

INFORME DE GESTIÓN

TERCER TRIMESTRE 2024

CONCEJO DE BUCARAMANGA



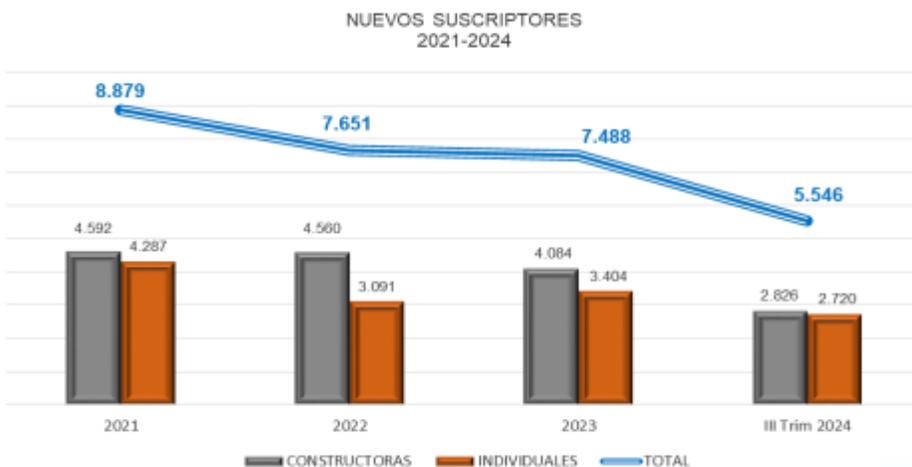
En cumplimiento de lo establecido en el artículo 136 del Acuerdo Municipal 031 del 2028 por medio del cual "POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, La Gerencia General del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, comprometida con la calidad de vida de la comunidad en su área de influencia, presenta a ustedes los resultados de la Gestión Financiera, Técnica, Comercial y Administrativa, adelantada por la empresa durante el Tercer Trimestre de la vigencia 2024

GESTION COMERCIAL

Al cierre del tercer Trimestre de 2024, se alcanzó la cifra de 323.338 suscriptores facturados que representa un incremento del 2,12% con referencia a la misma vigencia del año 2023, los cuales registraron un consumo acumulado de 42.583.844 m³, cifra superior en un 2,46% a la registrada en el mismo periodo del año anterior, generándose ingresos por Cargo Fijo y Consumo (tarifas del servicio de acueducto) por \$160.126,0 millones, cifra que supera en \$17.940 millones el total facturado equivalente a un incremento de 12,62% a la registrada en el tercer trimestre del año 2023, como efecto de las actualizaciones tarifarias realizadas a partir del mes de Octubre de 2023 y en el mes de Abril y Septiembre de 2024; generándose un aumento en los registros de consumos en el tercer trimestre en todos los estratos del Uso Residencial, el uso comercial, representado de manera significativa en los estratos 2, 3, 4 y el uso comercial.

ACCESO AL SERVICIO (NUEVOS CLIENTES)

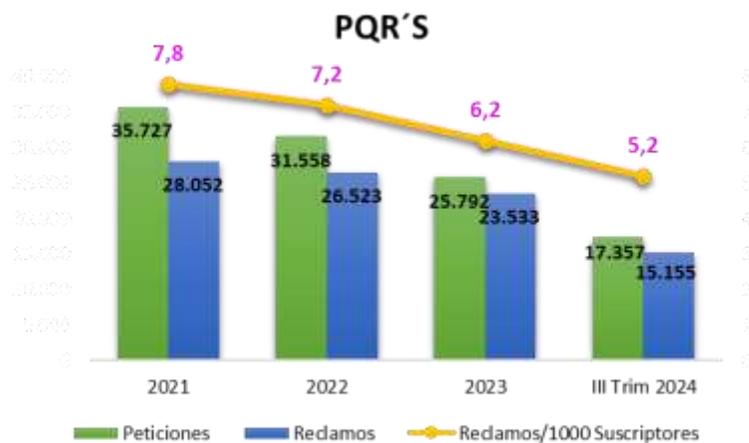
Al finalizar el tercer trimestre de 2024 se gestionó la conexión al servicio de acueducto para 5.546 nuevos clientes distribuidos en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, que significaron ingresos por un monto de \$ 3.131,7 millones por aportes de conexión. Como hecho se debe mencionar la vinculación de suscriptores derivados de la individualización de pilas públicas Alpes Campestre, Valle de los Caballeros y Lomas del Viento en el municipio de Girón y Campestre Norte del Municipio de Bucaramanga.



En cuanto a vinculación de nuevos clientes individuales, se destaca que aportaron el 49% del total de los ingresos referidos; esta gestión involucra un 32% correspondiente a la individualización de usuarios derivados Pilas Públicas. En cuanto a los proyectos de construcción se ha presentado un comportamiento menor de lo esperado como efecto de una menor dinámica en el sector construcción originando menores ventas de nuevas unidades.

SATISFACCIÓN Y SERVICIO A NUESTROS CLIENTES

1. Atención Presencial y Escrita



Al cierre del tercer trimestre del año 2024 se gestionaron 24.235 atenciones presenciales y 8.277 escritas, es decir, 32.512 en total, de las cuales 15.155 correspondieron a reclamos del servicio resueltos en los términos de Ley. Los 17.357 restante corresponden a solicitudes diversas y las restantes a solicitudes diversas.

Al cierre del tercer trimestre de 2024 se observa una disminución del 16% en el total de PQR's frente al mismo periodo de la vigencia 2023.

En lo corrido de año 2024, se han gestionado 15.155 Reclamos, de los cuales fueron resueltos 5.396 a favor del usuario, y los 9.582 restantes a favor del amb. Los 177 reclamos faltantes se encuentran en proceso en los términos de ley.

Los resultados obtenidos nos permiten presentar un indicador de 5,2 reclamos por cada mil clientes, cifra que mejora el promedio nacional, y que es inferior al resultado del mismo trimestre del año anterior el cual fue de 6,5.

Al cierre del tercer trimestre de 2024 se obtiene un promedio de respuesta a PQR's escritos de 7 días hábiles.

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

OFICINA	ATENCIONES TERCER TRIM 2024	% AÑO 2024
PARQUE DEL AGUA	19.883	82%
CAÑAVERAL	2.488	10%
GIRON	1.864	8%
TOTAL	24.235	

✓ **Atención presencial con agendamiento**

Esta herramienta nos ha permitido reducir los tiempos de espera para atención del usuario, dado que el agendamiento permite de forma rápida, sencilla y eficiente programar la cita, ajustándose a los tiempos del usuario, evitándole filas y esperas innecesarias. En el tercer trimestre del año 2024 fueron agendadas 23.882 citas. El promedio de espera de atención presencial al usuario para el año 2024 fue de 5,12 minutos.

2. Atención Telefónica y Autogestión

A septiembre 30 de 2024, a través de nuestro Contact Center se atendieron 117.438 llamadas de nuestros usuarios, el 59% fueron gestionadas por el equipo de agentes, 36% por autogestión a través del IVR y 5% por el servicio nocturno. El 40% de las llamadas atendidas corresponden a consultas de información general entre tanto que el 34% a quejas por daños e interrupciones del servicio.

Adicionalmente al canal telefónico, se gestionaron 27.015 interacciones a través del asistente virtual, y 16.938 interacciones a través de los canales chat web y Whatsapp.

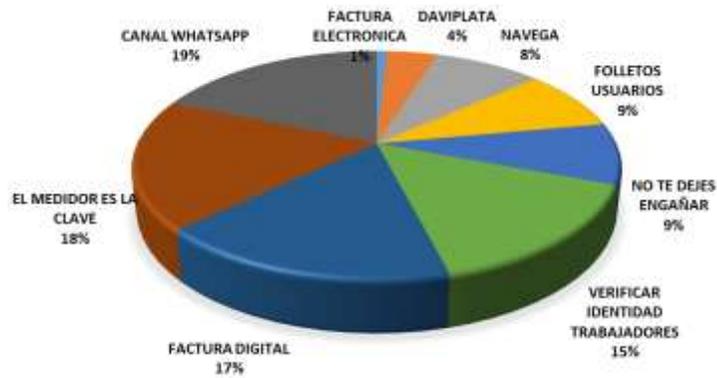
Con un total de 6.750 evaluaciones al finalizar cada interacción, los usuarios califican el servicio del Contact Center con un 92% de satisfacción.

3. Contacto y Campañas

- En lo corrido de 2024 se han enviado 106.120 mensajes de texto como medio informativo y de contacto en desarrollo de las estrategias de acceso al servicio y gestión de cartera.
- Entre enero y septiembre de 2024 se ha programado el envío de 7.171 mensajes de IVR Robótico como apoyo a la gestión de cobro para usuarios con pago a plazos; la campaña se ha ejecutado en su totalidad con una contactabilidad del 74%.

Campañas de email masivo

A septiembre de 2024 se han enviado 486.548 mensajes de correo masivo, así:





4. Acceso Virtual y Autogestión

✓ Asistente virtual (Portal Web)

Al tercer trimestre de 2024, a través de los asistentes virtuales han cursado 27.015 conversaciones, el 80% de ellas cursan por Agua María mientras que el 20% lo hacen a través del bot de pago a plazos.

El 26% de las conversaciones que ingresan por Agua María solicitan la opción de establecer un chat con un asesor de Contact Center, mientras que el 20% lo hace a través de la opción de solicitar duplicados.

✓ Asistente virtual - Whatsapp (300 262 1947)



A través de este canal se han recibido 10.756 interacciones, de las cuales el 70% ha obtenido respuesta a través de las opciones transaccionales y el restante 30% han sido atendidos de manera efectiva por los agentes de Contact Center.

✓ Bot Actualización de Datos

Este bot se puso en marcha en el mes de enero de 2024, fue optimizado posteriormente para permitir actualización de datos de personas jurídicas mediante la lectura OCR del documento RUT.

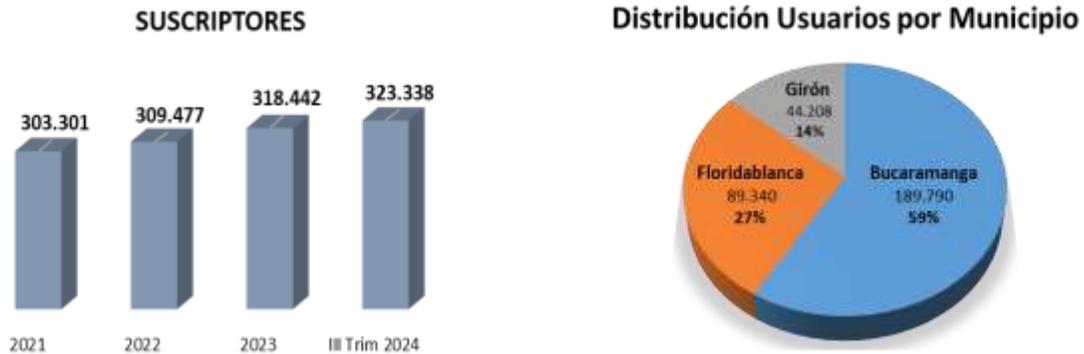
A septiembre 30/2024, el bot de actualización de datos ha realizado 4.364 transacciones de actualización.

EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN COMERCIAL

La gran eficiencia en nuestros procesos comerciales nos permitió consolidar y facturar al cierre del tercer trimestre de 2024 un total de 323.338 suscriptores, quienes registraron un consumo total de 42.583.844 m³ y emitir ventas por concepto del servicio de acueducto (consumo y cargo fijo) por valor de \$160.126,0 millones.

USO	SUSCRIPTORES		CONSUMO (m3)		FACTURACION (Miles de \$)	
RESIDENCIAL						
Estrato 1	35.493	11,0%	3.988.856	9,4%	\$ 9.961.917	6,2%
Estrato 2	68.628	21,2%	7.739.146	18,2%	\$ 23.518.111	14,7%
Estrato 3	85.516	26,4%	9.049.713	21,3%	\$ 33.053.464	20,6%
Estrato 4	78.279	24,2%	8.375.677	19,7%	\$ 33.588.570	21,0%
Estrato 5	14.939	4,6%	1.724.131	4,0%	\$ 10.214.107	6,4%
Estrato 6	10.777	3,3%	1.390.959	3,3%	\$ 8.596.878	5,4%
Total	293.632	90,8%	32.268.482	75,8%	118.933.047	74,3%
INDUSTRIAL	118	0,0%	963.041	2,3%	\$ 3.973.079	2,5%
COMERCIAL	27.830	8,6%	5.065.547	11,9%	\$ 27.758.075	17,3%
OFICIAL	844	0,3%	1.409.107	3,3%	\$ 4.513.407	2,8%
ESPECIAL	238	0,1%	424.267	1,0%	\$ 1.157.526	0,7%
PROVISIONAL	250	0,1%	2.233.920	5,2%	\$ 2.672.389	1,7%
TEMPORAL	425	0,1%	219.479	0,5%	\$ 1.118.499	0,7%
AGUA EN BLOQUE	1	0,0%	1	0,0%	\$ 3	0,0%
TOTAL amb	323.338	100%	42.583.844	100%	\$ 160.126.026	100%

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



SERVICIO ALCANTARILLADO amb S.A. ESP

Brisas y Granjas de Provenza

En el mes de diciembre de 2023 se inició la facturación del servicio de alcantarillado, para el Tercer Trimestre de 2024 se cuenta con 364 suscriptores de los Barrios Brisas de Provenza y Granjas de Provenza del Municipio de Bucaramanga, para un total de 34.007 m³ registrados por dicho servicio y un total facturado de \$ 49,9 millones.

3. Gestión Operativa enfocada en el usuario

✓ Revisiones previas

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

Este servicio técnico (Revisión Previa Intradomiciliaria) a 105.153 usuarios, lo cual contribuye determinadamente a que la facturación emitida sea justa y acorde al consumo.

✓ Revisiones especializadas

Para el tercer trimestre del año 2024, se ejecutaron 9.125 revisiones técnicas especializadas, con una efectividad de ejecución del 76,18%.

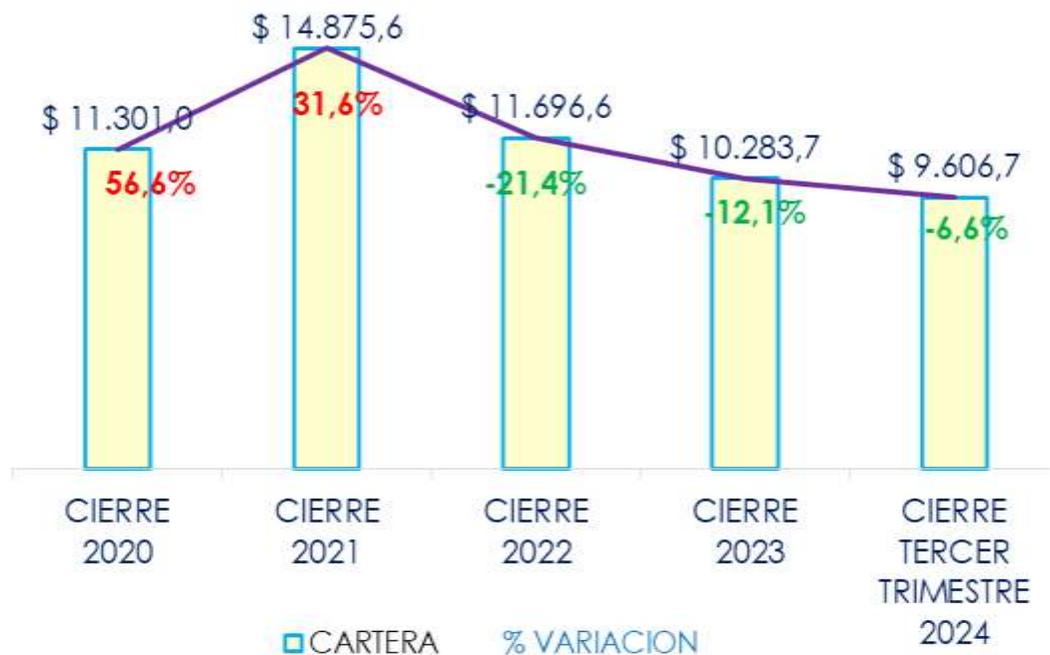
✓ **Mantenimiento y/o reposición de Acometida**

Para el tercer trimestre del 2024 se han ejecutado 433 mejoras en las acometidas autorizadas por los usuarios existentes y 14.366 revisiones de cajillas.

