por los asistentes.

LÍDERES CON LAS PILAS PUESTAS

Durante dos días se llevaron recorridos en la planta la Flora con los presidentes JAC y líderes de las pilas públicas de Bucaramanga, Floridablanca y Girón donde se les dio a conocer el proceso de potabilización del agua, además se les presento nuevamente la empresa (visión, misión etc.), se socializo el plan de expansión que tiene la Empresa al corto, mediano y largo plazo.

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb

Se resolvieron todas las dudas manifestadas por los líderes durante la actividad, además agradecieron a la empresa por el espacio ya que nunca habían tenido la oportunidad de tener un acercamiento de este tipo.

Consideraron que se debe continuar realizando para continuar en el fortalecimiento de espacios entre las comunidades y la Empresa, ya que de esta forma ellos pueden ser multiplicadores de la información.

Se llevó a cabo una jornada de socialización del Plan de Expansión que tiene la empresa al corto, mediano y largo plazo para el mejoramiento en la prestación del servicio de Acueducto; a esta actividad asistieron los directivos de las tres asociaciones de ASOJUNTAS y ediles de Bucaramanga y los corregimientos, además de los representantes de ASOJUNTAS de Girón y Floridablanca.

En este espacio los líderes tuvieron la oportunidad de resolver dudas e inquietudes las cuales les permitirá estar bien informados y segundo retroalimentar a sus comunidades.

VOCALES DE CONTROL

Socialización Tarifa de Alcantarillado: la empresa viene adelantando jornadas de socialización de la tarifa de Alcantarillado que se estableció para los Barrios Brisas y Granjas de Provenza a los vocales de control, desde la Gerencia de desarrollo y nuevos

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga

negocios se efectuó una exposición donde se comentó la línea de tiempo que el amb ha recorrido para llegar a este momento tan importante, además se despejaron dudas e inquietudes por parte de los participantes al respecto del tema.

Finalizando el tercer trimestre de 2023 se realizó reunión con los presidentes de Junta de Acción Comunal de los Barrios Brisas y Grajas de Provenza a quienes también se les socializo la hoja de ruta adelantada por el amb para lograr el proceso de la prestación de este servicio, así como el valor de la tarifa. Asi mismo se realizó un recorrido por la planta de Floridablanca donde se les dio a conocer a los vocales de control el proceso de potabilización que realiza el amb en este lugar, posterior a esto se llevó a cabo la socialización de las tarifas de Acueducto pues tendrán un alza debido a la acumulación del 3% por el IPC.

El 28 de diciembre del 2023 se llevó a cabo la jornada de socialización de la tarifa de Alcantarillado que se estableció para los Barrios Brisas y Granjas de Provenza a los vocales de control. El espacio también permito responder dudas e inquietudes a los asistentes.

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP
Bucaramanga enero del 2024

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

www.amb.com.co
acueducto_Bucaramanga acueductoBGA acueductometropolitanobucaramanga acueductometropolitanobucaramanga
amb