Así mismo, se efectuó la revisión y marcación de rutas en sectores de difícil acceso y/o localización (Vegas de Morrórico, Retiro Chiquito, Puerto Rico, Transición 1, 2 y 3, Brisas de Provenza, Granjas de Provenza, Guadales, África, Juan XXIII, Bellavista- Girón y Parque industrial), facilitando al grupo de lectores y de reparto su ubicación, agilizando el registro de consumos y entrega de facturas en un menor tiempo.

4. Gestión de Cartera

Al cierre del tercer trimestre de 2024, la cartera totalizó la suma de \$ 9.606,7 millones, registrando una disminución de \$ 677,1 millones frente al cierre de la vigencia 2023, como se aprecia en la siguiente gráfica.



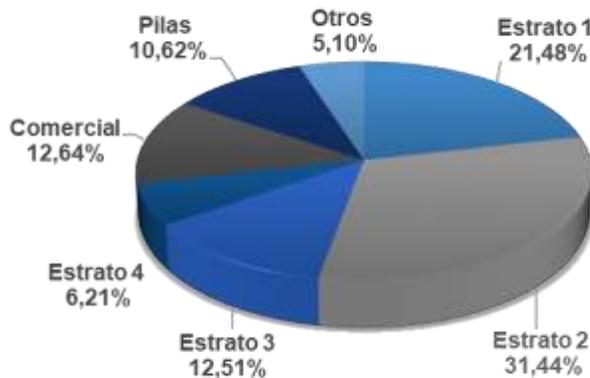
En cuanto a la cartera por edades, la mayor cantidad de usuarios se encuentra en el rango de 0 a 3 meses, como se aprecia en la Siguiete Tabla:

RANGO MESES	0 ≤ X < 1	1 ≤ X < 3	3 ≤ X < 6	6 ≤ X < 12	12 ≤ X < 24	24 ≤ X < 36	36 ≤ X < 60	60 ≤ X	TOTAL
Valor Cartera Sep-24	1.012,8	792,6	518,6	841,7	1.193,0	661,3	1.412,5	3.174,1	9.606,7
No usuarios Sep-24	10.509	5.213	1.278	1.131	966	474	600	1.153	21.324

En los transcurrido de la vigencia 2024 se otorgaron nuevas facilidades de pago a 19.584 usuarios, y al finalizar el tercer trimestre del 2024 se encuentran activos 10.338 usuarios con cartera en acuerdos de pago cuyo monto corresponde a \$ 3.597,2 millones, logrando reducir en \$432,7 millones el valor existente al cierre de 2023.

✓ Composición de la cartera

La cartera vencida, se concentra principalmente, en el uso residencial con \$ 7.131,0 millones que representa el 74,23% del total de la cartera, el uso comercial \$1.214,7 millones con el 12,64% y las Pilas Públicas \$1.019,8 millones que representa el 10,62%, Los demás usos acumulan \$ 241,2 millones equivalentes al 2,51% restante.



Los estratos 1, 2 y 3 concentran el 65,43% del total de cartera vencida, siendo de mayor relevancia el estrato 2 con una participación del 31,44%.

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

✓ Acciones orientadas a la Recuperación de Cartera

Se continúan realizando las siguientes acciones:

Gestión acuerdos de pago

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

Gestión cobro

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

Gestión suspensión del servicio

De acuerdo con las gestiones realizadas en las actividades de suspensiones/reinstalaciones del servicio de acueducto y en concordancia con lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 se efectuaron 87.688 suspensiones en el tercer trimestre del año 2024, las cuales generaron 60.442 reinstalaciones del servicio debido a pagos totales o parciales de usuarios en mora.

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

Gestión de Recaudo

Durante el tercer trimestre del año 2024, se recaudaron \$ 175.497,7 millones, por los conceptos de servicio de acueducto, valor que aumento el 10,8% (\$ 17.166,8 millones), comparativamente con el periodo del año anterior.

Concepto tarifas	Valor	Porcentaje%
Cargo Fijo y Consumo	\$ 159.834,2	91,1
Aportes de conexión, venta y reposición de medidores, suspensiones reinstalaciones	\$ 9.750,4	5,5
Subsidios por municipios	\$ 3.493,6	2,0
Conceptos varios	\$ 2.419,5	1,4
Total	\$ 175.497,7	100,0

✓ Recaudo de valores diferidos “COVID”

De enero a septiembre del 2024, se recaudaron \$ 330,2 millones, por concepto de cuotas por carteras diferidas, a los suscriptores que no pagaron el servicio en los meses de abril a julio de

2020 (cuarentena), valores que según la directriz del gobierno nacional (Res CRA 915 y 918 de 2020), debieron diferirse, a un plazo de 36 meses para los usuarios de estratos 1 y 2 y para estratos 3, 4 y comerciales un plazo de 24 meses.

Del valor total diferido (\$ 8.563,0 millones), al cierre del trimestre del 2024 se ha recaudado un acumulado de \$8.245,9 millones, es decir, un 96,30% del total diferido por COVID.

✓ **Pasarela de pagos - Daviplata**

En diciembre del año 2023, con el fin asegurar el recaudo de la factura integrada y ofrecer un mejor servicio al cliente, se ha venido trabajando en modernizar y mejorar para los usuarios las alternativas del recaudo en línea en la pasarela de pagos (PSE), logrando implementar 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 de Daviplata al cierre del tercer trimestre de 2024 se ha recibido en total 7.549 transacciones, así mismo a través del canal PSE pasamos de 52.000 a 66.686 transacciones en promedio mensuales en total de enero a septiembre se han recaudado por este medio de pago 600.182 facturas, con un incremento del 35% respecto a la vigencia anterior.

✓ **Pagos en Línea – Puntos Externos Coopenessa**

En Agosto del año 2024, se implementó los pagos en Línea para todos los puntos Coopenessa externos y/o aliados los cuales son aproximadamente 250 puntos distribuidos en todo el área Metropolitana, con el fin ofrecer un mejor servicio al usuario y no tengan que dirigirse hasta las instalaciones del Parque del Agua, Cañaveral, Girón y/o Tanque y puedan realizar su pago en línea cerca a su lugar de residencia, Coopenessa es el mayor recaudador del amb, el cual recauda en promedio mensual 93.106 cupones que representan el 34,68% del total de cupones recaudados.

GESTION OPERACIONAL

PRODUCCIÓN

Captación de Agua



Al finalizar el segundo trimestre del año 2024, el caudal captado para abastecer la demanda en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón fue de 2357 l/s, en donde los aportes de los sistemas Tona, Frío y Suratá fue de 47,5%, 18% y 34,5% respectivamente.

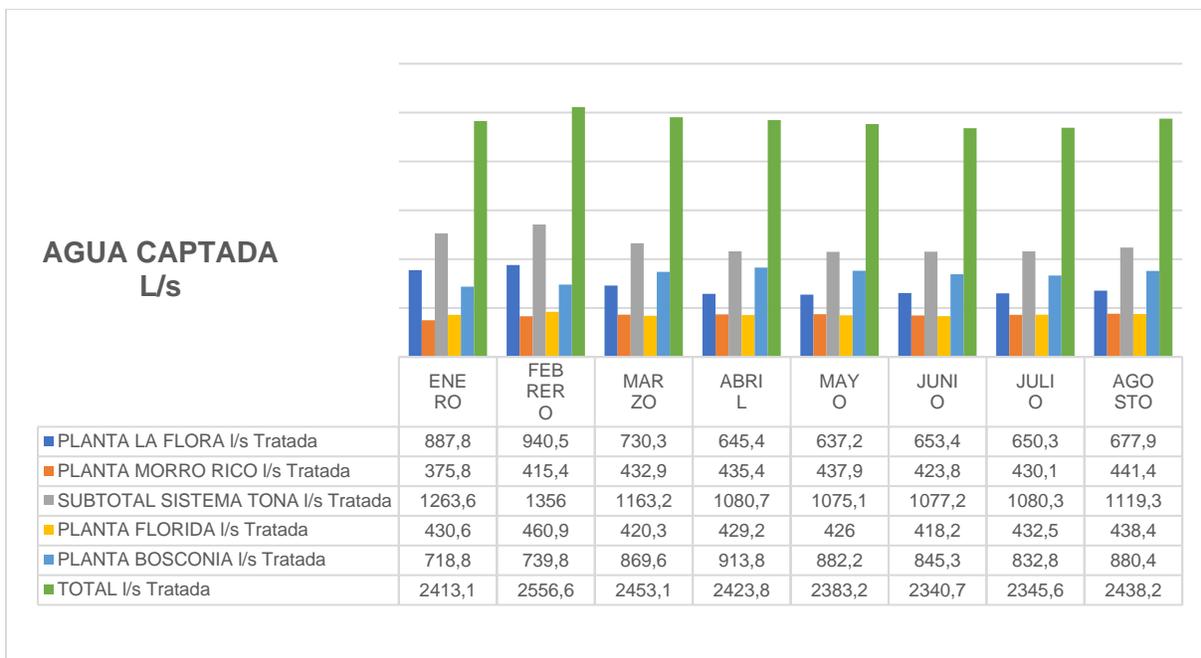


FIGURA 1. AGUA CAPTADA

Tratamiento de Agua Potable



FIGURA 2. PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

El sistema de potabilización conformado por las plantas de tratamiento La Flora, Morrórico, Florida y Bosconia, produjo un volumen de agua producida y suministrada a la red de 49.453.462m³, acumulado a agosto de 2024.

En la siguiente Figura se presentan los volúmenes de agua producida en cada una de las plantas de tratamiento acumulado a agosto de 2024.

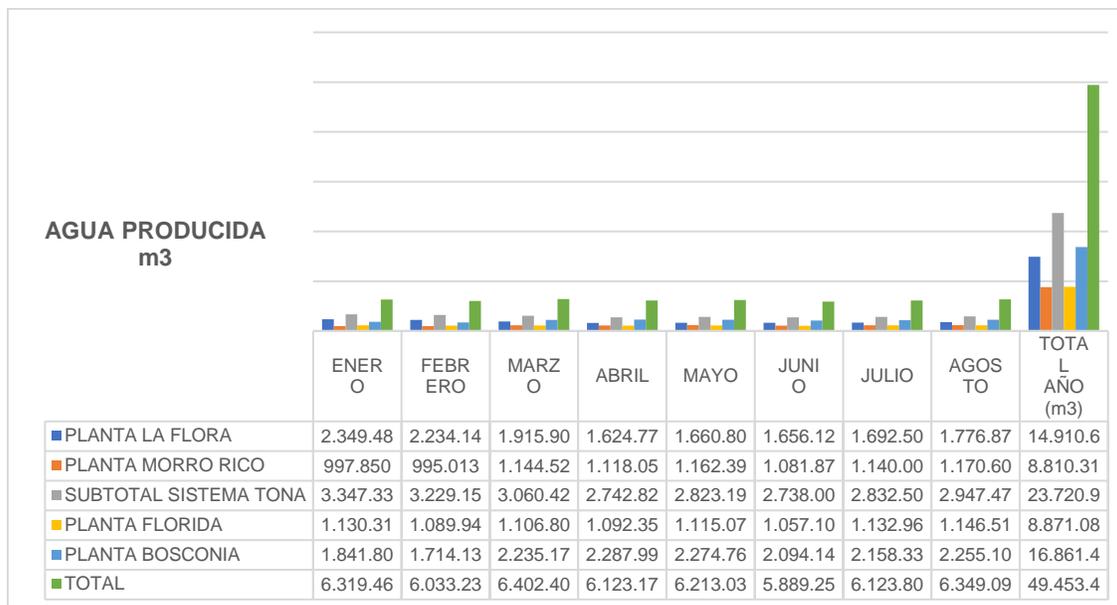


FIGURA 3 AGUA PRODUCIDA

SISTEMA	PLANTA LA FLORA	PLANTA MORRORICO	SUBTOTAL SISTEMA TONA	PLANTA FLORIDA	PLANTA BOSCONIA	TOTAL
TOTAL AÑO (m3)	14.910.605	8.810.313	23.720.918	8.871.081	16.861.462	49.453.462
Caudal Prom. (l/s)	707.3	417.9	1125.2	420.8	799.8	2345.8
Vol. Prom. (m3/día)	61109.0	36107.8	97216.9	36356.9	69104.4	202678.1

TABLA 1 DATOS DE PRODUCCIÓN: AGUA PRODUCIDA

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Durante el tercer trimestre de 2024 se dio continuidad a las obras de Ampliación de capacidad de la PTAP la Flora, atendiendo el cronograma establecido con en la que se busca construir dos nuevas líneas de tratamiento que permitan pasar de 900 l/s a 1400 l/s de capacidad.

CONTRATISTA:	CONSORCIO LA FLORA 2023
NIT:	901.782.993-1
CONTRATO No.:	299 de 2023
OBJETO DEL CONTRATO:	“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]”
VALOR:	\$19.641.055.953
PLAZO INICIAL (meses):	12

TABLA 2 OPTIMIZACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO LA FLORA



FIGURA 4 OPTIMIZACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO LA FLORA A JUNIO DE 2024



FIGURA 5 OPTIMIZACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO LA FLORA A SEPTIEMBRE DE 2024



FIGURA 6 OPTIMIZACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO LA FLORA A SEPTIEMBRE DE 2024

CONTRATISTA:	CONSORCIO CONSTRUMURO CYS
NIT:	901.748.056-1
CONTRATO No.:	217 de 2023
OBJETO DEL CONTRATO:	“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, Y 35.3]”
VALOR:	\$4.442.431.452
PLAZO INICIAL (meses):	10



TABLA 3 OBRA MURO DE CONTENCIÓN PTAP BOSCONIA

CONTRATISTA:	CONSORCIO OBRAS DE PROTECCIÓN SGD
NIT:	901.753.768-7
CONTRATO No.:	238 de 2023
OBJETO DEL CONTRATO:	“OBRAS DE PROTECCIÓN DE TALUDES UBICADOS EN EL MARGEN IZQUIERDO DEL EMBALSE DE BUCARAMANGA [POIR 20.2 Y 20.3]”
VALOR:	\$3.218.334.789
PLAZO INICIAL (meses):	9



TABLA 4 OBRA PROTECCIÓN DE TALUDES EMBALSE

GESTIÓN DE LA DEMANDA

Sectorización y Regulación

Durante el tercer trimestre del año 2024, dentro del programa de sectorización y regulación hidráulica se continuó con la instalación de equipos de monitoreo y control de presiones, por lo cual se efectuó la ejecución del contrato 085 de 2024 cuyo objeto es “CONSTRUCCIÓN DE CÁMARAS PARA LA INSTALACIÓN DE CAUDALIMETROS Y EQUIPOS ESPECIALIZADO EN EL CONTROL DE PARÁMETROS HIDRÁULICOS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DEL amb SA ESP – POIR 23.4” por valor de \$ 650.369.995 con una duración de 5 meses y cuyo contratista es la firma INCA INGENIEROS CIVILES ASOCIADOS S.A.S. hoy se tiene un avance de obra del 90% y se espera culminar en el mes de noviembre de 2024.



FIGURA 7 REGISTRO FOTOGRÁFICO CONSTRUCCIÓN CÁMARAS MALPASO Y BUCARICA

Igualmente se continuaron los trabajos objeto del contrato RELOCALIZACIÓN DE LA LÍNEA DE CONDUCCIÓN PTAP FLORIDA - GIRÓN. ENTRE EL CRUCE DEL RIO FRIO Y PIMPOLLO POIR 45, por valor de \$ 668.104.123 y una duración de 4 meses contrato ejecutado por el CONSORCIO BUCARAMANGA amb, el cual a la fecha se encuentra en un porcentaje de avance de ejecución del 90%.



FIGURA 8 REGISTRO FOTOGRÁFICO INSTALACIÓN TUBERÍA SECTOR PIMPOLLO.

Abastecimiento

En el tercer trimestre de 2024 se continuó con la ejecución del del contrato 043 de 2024 cuyo objeto es “REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL Y ADECUACIÓN DE REDES HIDRÁULICAS DEL TANQUE MORRO ALTO DEL amb – POIR 55” POR VALOR DE \$ 2.232.481.802, realizado por el CONSORCIO AQUAOCIL. A septiembre de 2024, el avance es del 30%. Por su parte se continua con la ejecución del Contrato 111 de 2024 cuyo objeto es “REFORZAMIENTO DE LA LOSA DE FONDO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN EL TANQUE DE DISTRIBUCIÓN NORTE BAJO DEL amb S.A. E.S.P – POIR 55”, con tiempo de ejecución de 3 meses, un valor de \$ 355.213.060 y realizado por la firma INCA INGENIEROS CIVILES ASOCIADOS S.A.S. su avance es del 50%



FIGURA 9 REGISTRO FOTOGRÁFICO ADECUACIÓN DE REDES TANQUE MORRO ALTO.



FIGURA 10 REGISTRO FOTOGRÁFICO LOSA DE FONDO TANQUE NORTE BAJO.

GESTIÓN INTEGRAL DE AGUA NO CONTABILIZADA

Control de pérdidas reales y aparentes.

En el período de junio a agosto de 2024, la facturación fue de 9.567.628 m³, con un volumen de agua suministrada de 12.102.289 m³, obteniendo un resultado de Índice de Agua No Contabilizada (IANC) promedio de los últimos dos (2) meses de 21,94%.

El promedio del IANC de los últimos 12 meses es de 23,03%. El valor promedio del IPUF de los últimos 12 meses a agosto de 2024 es de 4.39 m³/usuario-facturado (Figura 1). Durante el último trimestre, se observa una disminución de las Pérdidas por Usuario Facturado del 4.55 m³ a 4.39 m³.

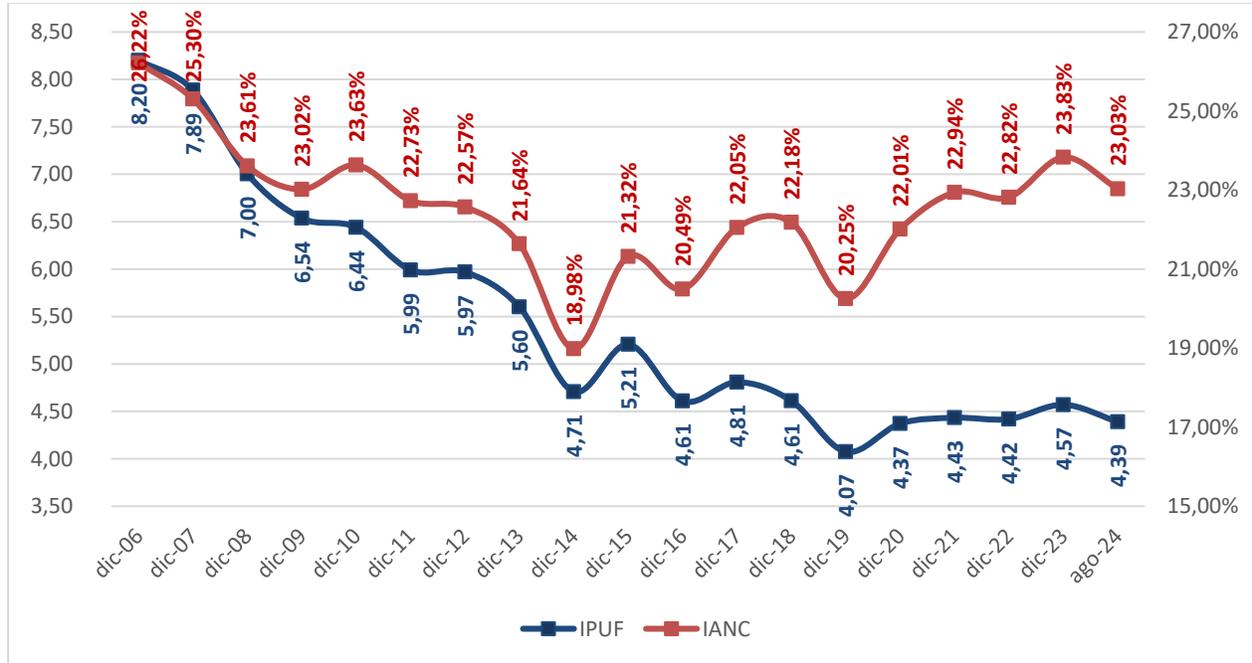


FIGURA 11 ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC) PROMEDIO (12 MESES)

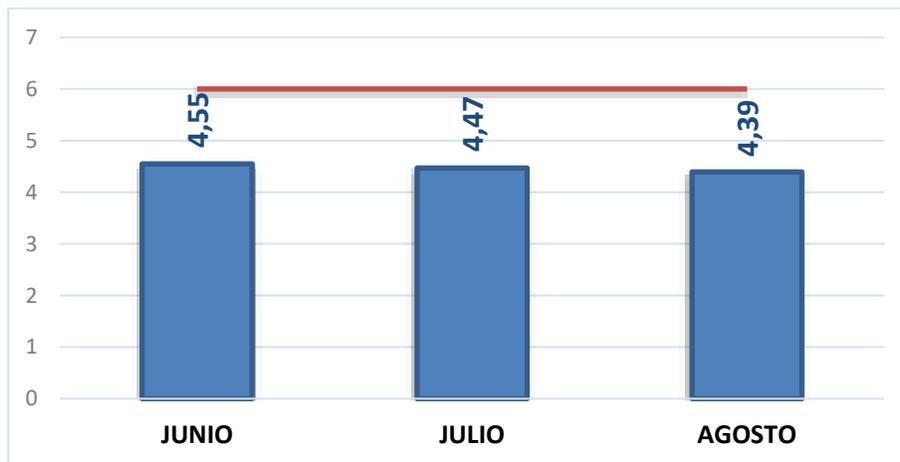


FIGURA 12 ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO (IPUF) DURANTE EL ÚLTIMO TRIMESTRE.

Estos resultados, reflejan el impacto generado por la implementación del proyecto MEGA, que 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.

Modelación Hidráulica de redes

Durante el tercer trimestre de 2024, se dio continuidad al proceso de modelación hidráulica de la red de distribución en cada uno de los distritos que componen el área de prestación de servicio. Se continuó con la actualización del modelo general, incorporando los datos obtenidos de los equipos registradores de presión y caudal en la red matriz de abastecimiento con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y asegurar un mejor control de pérdidas.

Se ha avanzado significativamente en el desarrollo de aplicaciones complementarias integradas al modelo hidráulico, lo que ha permitido optimizar y aumentar la eficiencia y las funcionalidades del sistema. Estas aplicaciones han automatizado diversas tareas, reduciendo el tiempo y los costos en los proyectos de diseño, análisis hidráulico y proyección de redes. Han sido fundamentales en el análisis técnico para la viabilidad y aprobación de pilas públicas, con el fin de integrar a las comunidades en situación de clandestinidad como clientes especiales del sistema, contribuyendo así a la reducción de pérdidas comerciales, han permitido optimizar el control de presiones en la red, reduciendo pérdidas por fugas y daños. Otras funcionalidades incluyen la detección automática de sectores críticos, la simulación de escenarios de emergencia, la evaluación de viabilidad de alternativas de diseño y la integración de sistemas de monitoreo en tiempo real para mejorar la toma de decisiones y la gestión de la infraestructura hidráulica.

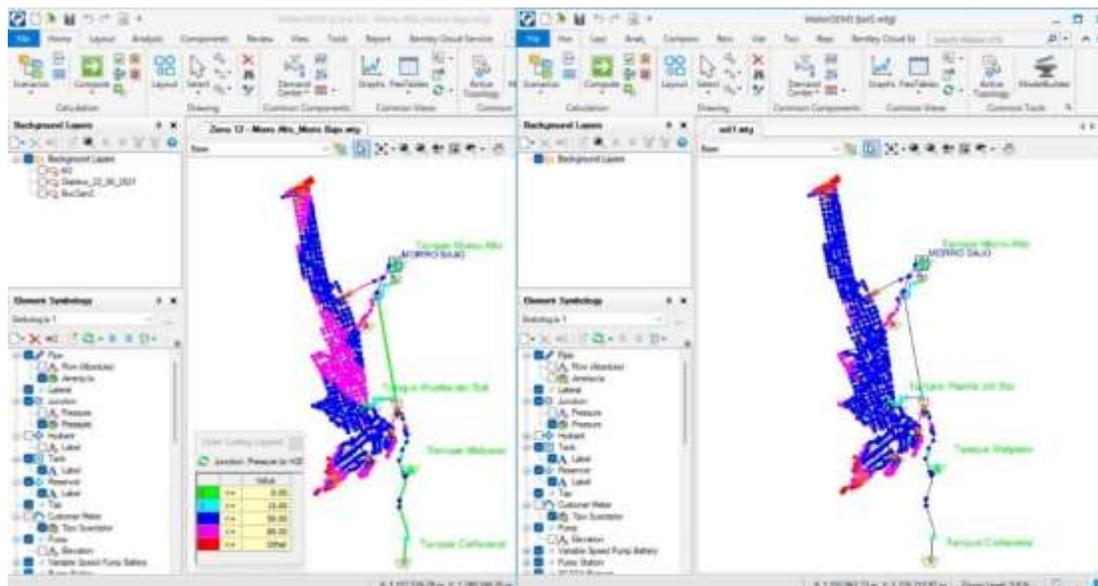


FIGURA 13. OPTIMIZACIÓN DE SECTORIZACIÓN PARA EL CONTROL DE PRESIONES POR MEDIO DE ALGORITMOS DE OPTIMIZACIÓN INTEGRADOS AL MODELO HIDRÁULICO.

Debido a la gran cantidad de datos disponibles, se realizó una evaluación de múltiples compañías con experiencia internacional en el despliegue de plataformas de análisis y gestión hidráulica avanzada y los diversos beneficios que estas soluciones podrían aportar a nuestro sistema. Estas herramientas de análisis de datos proporcionan una visión más completa y detallada del funcionamiento de las redes hidráulicas, permitiendo un acceso a la información en tiempo real, lo que facilita la identificación más rápida y precisa de posibles focos de pérdida, reduciendo así los costos asociados con la reparación tardía de fugas y mejorando la eficiencia en el uso del recurso hídrico. Además, al emplear algoritmos avanzados y técnicas de inteligencia artificial, estas plataformas tienen la capacidad de realizar análisis predictivos, anticipando posibles fallas o fugas antes de que se conviertan en problemas más graves.

En el tercer trimestre del año 2024 se realizó la adquisición de la licencia de WaterSight, con un presupuesto total de \$119.341.733 y un plazo de ejecución de tres (3) meses, iniciando en el mes de julio de 2024, con el objeto de la implementación de un proyecto piloto de gemelo digital de la red distribución de los distritos Estadio, Centro, Morro Alto, Florida, Florida circular, La Cumbre y El Carmen, Actualmente nos encontramos realizando integración de las plataformas SCADA – SII – SIG - MODELO HIDRÁULICO, permitiendo así el máximo aprovechamiento de la información obtenida en los sistemas de información existentes en el amb.

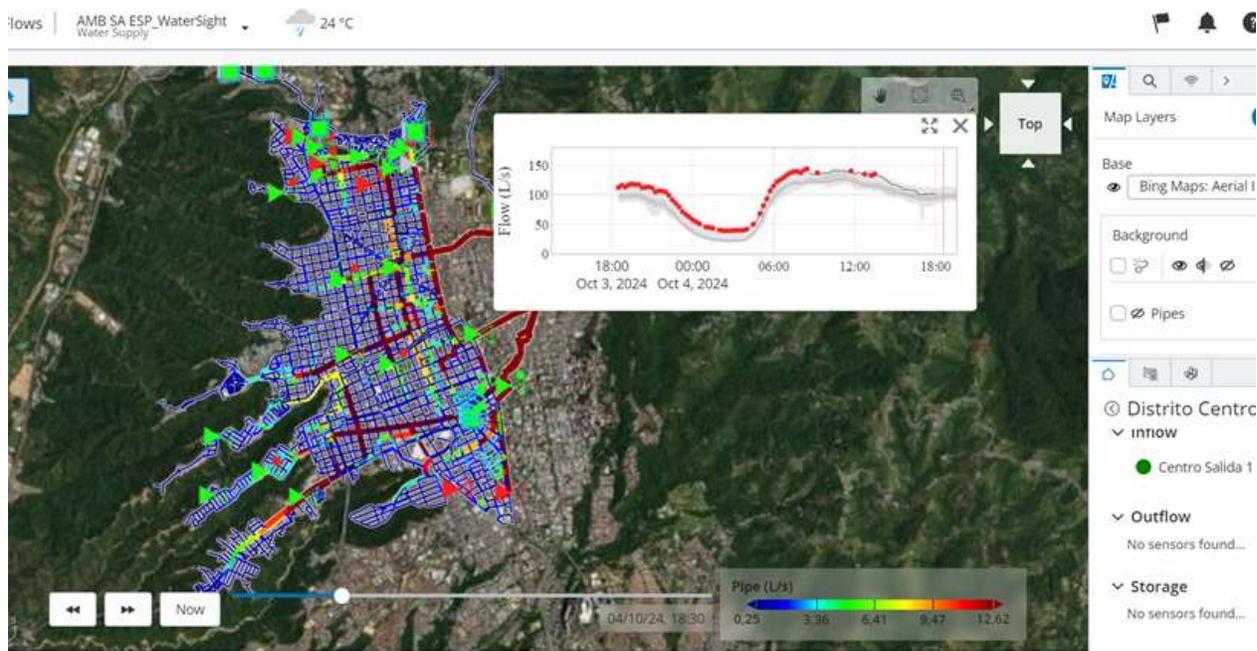


FIGURA 14. PLATAFORMA PILOTO GEMELO DIGITAL RED DE DISTRIBUCIÓN.

Sectorización y regulación

Durante el tercer trimestre de 2024, se continuo con la ejecución del contrato para la ampliación de la capacidad del sistema de distribución a través de la sectorización hidráulica, con un presupuesto total de \$529.978.882, con un plazo de ejecución de diez (10) meses, se aprobó un adicional por un valor de \$199.996.513, extendiendo el plazo de ejecución en cuatro (4) meses

adicionales, actualmente se encuentra en un 75% de ejecución. 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, durante el tercer trimestre, se realizó la revisión de estanqueidad de los distritos Estadio, La Victoria, Centro y Florida que han culminado en 77 taponamientos, 4 reemplazos de válvulas en mal estado y 5 empalmes de red.

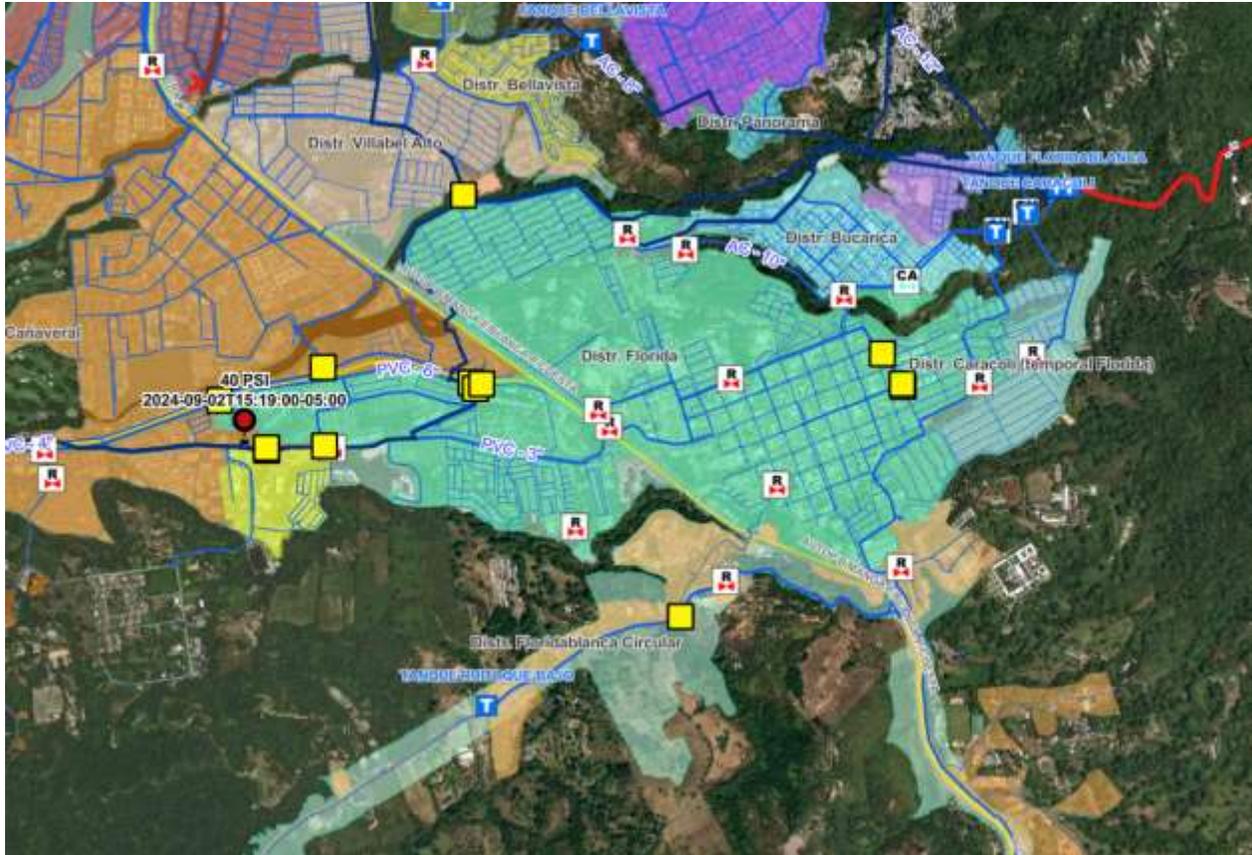


FIGURA 15. TAPONAMIENTOS REALIZADOS COMO PARTE DEL MANTENIMIENTO DE LA SECTORIZACIÓN.

Los resultados de la optimización de la sectorización se reflejan en el control de presiones de los distritos hidráulicos, lo que impacta directamente en la reducción de las pérdidas técnicas del sistema. Un ejemplo de esto es el distrito Morro Alto, donde se logró reducir el caudal mínimo nocturno en 12 l/s, lo que representa un ahorro de aproximadamente 4,000 m³ de agua por mes, como se muestra en la Figura 16. De igual manera, en el distrito Regaderos se consiguió disminuir el caudal mínimo en 5 l/s, como se observa en la Figura 17.

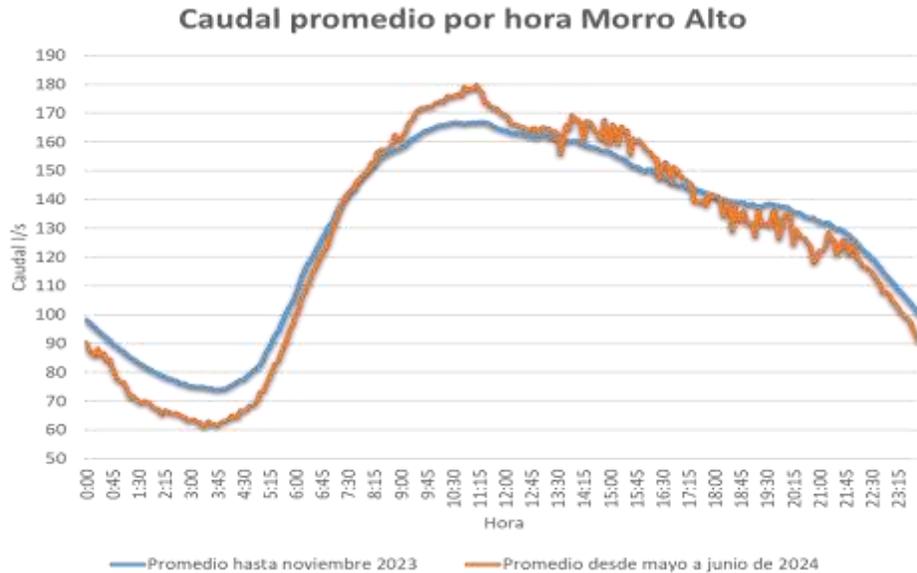


FIGURA 16 IMPACTO DE ACCIONES DE SECTORIZACIÓN EN UN DISTRITO HIDRÁULICO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN.

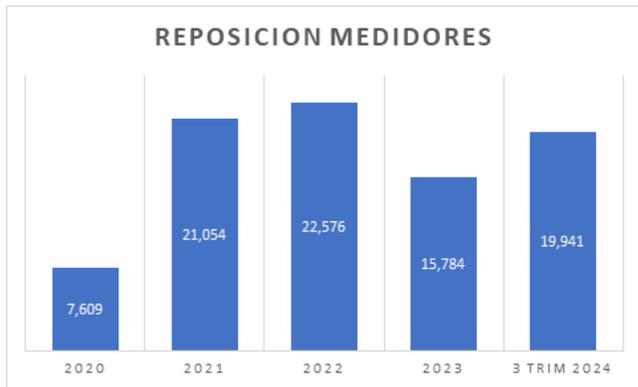


FIGURA 17 IMPACTO DE ACCIONES DE SECTORIZACIÓN EN EL DISTRITO REGADEROS.

Medición

Dando cumplimiento al artículo 146 de la Ley 142/94, “La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”, se continuó con el Programa de Reposición de Medidores,

el cual tiene como objetivo reemplazar los medidores que no estén funcionando correctamente y aquellos que por su antigüedad deban reemplazarse por cambio tecnológico.



Como se observa en la gráfica, a fecha de corte de septiembre 2024 se registra la instalación de 19.941 medidores para reemplazar equipos que habían cumplido su ciclo de vida o presentaban fallas en la medición, con lo cual además de garantizar una correcta medida para estos clientes, se brinda mayor seguridad en la toma de lectura.

La instalación de medidores generó recaudos por \$4.423.303.989 de los cuales \$3.350.126.135 corresponden a reposición y \$1.073.177.854 por nuevos usuarios.

Al finalizar el tercer trimestre de 2024, se registran 2.037 medidores detenidos, cifra que representa únicamente el 0,6% del total de medidores instalados.

Adicionalmente, se instalaron 5.505 medidores a nuevos clientes que formalizaron su solicitud de una nueva conexión al servicio de acueducto durante el tercer trimestre de 2024.

Estrategia de Reposición de Medidores

En el periodo o comprendido entre enero y septiembre de 2024, como parte de la implementación de la estrategia de priorización de reposición de medidores basadas en análisis multicriterio (ver Figura 18), se realizó la reposición de 15.873 medidores con nuevos dispositivos de medición R-315.

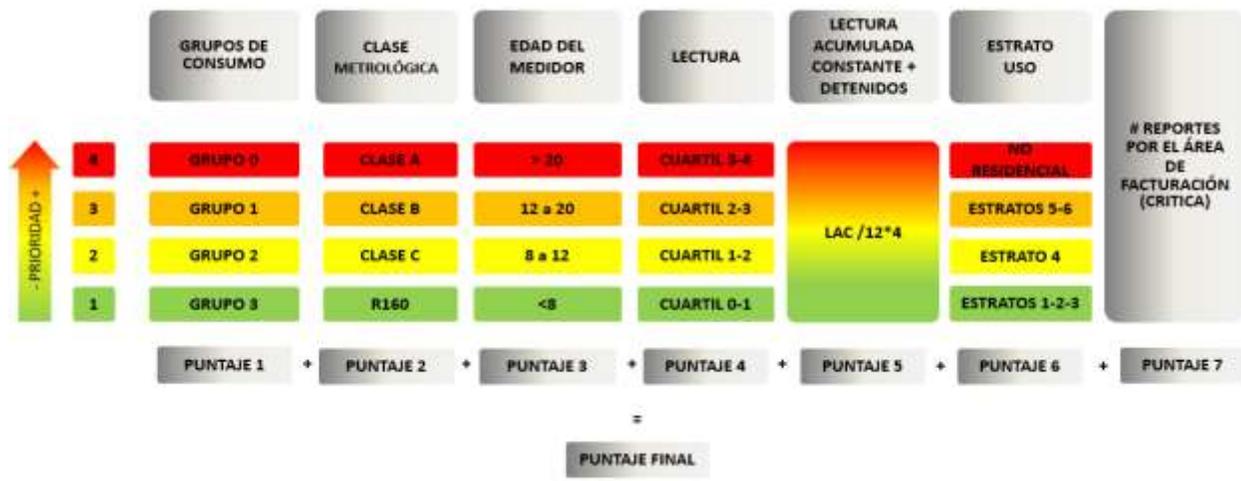


FIGURA 18 ESQUEMA DE LA ESTRATEGIA DE REPOSICIÓN DE MEDIDORES.

De acuerdo a las estimaciones preliminares realizadas con la información de la fecha de reposición de los medidores, y las lecturas tomadas en el mes junio, se pudo establecer un volumen recuperado promedio entre 4.22 y 1.44 m³ por reposición ejecutada mediante servicios de cambio tecnológico, dependiendo del ciclo de facturación considerado (ver Figura 19), con un promedio general de 2.45 m³/mes.

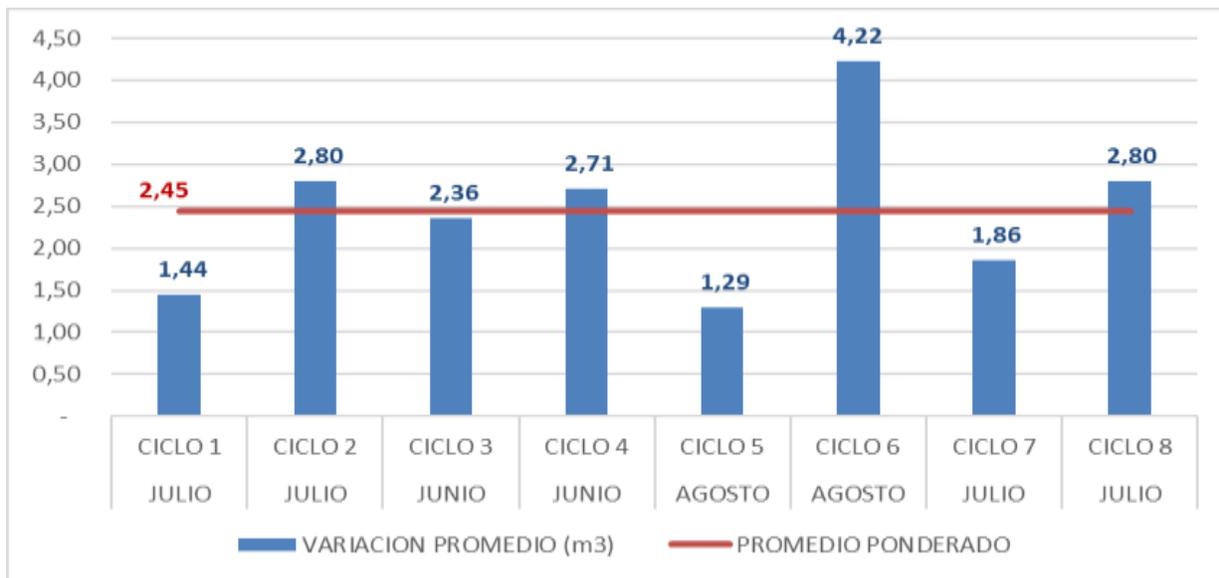


FIGURA 19 ESTIMACIÓN DE VOLUMEN DE AGUA RECUPERADA POR REPOSICIÓN POR CICLO.

Por otra parte, de acuerdo con los últimos datos de facturación disponibles para los medidores repuestos hasta la fecha, se calcula una variación de consumo facturado promedio general de 1.22 m³, con respecto al consumo promedio registrado en el año 2023 para los mismos usuarios.

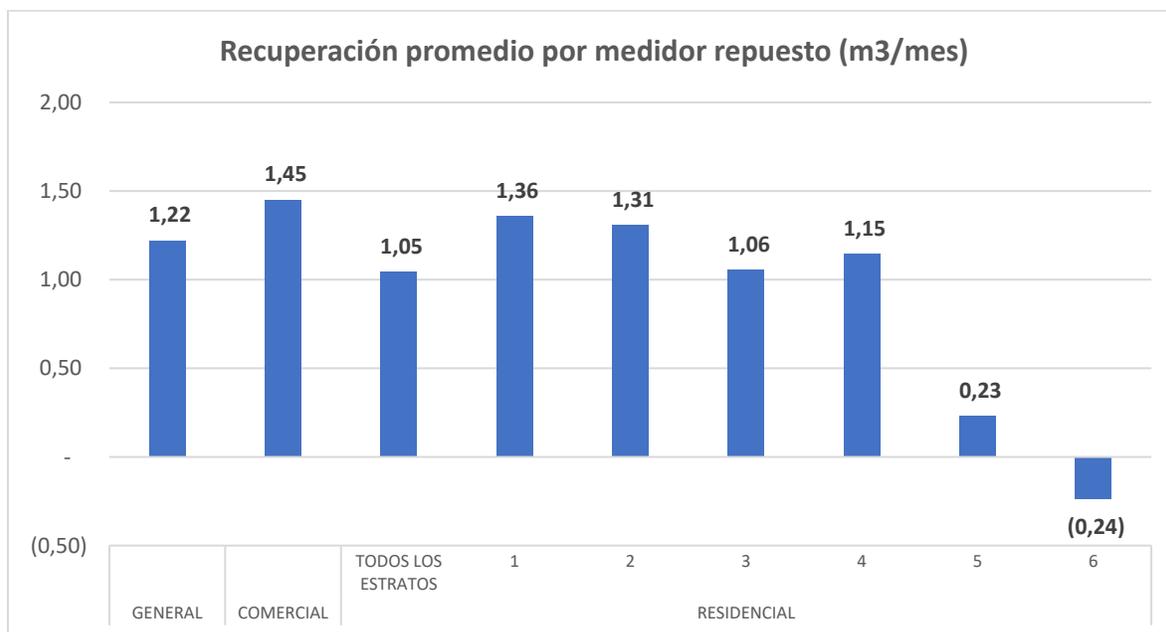


FIGURA 20 GANANCIA DE VOLUMEN FACTURADO POR MEDIDOR REPUESTO SEGÚN USO.

Con el fin de mejorar la efectividad de reposiciones se continuó con la implementación del plan de acción de realización de visitas previas a las instalaciones priorizadas para reposición de medidores. En el tercer trimestre de 2024 se realizaron 5689 revisiones previas, de las cuales 4.649 resultaron viables para su reposición inmediata.

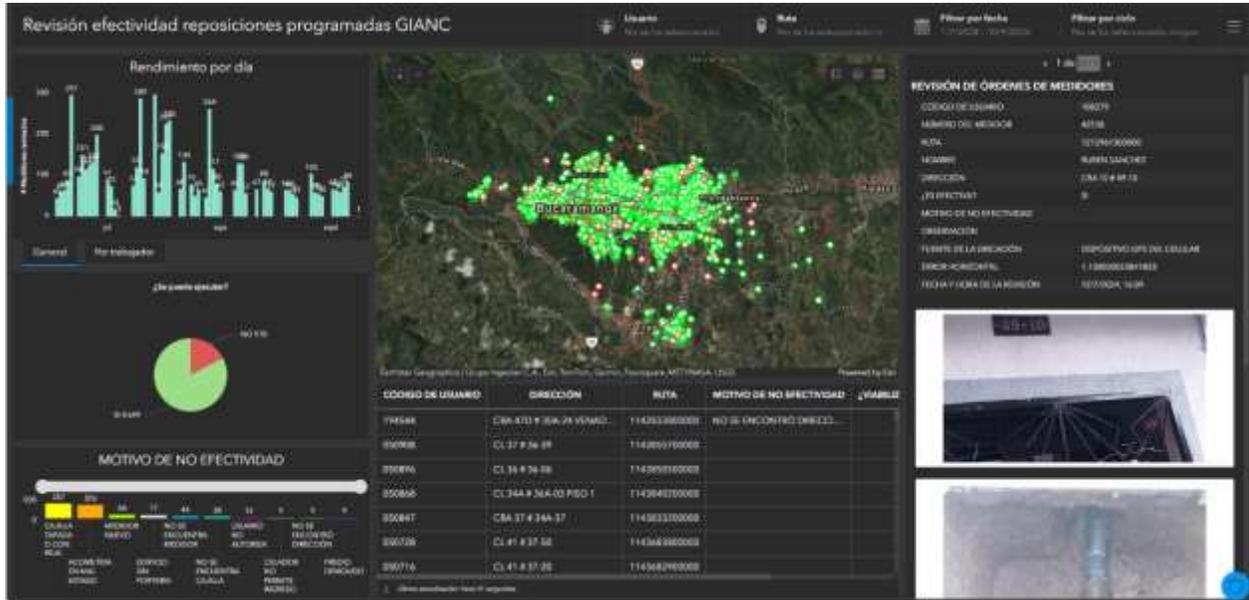


FIGURA 21 TABLERO DE CONTROL PARA EL SEGUIMIENTO DE REVISIONES PREVIAS.

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

Durante el 2024, se logró la aprobación técnica de 161 clientes especiales, de los cuales 148 en modalidad individual, y 13 en modalidad de pila pública, que suman un volumen acumulado de agua recuperada de 62.562 m3 para el año 2024, hasta la fecha. Para el último mes facturado, se reporta un consumo de 14.112 m3.

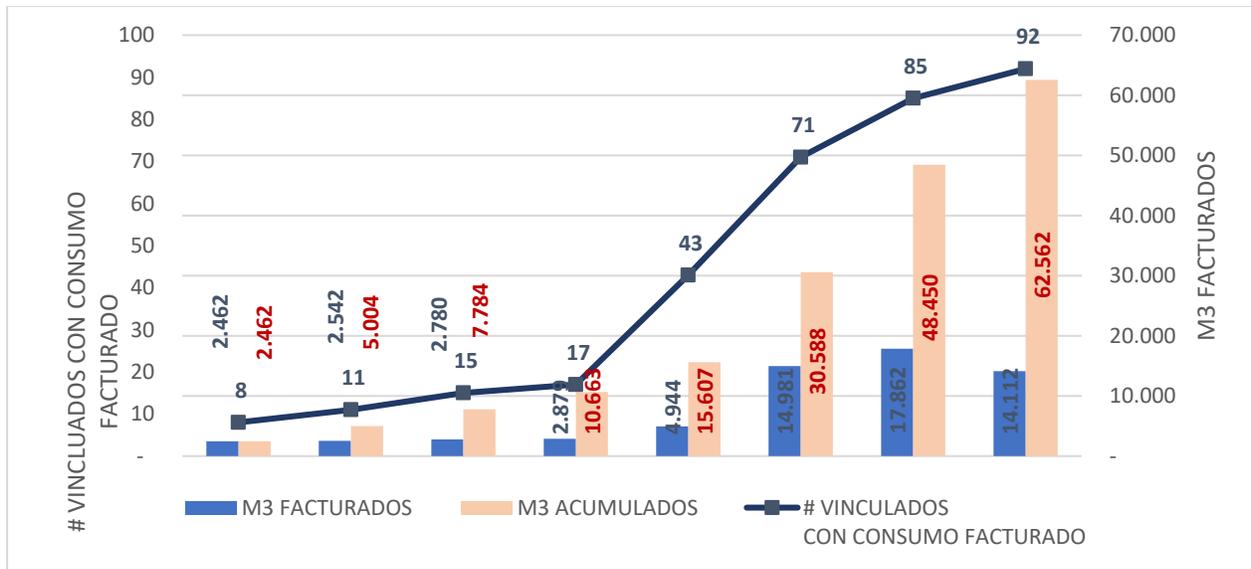


FIGURA 22 USUARIOS ESPECIALES VINCULADOS Y FACTURADOS EN HASTA EL TERCER SEMESTRE DE 2024.

Adicionalmente, se visitaron y analizó la viabilidad de 125 clientes potenciales para vinculación mediante contrato de condiciones especiales, de los cuales 99 se evaluaron como viables.

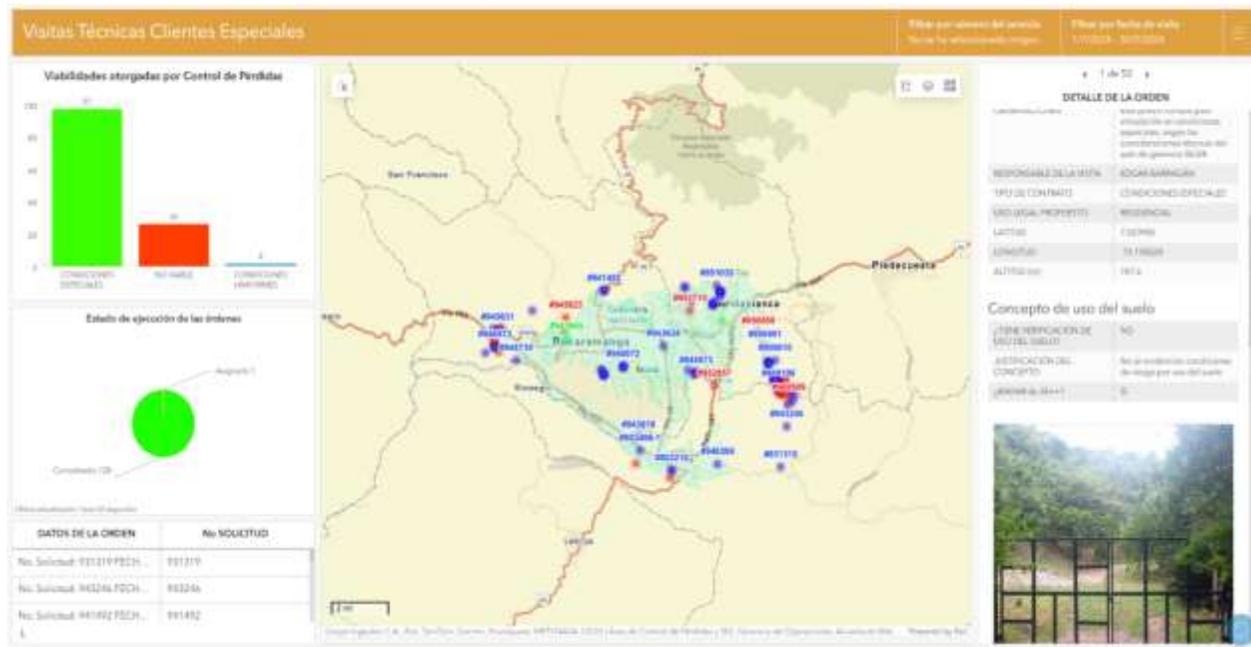


FIGURA 23. CUADRO DE MANDO DE SEGUIMIENTO DE VISITAS TÉCNICAS PARA LA VINCULACIÓN MEDIANTE EL CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES.

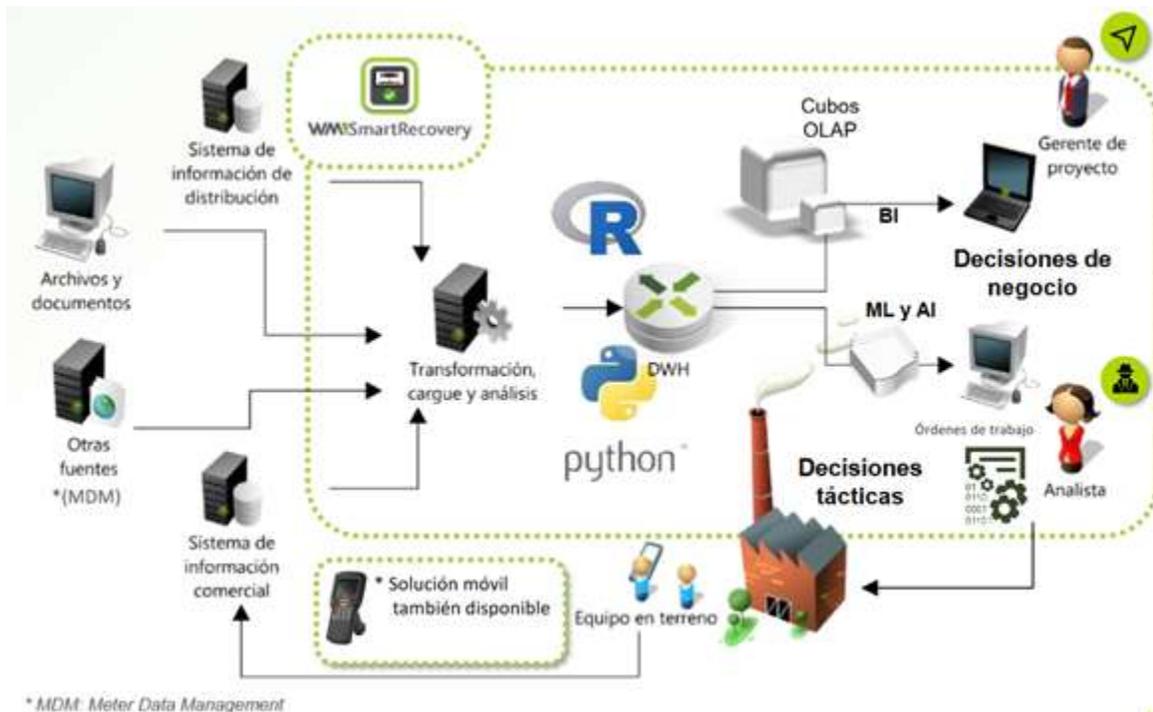


FIGURA 25 ESQUEMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO PILOTO SMART RECOVERY.

El proyecto piloto, abarcará a los usuarios y medidores del Ciclo 03, e incluirá la implementación de las siguientes funcionalidades:

- Hoja de vida del cliente: Muestra toda la información disponible sobre un usuario individual, incluyendo información comercial, datos técnicos de la acometida, medidor instalado, e historia de medidores anteriores, historia de datos de lectura, reporte de inspecciones realizadas y resultados, historia de quejas y reclamos.
- Información georreferenciada: presentación cartográfica de datos de usuarios, con filtros que permiten seleccionar por criterios de zona operativa, transformador, zona geográfica, usuarios con inspecciones con y sin hallazgo, y anomalías de lectura reportadas que puedan ser de especial significación para localización de posibles pérdidas.
- Consumos cero consecutivos: Presenta cuentas que tienen consumos consecutivos en cero. Un consumo de cero repetido en períodos sucesivos de acuerdo con los parámetros de filtrado.
- Consumos planos: Muestra contratos con un comportamiento de consumo que no presenta variación significativa dentro del intervalo de tiempo y para los filtros especificados.
- Consumo decreciente controlado: Identifica Usuarios que presentan consumos gradualmente decrecientes que podrían no ser detectados por alarmas basadas únicamente en cambios abruptos de consumo.
- Aumento y seguimiento (series de tiempo): Usa un pronóstico de consumo generado usando un modelo de series de tiempo construido usando la historia de consumo de una cuenta para detectar desviaciones de consumo en los últimos meses respecto al comportamiento esperado.

- Análisis predictivo probabilidad de fraude y recuperación: Muestra el resultado del modelo analítico de predicción de fraude aplicado a todos los usuarios, asignando un potencial de fraude y un monto de recuperación esperada para cada usuario.
- Modelo de auditoría de lecturas: Muestra resultados de un análisis estadístico de los datos de lectura para localizar valores anómalos que pueden ser resultado de fraude, o problemas de lectura.

Entre los beneficios que se espera obtener de la implementación del proyecto piloto, se destacan los siguientes:

- Aumentar la rentabilidad del plan de reducción de pérdidas, contando siempre con la información relevante.
- Realizar el seguimiento oportuno al cumplimiento de las metas de reducción de pérdidas. Obtener información continua sobre el comportamiento de los usuarios para facilitar la toma de decisiones tácticas, que permitan una reducción efectiva de las pérdidas.
- Mejora la eficiencia en la detección de fraudes asegurando que sus operaciones traigan una mayor cantidad de energía recuperada.
- Permitir el seguimiento del comportamiento de usuarios fraudulentos para detectar reincidencia.
- Contar con acceso inmediato a la información.
- Automatizar los procesos de análisis, reduciendo así el esfuerzo en la extracción y transformación de datos.

Mejorar la detección de anomalías, analizando información de los diferentes procesos operativos al interior de su empresa como facturación, control de morosidad y atención al cliente.

Gestión Social De Pilas Públicas

El amb S.A. ESP. cuenta con 215 servicios provisionales de pila pública instalados que benefician a más de 20.000 familias residentes en sectores o Asentamientos Humanos que no cuentan con las condiciones necesarias para el acceso individual al servicio de acueducto.

Con el objetivo de ofrecer atención eficiente y efectiva a los usuarios y líderes de los servicios provisionales de pila pública, el proceso de Gestión Integral de Agua no contabilizada brinda atención preferencial a los líderes y beneficiarios de las pilas públicas. Aspecto que incluye, ofrecer atención prioritaria de manera escrita, presencial y WhatsApp, así como la gestión ágil y eficiente en la coordinación de actividades técnicas, sociales y comerciales para mejorar la prestación del servicio provisional de pila pública. De esta manera, se busca fortalecer la relación con los líderes y beneficiarios, con el objeto de trabajar en conjunto para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios provisionales de pila pública.

NUEVOS SERVICIOS PROVISIONALES DE PILA PUBLICA APROBADOS

Para formalizar la prestación del servicio, mejorar la calidad de vida de las comunidades y reducir las pérdidas técnicas y comerciales, se ha llevado a cabo un proceso de acompañamiento, orientación y seguimiento que ha permitido culminar el proceso de vinculación al servicio de acueducto a través de la aprobación de nuevos servicios provisionales de pila pública:

- Vereda Angelinos
- Parcelas

En etapa de finalización del proceso de vinculación del servicio provisional de pila pública con aprobación técnica se encuentran las siguientes comunidades:

- Asentamiento humano Asohelechales
- Asentamiento humano Suratoque
- Portal de Mirasol
- Puerto Rico
- Asentamiento humano 20 de Julio
- Loma Linda
- Raizales del Café Madrid
- Malpaso Sector 1.

PROYECTO INDIVIDUALIZACION DE PILAS PUBLICAS

Se elaboraron los diseños hidráulicos, planos y el presupuesto preliminar para el proyecto de individualización de pilas públicas, cuyo objetivo es convertir a los usuarios provisionales de pila pública en usuarios regulares individuales. La vinculación individual tiene beneficios como una mejor gestión del consumo, mayor precisión en la facturación, mejora en la calidad del servicio y la prevención de conflictos sociales relacionados con el acceso al servicio. Hasta la fecha, 19 pilas públicas están contempladas en este proceso de individualización, las cuales se mencionan a continuación:

- JAC ASOCOFLO
- JUNTA VIVIENDA PALMERA II
- ASOVISUR II
- CAMPESTRE NORTE
- BELLAVISTA / LA PALMITA
- VILLA DEL CARMEN
- BELLAVISTA CAMPESTRE
- A.H. BALCONES DEL SUR
- MIRADORES DE LA FLORIDA
- PRADOS DEL SUR
- PRADOS DE LA HACIENDA
- BELLAVISTA CAMPESTRE

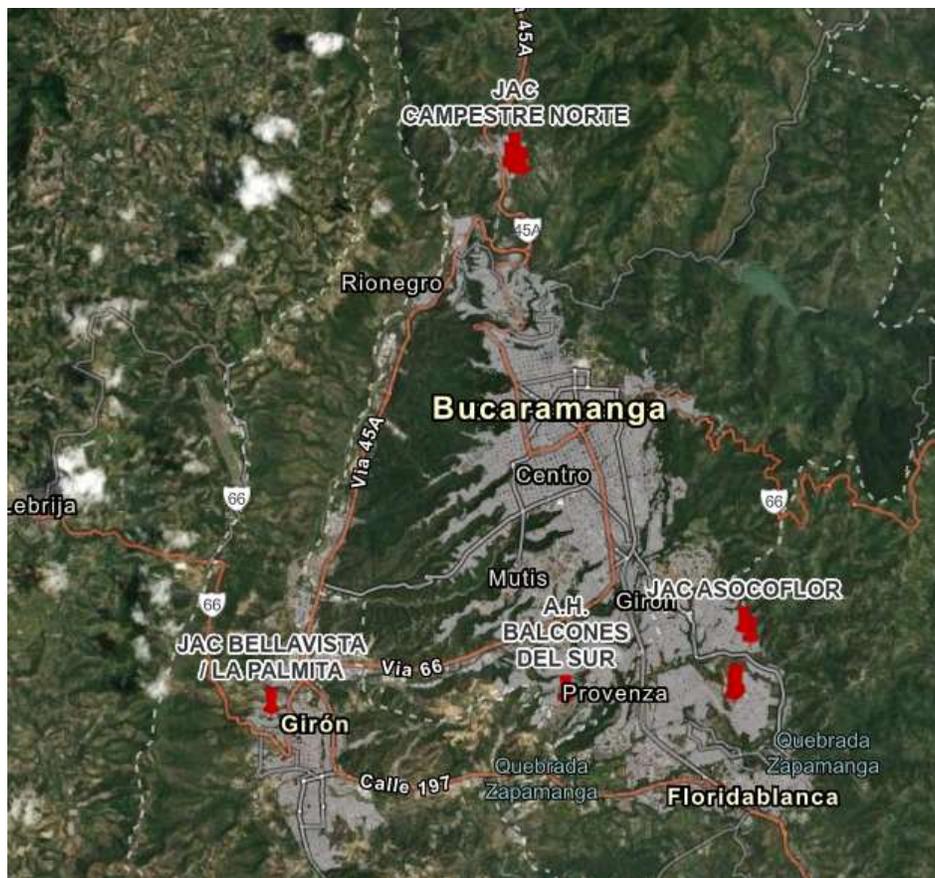


FIGURA 26 PILAS PÚBLICAS PROYECTADAS PARA PROYECTO DE INDIVIDUALIZACIÓN

DISPONIBILIDAD TÉCNICA DEL SERVICIO

Durante el tercer trimestre del año 2024, el amb S.A. ESP expidió concepto técnico favorable para la disponibilidad del servicio de acueducto a 2471 unidades de vivienda y 57 unidades comerciales en predios localizados en nuestra Área de Prestación de Servicio. Lo anterior, como resultado de la aprobación de 56 solicitudes de disponibilidad de servicio de acueducto de gestionadas por los urbanizadores/constructores en los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, incluyendo renovación de disponibilidades.

Respecto a los resultados del segundo trimestre del año 2024, se evidencia que en este trimestre que comprende los meses de julio, agosto y septiembre, hubo un aumento en el número de unidades de vivienda y locales comerciales solicitadas por los constructores.

MANTENIMIENTO DE REDES

Reposición y ampliación de la Capacidad de las Redes de Distribución

Durante el tercer trimestre del año 2024, el amb S.A. ESP el personal operativo del proceso de Mantenimiento de Redes adelantó por administración la reposición de redes locales y acometidas en:

<u>BARRIO</u>	<u>DIRECCION</u>	<u>DIAMETR</u> <u>O</u>	<u>METRO</u> <u>S</u>	<u>POBLACION</u> <u>BENEFICIAD</u> <u>A</u>
ALVAREZ	CRA 41 CL 32 Y 33	3"	121	100
CABECERA	CRA 40 CL 46 Y 48	3	60	200
PANORAMA	BUCARICA PANORAMA	10"	200	12600
GARCIA ROVIRA	SOTERRACION	3"	200	1000
CASCO ANTIGUO	CL 10 CRA 7 Y 8	4"	72	200
ALMENARES DE SAN JUAN	CL 15ª CRA 11	4"	48	100
CORDONCILLO	CL 65C CRA 3	2"	120	200
LA CUMBRE	CRA 8E CL 28	6"	90	200
ALARES	CRA 12 CL 58 Y 59	3"	80	100
ALARES	CL 59 CRA 12 Y 14	3"	120	30
EL,SOL	CARRETERA ANTIGUA LA ESTANCIA	3"	90	200

TABLA 5 MANTENIMIENTO DE REDES

Respecto a la reposición de accesorios del sistema de distribución se realizaron los siguientes cambios:

- Hidrante contraincendios de 4", cantidad 1
- Hidrante contraincendios de 3", cantidad 6
- Válvula 2" HD, cantidad 5
- Válvula 3" HD, cantidad 13"
- Válvula 4" HD, cantidad 6
- Válvula 6" HD, cantidad 6
- Válvula 8" HD, cantidad 1
- Válvula 12" HD, cantidad 2
- Tapas 0.60 para válvula, cantidad 44
- Tapas 0.22 redonda HD, cantidad 10

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

Durante el tercer trimestre de 2024, se dio inicio a las siguientes obras de reposición y de ampliación de la capacidad de redes de distribución:

Ítem	Proyecto	Barrio	Dirección	Diámetro ["]	Longitud [mts]
1	POIR 6.8	San Luis	Calle 90 entre carreras 16 y 17 E, calle 89 y calle 89ª entre carreras 16 y	3" y 4"	1244 ml

			17 E, carreras 16 y 17 entre calles 89 y 90		
					
COSTO: \$1.185.846.630 (Terminado)					

2	POIR 5.7	Kennedy, Paisajes del Norte	Calle 19 entre carreras 10 y 15, carrera 15 entre calles 15 y 19	12", 10" y 8"	900 ml
					
COSTO: \$1.295.976.812 (En ejecución)					

FIGURA 27 REPOSICIÓN DE REDES TERCER TRIMESTRE DE 2024

CONTRATISTA:	CONSORCIO BOMBEO 150
NIT:	901.808.699
CONTRATO No.:	098 de 2024

OBJETO DEL CONTRATO:	“LA CONSTRUCCION DE LAS OBRAS CIVILES, HIDRAULICAS Y MECANICAS PARA EL SISTEMA DE BOMBEO PTAP RAFAEL ARDILA DUARTE AL TANQUE NUEVO ANGELINOS POIR 3”
VALOR:	\$1.533.208.662
PLAZO INICIAL (meses):	07
	
COSTO: \$1.533.208.662 (En ejecución)	

FIGURA 28 CONSTRUCCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS DE SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

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

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

DETALLE		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Área de Prestación										
Suscriptores	Bucaramanga	188.097	188.394	188.612	188.705	188.894	188.977	189.308	189.584	189.790
	Floridablanca	88.469	88.545	88.716	88.817	88.882	88.929	89.011	89.077	88.340
	Girón	42.443	42.555	42.737	42.927	43.136	43.431	41.168	41.352	44.208
	Total	319.009	319.494	320.065	320.449	320.912	321.337	319.487	320.013	323.338
Caudal de Agua Captada (L/s)		2.413	2.468	2.453	2.424	2.490	2.422	2.346	2.472	2.470
Volumen de Agua Captada (m3)		6.463.202	6.184.912	6.570.390	6.282.502	6.668.649	6.277.738	6.282.571	6.621.055	6.403.185
Volumen de Agua Producida (m3)		6.319.464	6.033.236	6.404.542	6.123.174	6.506.554	6.102.419	6.123.808	6.450.149	6.220.061
Continuidad		99,85%	99,91%	99,84%	99,96%	98,89%	99,99%	99,93%	99,96%	ND
Cobertura de micro medición		100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	
Índice de Agua No Contabilizada (*)		23,64%	23,59%	23,52%	23,66%	23,83%	23,64%	23,30%	23,00%	ND
Índice de pérdidas por usuario facturado IPUF (m3/suscriptores-mes) (*)/IPUF		4,52	4,51	ND	4,54	4,58	4,54	4,47	4,38	ND
Índice de Riesgo de Calidad del Agua * Resolución 2115/2007:	Bucaramanga	0,6	0,36	0,65	1,1	1,55	1,38	0,84	1,1	1,5
	Floridablanca	0,36	1,03	0,34	0,23	0,37	0,37	0,52	0,68	1,4
	Girón	0	0,22	0	0,69	1,87	3,01	0,83	0,87	1,5
Consumo Total Facturado	m3	4.710.759	9.475.104	14.272.369	18.867.502	23.468.775	28.391.493	33.258.462	37.946.845	42.583.844
	Millones	17.212.309	34.579.531	52.082.197	69.556.093	87.061.066	105.589.491	123.924.619	141.725.522	160.126.026
Instalación de medidores	Por reposición	823	1.024	1.546	1.584	2.387	2.342	3.253	3.516	3.462
	Nuevos	376	497	413	905	483	475	970	566	629
Vinculación Nuevos suscriptores	Nuevos suscriptores	434	1.220	1.556	2.222	2.778	3.525	4.518	4.924	5.546
	ingresos (millones)	311	833	1.086	1.572	2.007	2.564	3.327	3.665	4.194
Reclamos	Asociado a la prestación del servicio de acueducto	1.598	3.338	4.914	6.702	8.428	10.148	11.822	13.522	15.155
Peticiones		2.187	4.084	5.530	7.772	9.859	11.600	13.624	15.527	17.357

LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES

Durante el tercer trimestre del año 2024, el Laboratorio de Calibración de Medidores del amb S.A. ESP, llevó a cabo la puesta en servicio de un nuevo banco para realizar la calibración a medidores de agua potable con diámetro nominal DN15 (½”) hasta DN40 (1 ½”) ampliando el rango de medición y la capacidad operativa del laboratorio. El personal y los equipos fueron evaluados por los expertos técnicos del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia en auditoría externa realizada los días 26 y 27 de septiembre del 2024 y una vez el ONAC envié actualizado el certificado de acreditación 10-LAC-042, el laboratorio puede emitir en sus certificados de calibración el símbolo de acreditado ONAC, cuando realicé la calibración de medidores utilizando el nuevo banco LCM-B3.

GESTION AMBIENTAL

Entendiendo que conservar el ambiente es el reto más importante al que nos enfrentamos como sociedad que reside en zonas urbanas desde donde se debe apostar por generar un impacto positivo en la conservación del ambiente que permita a la par el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las zonas de recarga, haciendo territorio de la mano con ellos, se promueve desde el amb la recuperación, conservación y uso sostenible de los recursos naturales renovables a través de alianzas estratégicas y la movilización de toda la sociedad, asegurando un modelo de desarrollo resiliente.

Durante el tercer trimestre se continuaron desarrollando acciones que permiten la conservación de los ecosistemas abastecedores para Bucaramanga, desde el amb S.A E.S.P se trabajó en el desarrollo de proyectos basados en la Naturaleza con la participación de la comunidad, contribuyendo con la protección efectiva de las fuentes de agua que abastecen al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP garantizando la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo, calidad de vida tanto para la comunidad que habita en zonas abastecedoras, como para los residentes de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

A continuación, presentamos los proyectos de mayor relevancia, en beneficio de la población ubicada en zonas de influencia:

PROYECTOS EN EJECUCIÓN TERCER TRIMESTRE 2024

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

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

Descripción y ejecución del proyecto: Durante el tercer trimestre del 2024 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

PROCESO DE RESTAURACION DEL ECOSISTEMA DE PARAMO AFECTADO POR EL INCENDIO OCURRIDO A FINALES DE ENERO DE LA PRSENTE ANUALIDAD:

Teniendo en cuenta la importancia y vulnerabilidad del ecosistema afectado y siguiendo las recomendaciones dadas por los expertos (investigadores, Autoridad Ambiental Competente,

Instituto Humboldt, y Academia) en temas relacionados con restauración, recuperación y rehabilitación de zonas de paramo desde el amb se han venido ejecutando las siguientes actividades:

1. Monitoreo y seguimiento a los procesos de restauración pasiva que está experimentando la zona afectada y que han permitido evidenciar procesos exitosos basados en la resiliencia del ecosistema.
2. Acompañamiento y desarrollo de actividades de investigación de manera conjunta con la Academia (UIS; UDES) – se revisa informe realizado por parte de la decanatura de Ingeniería Ambiental denominado: *DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DE LOS RECURSOS SUELO, AGUA Y FLORA DE LA ZONA AFECTADA POR EL INCENDIO FORESTAL EN EL PÁRAMO DE BERLÍN, SANTANDER*
3. Establecimiento, monitoreo y seguimiento de parcelas de investigación



Imagen Restauración Pasiva Predio Plan Mesa

4. Producción de material vegetal en vivero que será utilizado al momento de iniciar procesos de restauración activa dirigida

Imagen Especies nativas



5. Reconstrucción de cercas del predio Plan de Mesa ubicado en el Páramo de Berlín

Reconstrucción de 1588 metros de cerca para aislamiento de áreas que fueron afectadas por el incendio.



Imagen 3 – Reconstrucción de cercas de aislamiento predios conservación

PRODUCCION DE MATERIAL VEGETAL EN VIVEROS

El amb cuenta con 4 viveros que permiten el suministro de individuos forestales, plántulas ornamentales y un banco de Pasto vetiver.

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



Imagen 4 - Producción Material Vegetal Vivero El Gualilo

- **Guardería de Frailejones:** 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.

Las especies de alta montaña que se encuentran en el Vivero Plan de Mesa son:

Especies de alta montaña	Cantidad
Frailejones de 2 años	84
Frailejones de rescate	578
Frailejones de germinación	150
Frailejones en bandeja	21
Espino de oro	95
Niconia	50
Romero de Páramo	28

Tabla 1 – Inventario de especies de alta montaña

Se realizaron dos jornadas de colecta de semillas de especies de alta montaña. Se hizo manejo del vivero que consiste en el manejo de semillas, tratamientos pre-germinativos, preparación de sustrato, siembra y actividades silviculturales del vivero.



Imagen 5 – Producción de material vegetal

2. Nombre del proyecto: Reverdeciendo Bucaramanga

Descripción del proyecto: Apoyo a las jornadas de ornato y embellecimiento de parques del área urbana de la ciudad con personal del amb y material vegetal producido en el vivero El Gualilo, durante el tercer trimestre se trabajó en el Parque de los Niños y Parque de Conucos.



Imagen 6 – Jornadas de trabajo ornato con personal amb

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

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

Durante el tercer trimestre del 2024, el amb atendió solicitudes presentadas por:

MES	INSTITUCIÓN	LUGAR	TOTAL, PERSONAS CAPACITADAS
JULIO	UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	PTAP FLORIDABLANCA	18
AGOSTO	COLEGIO REINA DE LA PAZ	PTAP FLORIDABLANCA	51
	COLEGIO GONZALO JIMENEZ	COLEGIO	65
	COLEGIO FUNDACION UIS	COLEGIO	52
SEPTIEMBRE	FUNDACION COLOMBIA DIGNA	SALON COMUNAL	28
	UNIVERSIDAD UNICIENCIA	UNIVERSIDAD	22
	COLEGIO VYGOTSKI	COLEGIO	48
	INSTITUTO SAN BERNARDO	COLEGIO	143
	COLEGIO CLAVERIANO	EMBALSE	19
TOTAL			446

Tabla 2 – Relación de capacitaciones



Imagen 7 – Capacitaciones Uso Eficiente y Ahorro de Agua

4. Nombre del proyecto: Línea Base Ambiental del Recurso Hídrico Superficial

Descripción del proyecto: Durante lo que va del año 2024, se adelantaron las actividades relacionadas con el monitoreo de las siguientes fuentes superficiales: 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 tercer trimestre del 2024, permiten determinar el comportamiento de las fuentes, encontrando en ciertos momentos situaciones que pueden ser comunicadas a la autoridad ambiental para que en el ámbito de sus competencias, pueda determinar el origen del evento e igualmente implementar los controles requeridos de manera simultánea.

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

Participación en la reunión de diálogo y generación de consensos para la delimitación participativa del páramo Jurisdicciones Santurbán-Berlín convocada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible los días 21 y 22 de septiembre en el corregimiento Cachirí.



Imagen 8 – Participación reuniones de concertación

6. 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, Suratá 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.

Para el desarrollo del proyecto se tiene un objetivo específico con metas establecidas así:
*“Disminuir la transformación del uso del suelo de los bosques estratégicos en zonas de regulación hídrica de las microcuencas de los ríos **Suratá alto, Charta y Tona**, en el departamento de Santander, a través de la entrega de incentivo a **148 familias** ubicadas en estas áreas, que tienen el interés y la voluntad de conservar de manera directa alrededor de **644ha.**”*

Una vez ejecutada la etapa de socialización general y particular en territorio, recibir las intenciones de participación en los tres municipios, durante el tercer trimestre del 2024 se dio continuidad con la etapa de caracterización y micro planificación de los predios que diligenciaron el formato de interés de participación, esta etapa se desarrolla en campo con la visita a los predios en los municipios de Suratá y Charta.

Se avanzó en las etapas de caracterización y micro planificación en diecisiete (17) predios que diligenciaron el formato de intención en el municipio de Suratá, y veintidós (22) predios para el municipio de Charta.

Según la metodología tipo, una vez los predios son visitados, se trabaja desde el área jurídica y de análisis de información geográfica en la verificación predio a predio de los documentos allegados y el resultado de las visitas realizadas, lo que permite viabilizar los participantes, de esta manera se ha logrado avanzar en el proceso de notificación y solicitud de documentación adicional requerida desde el área jurídica.

7. Nombre del proyecto: Soto Norte MAS 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 cursando su cuarto 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.

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

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

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

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

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

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

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

N° 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

Tabla 3 – Estudiantes beneficiados

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

Descripción del proyecto: La iniciativa del proyecto medioambiental “Centinelas por Santurbán” busca promover el desarrollo de prácticas y conductas más sostenibles, que generen un menor impacto en los ecosistemas y vinculen activamente a la población con la protección y restauración de estos. Para alcanzar este objetivo el proyecto plantea el desarrollo de diversas actividades orientadas a divulgar información y concientizar a la población del municipio sobre las características de los ecosistemas que se encuentran en él y la relación e importancia que esto supone. Además, el proyecto contempla el desarrollo de jornadas de capacitación y talleres que brinden herramientas para que las personas vinculen en sus actividades, comportamientos y decisiones diarias elementos relacionados con la protección, vigilancia y recuperación de los ecosistemas naturales, conservación, producción sostenible y ordenamiento y desarrollo productivo sostenible. En el Municipio de California- Santander, durante el tercer trimestre del 2024 se finalizó el proyecto.

Los resultados del proyecto son:

1. Selección de 40 centinelas
2. Inicio de capacitaciones de las 40 centinelas
 - Reciclaje
 - Eco Aprendizaje
 - 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 (árboles 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. Implementación de subproyectos por medio de las cuales se asignaron 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 realizó el cerramiento de los predios que accedieron a conservar la fuente hídrica de tienen dentro de sus terrenos, con el fin de proteger y preservar el recurso hídrico, de cualquier clase de contaminación (humana o animal) que se pueda presentar.
7. Se entregaron dos invernaderos, uno a “Asomercal” y el otro a “Agroasocerrillos”, los cuales cuentan con sus cerramientos y sistema de riego, listos para empezar a cultivar.



Imagen 9 – Actividades CENTINELAS POR SANTURBÁN

GESTIÓN DESARROLLO DE NEGOCIOS

PROYECTO CONTRATO DE GESTIÓN COMERCIAL DE EMDUPAR S.A. E.S.P.

El 30 de octubre del 2023, se suscribió el contrato N° 031 de 2023 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».

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

El alcance del proyecto va dirigido en las siguientes actividades:

- 1.] Mejorar la captación de nuevos suscriptores: Desarrollar estrategias innovadoras para aumentar la captación de nuevos suscriptores mejorando las vías de comunicación y canales de adquisición para llegar a clientes potenciales.
- 2.] Actualización del catastro de usuarios: Realizar una revisión y actualización de los catastros existentes, así como mejorar la calidad de los datos recopilados para el seguimiento de la base de usuarios.
- 3.] Medición y gestión de perdidas comerciales: Establecer sistemas de seguimiento para identificar y abordar las áreas de pérdida 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.

Cabe resaltar que, para la fecha de suscripción del contrato N° 031 de 2023, EMDUPAR S.A. E.S.P. tenía aproximadamente 103.706 suscriptores de Acueducto y 101.779 suscriptores de Alcantarillado, con un volumen promedio de agua facturada de 1.760.742 m³/mes, y, pérdidas técnicas y comerciales de agua superiores al 50%.

Dado lo anterior, se relacionan los datos de la gestión comercial ejecutada en Emdupar S.A. E.S.P, durante el tercer trimestre del año 2024:

	jul-24	Ago. -24	sep-24
SUSCRIPTORES	105.649	106.067	106.798
RECAUDO	\$ 4.723.264.944	\$ 4.353.890.303	\$ 4.517.004.034
M3	1.737.273	1.675.792	1.694.818
FACTURADO	\$ 5.733.023.691	\$ 5.454.979.236	\$ 5.567.108.363

TABLA 1. INFORMACIÓN COMERCIAL DEL PROYECTO EMDUPAR

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.

Finalmente, se ha llevado a cabo la ejecución de diferentes actividades destinadas a la medición, facturación y gestión de cartera para dar cumplimiento al objeto del contrato. A continuación, se presentan los resultados del proyecto en materia comercial, durante el tercer trimestre del año 2024:

ACTIVIDAD	jul-24	ago-24	sep-24	TOTAL
Lecturas	99.464	99.818	99.935	299.217
Instalación y Suministro de Medidores amb	586	470	574	1.630
Instalación Medidores Usuarios	108	83	185	376
Incorporación de nuevos usuarios	627	740	238	1.605
Corte Drástico	3	4	4	11
Corte Sencillo	228	0	91	319
Reconexión Drástica	16	14	3	33
Reconexión Sencilla	276	87	61	424
Reinstalaciones	846	839	760	2.445
Suspensiones	791	900	817	2.508

TABLA 2. GESTIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS PROYECTO EMDUPAR

PROYECTO: CONSTRUCCIÓN DE 32 UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BÁSICO EN EL MUNICIPIO DE MATANZA – OBRAS POR IMPUESTOS, OPCIÓN 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.

La obra finalizó en el mes de agosto de 2024, se ejecutaron 25 unidades debido a que por imposibilidad técnica [intervención de vías de acceso y otros factores] no se pudo desarrollar la totalidad del proyecto, se impactó aproximadamente a 100 habitantes de la zona rural dispersa, y el valor del proyecto fue de aproximadamente \$620.000.000 millones de pesos. En el último trimestre del 2024, se deberá efectuar la gestión ante el MVCT para obtener el título de renovación del territorio [TRT].



FIGURA 1. CONSTRUCCIÓN UNIDADES SANITARIAS

OTRAS GESTIONES REALIZADAS:

Se dio inicio a la estructuración de 3 proyectos de unidades sanitarias con saneamiento básico en los municipios de Charta, Matanza y Suratá, los cuales se desarrollarán en el marco del mecanismo de obras por impuestos, opción fiducia.

Dado lo anterior, en el mes de septiembre del 2024, se solicitó ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, el concepto de pertinencia que conllevará a la aprobación de los recursos y de esta forma a la estructuración de los proyectos [nivel pre factibilidad], contemplados a continuación:

CODIGO BPIN	PROYECTO
20240214000206	Estudios, diseños e interventoría para la construcción de Unidades Sanitarias con saneamiento básico para vivienda rural dispersa en Suratá.
20240214000207	Estudios, diseños e interventoría para la construcción de Unidades Sanitarias con saneamiento básico para vivienda rural dispersa en Matanza
20240214000201	Estudios, diseños e interventoría para la construcción de Unidades Sanitarias con saneamiento básico para vivienda rural dispersa en Charta



GESTION FINANCIERA

ESTADOS FINANCIEROS 2024

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

La información Financiera corte al mes de septiembre de 2024 normalmente se genera durante los primeros 15 días del mes siguiente, por tanto, se remite la información con corte a agosto de 2024 y la información de Estados Financieros a septiembre 30 de 2024 posteriormente será remitida.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

La información Financiera corte al mes de septiembre de 2024 normalmente se genera durante los primeros 15 días del mes siguiente, por tanto, se remite la información con corte a agosto de 2024 y la información de Estados Financieros a septiembre 30 de 2024 posteriormente será remitida.

Cifras Millones	ago-23	ago-24	Análisis Horizontal		Principales Variaciones
			Variación (2024-2023)	%	
Ingresos Operacionales	140.795	162.372	21.577	15,33%	Medidores amb \$793 millones (24,2%), Cargo Consumo \$12.318 millones (11,27%), Cargo Fijo \$2.049 millones (8,78%), Suspensiones y Reconex. \$740 millones (64,32%), Reparaciones \$691 millones (79,57%), Emdupar \$4.603 millones.
Costos de Ventas	85.686	102.878	17.193	20,06%	Salarios, Prestaciones, Seguridad Social, Parafiscales \$3.558 millones (13,48%), Energía Bombeo \$2.939 millones (41,12%), Mantenimiento y Reparaciones - \$1.258 millones (-23,06%), Materiales \$1.240 millones (41,87%), Seguros \$2.814 millones (130,71%) Otros servicios \$739 millones (37,81%), Otros Servicios Técnicos \$3.833 millones (Emdupar)
Ganancia Bruta	55.109	59.494	4.385	7,96%	
Administración y Generales	20.759	24.350	3.591	17,30%	Salarios, Prestaciones, Seguridad Social, Parafiscales \$1.403 millones (13,34%), Impuestos- Tasas \$429 millones (11,28%), Honorarios \$450 millones (34,1%), Seguros \$734 millones (143%), Otros Personal \$321 millones (34,59%)
Provisiones y Depreciaciones	1.986	1.630	-355	-17,89%	Provisión acciones administrativas y demanda laborales -\$694 millones, Amortizaciones \$258 millones.
Ganancia Operacional	32.364	33.513	1.149	3,55%	
Ingresos Financieros	5.192	4.603	-589	-11,35%	Disminución Ingresos Financieros por tasas de rentabilidad entidades financieras año 2024 -\$598 millones (-13,46%), Intereses Usuarios -\$94 millones (-22,19%)
Gastos Financieros	10.698	6.286	-4.412	-41,24%	Menor costos financiero por disminución IPC en tasas de crédito - \$4.170 millones (-47,03%), Gasto financiero C. Actuariales Empleados -\$225 millones (-13,46%)
Otros Ingresos	11.641	13.472	1.831	15,73%	Facturación Conjunta \$1.460 millones (19,97%), Recuperaciones \$283 millones. Subvenciones \$449 millones, Reversión Pérdidas por Deterioro -\$174 millones(-8,64%), Ganancia Bja de activos -\$515 millones. Otros \$261 millones.
Otros Egresos	3.136	389	-2.747	-87,60%	-
Ganancia Antes de Impuesto	35.363	44.913	9.550	27,00%	
Impuesto Corriente	-14.530	-16.643	-2.113	14,54%	
Ganancia Neta	20.833	28.270	7.437	35,70%	

INDICADORES FINANCIEROS AGOSTO 2024

La información Financiera corte al mes de septiembre de 2024 normalmente se genera durante los primeros 15 días del mes siguiente, por tanto, se remite la información con corte a agosto de

2024 y la información de Estados Financieros a septiembre 30 de 2024 posteriormente será remitida.

INDICADORES FINANCIEROS TERCER TRIMESTRE 2024 (agosto 2024)		
INDICADOR	2023	2024
EBITDA	59.234.745.587	62.155.897.869
Margen EBITDA EBITDA/(Ingr.Oper.+ Fact.Coniunta)	39,99%	36,30%
Margen Operacional => 20% Util.Operacional/(Ingr.Oper.+ Fact.Conjunta)	26,80%	24,73%
ROE Utilidad Neta/ Patrimonio (12 meses)	3,99%	5,10%
ROA Utilidad Neta/ Activo Total (12 meses)	2,72%	3,54%
Endeudamiento Total	86.272.452.348	64.621.466.494
Endeudamiento total/EBITDA (<= 4) (12 meses)	0,99	0,67

INDICADORES FINANCIEROS DE OPERACIÓN

INDICADORES FINANCIEROS DE LA OPERACIÓN TERCER TRIMESTRE 2024 (agosto 2024)		
INDICADOR	2023	2024
Margen EBITDA (EBITDA/Utilidad Operacional) (%)	39,99%	36,30%
G. Operacionales (costo de ventas) / Ingr. Operacionales (%)	60,86%	63,36%
Costos Totales / Ingresos Totales (%)	76,82%	74,83%
Costos OAM / Ingresos Operacionales+ Facturación Conjunta (%)	73,20%	75,20%
Costos de Personal / Costos OAM (%)	46,14%	44,54%

INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD

INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD TERCER TRIMESTRE 2024 (agosto 2024)		
INDICADOR	2023	2024
Utilidad Bruta / Ingr. Operacionales (%)	39,14%	36,64%
Utilidad Neta/ Ingr. Operac (%)	14,80%	17,41%
Utilidad Neta (12 meses) / Patrimonio (%)	3,99%	5,10%
Utilidad Neta (12 meses) / Activos Totales (%)	2,72%	3,54%
Utilidad Neta / Ingresos Totales (%)	13,31%	15,80%

INDICADORES FINANCIEROS DE LIQUIDEZ

INDICADORES FINANCIEROS DE LIQUIDEZ TERCER TRIMESTRE 2024 (agosto 2024)

INDICADOR	2023	2024
Deuda / Activo Total (%)	8,08%	5,90%
Propiedad (Patrimonio/Activo) (%)	68,14%	69,49%

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL AGOSTO 2024

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS AGOSTO 2024

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(4) INGRESOS RECAUDADOS A AGOSTO 2024	% EJEC. PPTAL (4/3)	PROYECCION A AGOSTO 2024	DIF EJEC-PROY	% CUMPL
1	INGRESOS	335.094.124.928,00	212.299.855.944,00	63,4%	230.258.318.829,00	-17.958.462.885,00	92,2%
1.0.02	BANCOS	36.833.666.886,00	36.833.666.886,00	100,0%	36.833.666.886,00	0,00	100,0%
1.1	INGRESOS CORRIENTES	254.583.028.493,00	168.249.960.331,00	66,1%	167.121.798.591,00	1.128.161.740,00	100,7%
1.1.02.03	MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	648.857.338,00	354.771.679,00	54,7%	394.333.416,00	-39.561.737,00	90,0%
1.1.02.03.002	INTERESES DE MORA	648.857.338,00	354.771.679,00	54,7%	394.333.416,00	-39.561.737,00	90,0%
1.1.02.05	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	253.934.171.155,00	167.895.188.652,00	66,1%	166.727.465.175,00	1.167.723.477,00	100,7%
1.1.02.05.001.04	PRODUCTOS METALICOS, MAQUINARIA Y EQUIPO	8.249.662.625,00	3.623.481.307,00	43,9%	4.755.036.397,00	-1.131.555.090,00	76,2%
1.1.02.05.001.05	SERVICIOS DE LA CONSTRUCCION	4.372.521.323,00	1.371.952.224,00	31,4%	2.487.291.754,00	-1.115.339.530,00	55,2%
1.1.02.05.001.06.51	SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA POR VÍA	110.294.411,00	4.348.240,00	3,9%	73.529.608,00	-69.181.368,00	5,9%
1.1.02.05.001.06.92.01	CARGO FIJO	37.663.744.317,00	25.088.682.840,00	43,9%	24.836.560.923,00	252.121.917,00	76,2%
1.1.02.05.001.06.92.02	CONSUMO	170.913.762.020,00	117.272.091.445,00	68,6%	112.946.804.431,00	4.325.287.014,00	103,8%
1.1.02.05.001.06.92.03	APORTES DE CONEXIÓN	3.783.943.774,00	2.716.202.487,00	71,8%	2.453.180.216,00	263.022.271,00	110,7%
1.1.02.05.001.06.92.04	SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES	2.349.338.163,00	1.649.962.307,00	70,2%	1.552.203.089,00	97.759.218,00	106,3%
1.1.02.05.001.06.92.05	DEFICIT POR SUBSIDIO BUCARAMANGA	3.622.936.591,00	1.852.780.730,00	51,1%	2.414.525.151,00	-561.744.421,00	76,7%
1.1.02.05.001.06.92.06	DEFICIT POR SUBSIDIO FLORIDABLA	2.534.472.508,00	1.435.280.396,00	56,6%	1.689.648.337,00	-254.367.941,00	84,9%
1.1.02.05.001.06.92.07	DEFICIT POR SUBSIDIO GIRON	300.000.000,00	328.437.661,00	109,5%	300.000.000,00	28.437.661,00	109,5%
1.1.02.05.001.06.92.08	OTROS SERVICIOS (DUPLICADOS, FOTOCOPIAS	72.000.000,00	69.987.463,00	97,2%	48.000.000,00	21.987.463,00	145,8%
1.1.02.05.001.08	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SE	19.773.413.958,00	12.405.753.041,00	62,7%	13.046.359.050,00	-640.606.009,00	95,1%
1.1.02.05.001.09.41	SERVICIOS DE ALCANTARILLADO, RECOLECCIÓN	152.085.521,00	42.974.785,00	28,3%	100.328.923,00	-57.354.138,00	0,0%
1.1.02.05.002.07	SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS CONEXO	35.995.944,00	33.253.726,00	92,4%	23.997.296,00	9.256.430,00	138,6%
1.2	RECURSOS DE CAPITAL	43.677.429.549,00	7.216.228.727,00	16,5%	26.302.853.352,00	-19.086.624.625,00	27,4%
1.2.05	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	4.433.478.935,00	4.093.378.437,00	92,3%	3.515.652.623,00	577.725.814,00	116,4%
1.2.07	RECURSOS DE CREDITO INTERNO	34.586.150.614,00	0,00	0,0%	20.296.000.729,00	-20.296.000.729,00	0,0%
1.2.08	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	930.000.000,00	41.791.308,00	4,5%	0,00	41.791.308,00	0,0%
1.2.09	RECUPERACION DE CARTERA - PRESTAMOS	1.506.000.000,00	1.420.313.819,00	94,3%	1.010.000.000,00	410.313.819,00	140,6%
1.2.13	REINTEGROS Y OTROS RECURSOS NO APROPIA	2.221.800.000,00	1.660.745.163,00	74,7%	1.481.200.000,00	179.545.163,00	112,1%

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EGRESOS AGOSTO 2024

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(6) VALOR REGISTROS EXPEDIDOS	% EJEC. PPTAL (6/3)	PROYECCION A AGOSTO 2024	DIF EJEC-PROY	% CUMP.
2	GASTOS	335.094.124.928	228.781.052.954	68,27%	283.894.513.553	-55.113.460.599	80,6%
2.1	FUNCIONAMIENTO	152.286.844.365	106.744.150.148	70,09%	113.851.787.801	-7.107.637.653	93,8%
2.1.1	GASTOS DE PERSONAL	78.361.339.793	52.854.951.387	67,45%	52.683.960.884	170.990.503	100,3%
2.1.1.01	PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE	78.361.339.793	52.854.951.387	67,45%	52.683.960.884	170.990.503	100,3%
2.1.2	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	23.276.702.299	18.911.978.834	81,25%	22.330.742.109	-3.418.763.275	84,7%
2.1.2.02.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	1.417.328.383	987.482.559	69,67%	1.416.328.383	-428.845.824	69,7%
2.1.2.02.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	21.222.509.916	17.692.984.535	83,37%	20.346.504.390	-2.653.519.855	87,0%
2.1.2.02.03	GASTOS IMPREVISTOS	636.864.000	231.511.740	36,35%	567.909.336	-336.397.596	40,8%
2.1.3	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.022.452.686	5.929.892.258	49,32%	11.142.016.874	-5.212.124.616	53,2%
2.1.3.07	PRESTACIONES PARA CUBRIR RIESGOS	7.594.870.246	5.548.007.175	73,05%	7.214.434.434	-1.666.427.259	76,9%
2.1.3.13	SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	1.290.695.627	381.885.083	29,59%	790.695.627	-408.810.544	48,3%
2.1.6	ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.673.058.290	2.199.080.000	82,27%	1.591.372.192	607.707.808	138,2%
2.1.6.01	CONCESION DE PRESTAMOS	2.673.058.290	2.199.080.000	82,27%	1.591.372.192	607.707.808	138,2%
2.1.7	DISMINUCION DE PASIVOS	3.034.089.509	1.329.135.859	43,81%	1.351.163.422	-22.027.563	98,4%
2.1.7.01	CESANTIAS	3.034.089.509	1.329.135.859	43,81%	1.351.163.422	-22.027.563	98,4%
2.1.8	GASTOS POR TRIBUTOS, TASAS, CONTR	32.919.201.788	25.519.111.810	77,52%	24.752.532.320	766.579.490	103,1%
2.1.8.01	IMPUESTOS	29.192.728.064	23.359.545.356	80,02%	21.909.391.932	1.450.153.424	106,6%
2.1.8.03	TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	630.144.000	500.385.033	79,41%	630.144.000	-129.758.967	0,0%
2.1.8.04	CONTRIBUCIONES	1.978.251.070	1.302.235.041	65,83%	1.094.917.734	207.317.307	118,9%
2.2	SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	29.788.753.961	18.495.826.890	62,09%	18.954.799.238	-458.972.348	97,6%
2.2.2.01	PRINCIPAL	21.970.784.723	13.605.040.040	61,92%	14.647.189.816	-1.042.149.776	92,9%
2.2.2.02	INTERESES	7.817.969.238	4.890.786.850	62,56%	4.307.609.422	583.177.428	113,5%
2.3	INVERSION	91.345.682.512	55.723.245.152	61,00%	91.305.036.624	-35.581.791.472	61,0%
2.3.2	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	91.345.682.512	55.723.245.152	61,00%	91.305.036.624	-35.581.791.472	61,0%
2.3.2.01	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	64.355.645.218	39.079.259.339	60,72%	64.349.689.742	-25.270.430.403	60,7%
2.3.2.02	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	24.990.037.294	16.643.985.813	66,60%	24.955.346.882	-8.311.361.069	66,7%
2.3.6	ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCI	2.000.000.000	0	0,00%	2.000.000.000	-2.000.000.000	0,0%
2.4	GASTOS DE OPERACION COMERCIAL	61.672.844.090	47.817.830.764	77,53%	59.782.889.890	-11.965.059.126	80,0%
2.4.5.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	37.536.501.988	30.105.018.902	80,20%	36.504.737.992	-6.399.719.090	82,5%
2.4.5.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	24.136.342.102	17.712.811.861	73,39%	23.278.151.898	-5.565.340.037	76,1%

GOBIERNO CORPORATIVO, TRANSPARENCIA Y LIDERAZGO

GESTIÓN AREA CONTROL DE GESTIÓN

Control de Gestión es un proceso implementado al interior del amb S.A. ESP para asegurar razonablemente la eficacia y eficiencia de sus operaciones, el cumplimiento de sus objetivos y responsabilidades, la protección de sus activos y la generación de valor. Se trata de un conjunto de medidas y procedimientos diseñados y desplegados en toda la empresa para prevenir errores, fraudes o irregularidades, así como para asegurar la confiabilidad de la información financiera y la transparencia en la toma de decisiones.

El control interno comprende una combinación de políticas, procedimientos, prácticas y sistemas que ayudan a las organizaciones a alcanzar sus objetivos, incluye una amplia gama de actividades como por ejemplo la gestión de riesgos, la supervisión, la verificación y el monitoreo de controles, entre otros. Es importante destacar que el control interno es un proceso continuo y dinámico, que debe ser evaluado y mejorado regularmente para asegurarse que sigue estando

vigente y efectivo en un entorno cambiante. La implementación de un buen sistema de control interno es fundamental para asegurar la confianza de las partes interesadas y para lograr una acertada gestión de los recursos del acueducto y la gestión eficaz de los riesgos empresariales.

En consonancia con lo mencionado, el presente informe se estructura a partir de la revisión del Proceso de Control, desde las líneas de Gestión, Evaluación y Seguimiento del Riesgo, y de otra parte desde la consecución de la línea de Auditoría, teniendo en cuenta la complementariedad que debe existir entre estas, como instrumento de Gerencia Estratégica, y soporte del compromiso de Autocontrol y Autoevaluación que debe existir en todos los niveles de la Organización.

Plan Anual de Auditoría _ PAA 2024

El plan anual de auditoría se divide en cuatro grandes ítems: auditorías regulares, auditorías de seguimiento, actividades institucionales permanentes y actividades especiales (no planeadas).

En el tercer trimestre de 2024 se contabilizan un total de 32¹ actividades planeadas, las cuales, a su vez, suman un total de 5.622² horas de auditoría, distribuidas en seis auditores, lo que da un promedio de 937 horas de dedicación al trimestre por auditor. El cumplimiento de las actividades en número de horas (teniendo en cuenta las horas de auditoría de las actividades planeado como de las NO planeadas) se ubicó en un 76,2 % en relación con el cumplimiento esperado para el trimestre.

4.1 AUDITORIAS REGULARES

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

Para el tercer trimestre de 2024, se programaron 13 auditorías regulares. De estas, se finalizaron 3, 3 tuvieron algún tipo de reprogramación, 4 vienen avanzando y 3 están en pausa por diversas razones, sin embargo, a pesar de la ampliación de los cronogramas, el plan anual de auditoría se viene cumpliendo de forma razonable. A continuación, el detalle del avance de las auditorías regulares 39.3%

Cuadro Auditorías Regulares.

¹ Incluye actividades que no se alcanzaron a cerrar de trimestres anteriores.

² Incluye horas de actividades que no se alcanzaron a cerrar de trimestres anteriores.

Proceso	Actividad(es) Específica(s) a Auditar y/o Alcance de la Actividad	Tipo de Actividad	Tendencia _ Finalizó dentro de lo esperado ✓ _ Avanzó dentro de lo esperado ↑ _ Avanza pero con demoras → _ Detenido o con muy poco avance ↓ _ Se decidió Aplazar a otro trimestre ↔	Q3	Q3
				Porcentaje (%) de avance de la actividad	Horas Efectivas a la Fecha de Corte
EN_Estructuración de Negocios	Regular para el año 2024 (Modelo Societario de Negocio_Banca de Inversión y DLA:	Regular_2024	Detenido o con muy poco avance ↓	0%	0
CP_Control de Pérdidas	Situación de las pérdidas luego de haber aplicado el modelo de macromedición y control de fraude.	Regular_2024	Detenido o con muy poco avance ↓	0%	0
Sin proceso a que asociar	FUNDACIÓN amb S.A. ESP - Seguimiento Fundación amb por medio del Plan de Mejoramiento Gubernativo (amarrado a la auditoría 034 - Acx-034-2022)	Regular_2024	Detenido o con muy poco avance ↓	0%	0
GJ_Gestión Jurídica	Proxima a finalizar en 2024, vienes de 2023 (avance 90% a 31/12/2023), el último estado indicaba: "Seguimiento del informe de gestión jurídica presentado validando el estado ante los jueces de conocimiento, de acuerdo a	Regular_2024	Se Avanza pero con demoras →	80%	21,6
CC_Contratación y Compras	Auditoría COMPRAS y CONTRATACIÓN a lo definido en la ley y procedimientos del área de contratación y compras (Finalización de la auditoría que no se alcanzó a terminar en 2023) ("INFRAESTRUCTURA PARA GENERACIÓN DE	Regular_2024	Se decidió Aplazar a otro trimestre ↔	0%	0
AB_Almacén y Bienes	Auditoría Regular al Proceso de Bienes y Almacén del amb	Regular_2024	Se Avanza, pero con demoras →	25%	60
CP_Contabilidad y Presupuesto	Auditoría regular presupuestal y procedimientos de contabilidad y presupuesto	Regular_2024	Se Finalizó ✓	100%	320
FAC_Facturación	Auditoría liquidaciones consumos bimensual + Revisar la razón por la cual se presentan facturaciones con valor (0) CERO	Regular_2024	Se decidió Aplazar a otro trimestre ↔	0%	0
TR_Tratamiento	Auditoría EMBALSE BUCARAMANGA, evaluará el estado actual de la entrada en funcionamiento, o no, del embalse.	Regular_2024	Se Avanza, pero con demoras →	10%	48
MM_Mecánico	Mantenimiento preventivo y/o correctivos de equipos mecánicos - Sistema Bombeo de Bosconia	Regular_2024	Se decidió Aplazar a otro trimestre ↔	0%	0
PQR_PQR	Revisión 50 casos de ajustes extractados a petición de la líder de PQR.	Regular_2024	Se Finalizó ✓	100%	160
DIS_Disponibilidades	Solicitudes de servicio para proyectos de construcción (edificios y/o urbanizaciones) - Analizar la gestión de las disponibilidades de servicio.	Regular_2024	Se Avanza, pero con demoras →	10%	32
Sin proceso a que asociar	Estado actual PLANTA DE TRATAMIENTO LODOS BOSCONIA - Planta de Tratamiento de Lodos.	Regular_2024	Se Finalizó ✓	100%	320

4.2 AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO

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

Para la vigencia del tercer trimestre de 2024 se programaron 10 auditorías de seguimiento, logrando avanzar un 80% ^(8/10) respecto a lo planteado para el trimestre. Las auditorías de seguimiento se vieron afectadas en su tiempo de dedicación debido a que fue necesario destinar recursos a actividades no planeadas que surgieron dentro del trimestre y a la reprogramación de una de las auditorías. A continuación, se presenta el avance de las auditorías de seguimiento.

Cuadro Auditorías Seguimiento.

Proceso	Actividad(es) Especifica(s) a Auditar y/o Alcance de la Actividad	Tipo de Actividad	Tendencia	Q3	Q3
			Finalizó dentro de lo esperado ✓ Avanzó dentro de lo esperado ↑ Avanza pero con demoras → Detenido o con muy poco avance ↓ Se decidió aplazar a otro trimestre ↔	Porcentaje (%) de avance de la actividad	Horas Efectivas a la Fecha de Corte
COM_Prensa y Comunicaciones	Seguimiento al PM del año 2023.(PM = Plan de Mejora)	Seguimiento_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	160
EP_Ejecución de Proyectos	Seguimiento ejecución proyecto POIR 9 - (Génesis, petición primer trimestre 2023 de la ID, solicitó realizar seguimiento especial al POIR 9 y reportar periódicamente las diferencias que se llegaran a observar en la ejecución.	Seguimiento_2024	Se Finalizó ✓	100%	240
CC_Contratación y Compras	Seguimiento a mejoras y controles implementados en el COMITÉ DE CONTRATACIÓN. (Viene de una auditoría realizada en la vigencia 2022)	Seguimiento_2024	Se decidió aplazar a otro trimestre ↔	0%	0
EE_Eléctrica y Electrónica	Auditoría seguimiento planes de acción caso ACCIDENTE MORTAL BOSCONIA (José Oscar). Actividades correspondientes a la vigencia 2024.	Seguimiento_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	240
Sin proceso a que asociar	Auditoría Seguimiento Bosconia.(Horas extras). Se requirió del área de Gestión Humana informe sobre el control de horas extra en cumplimiento de la Política de Horas Extra.	Seguimiento_2024	Se Avanza, pero con demoras →	88%	128
MED_Medidores	Seguimiento al PM planteado para atender observaciones auditoría 2023 Macromedidores.	Seguimiento_2024	Se Finalizó ✓	100%	160
RHC_Recursos Hídricos y Captación	Seguimiento al PM planteado para atender observaciones auditoría 2022 Proceso RH y Captación	Seguimiento_2024	Se Finalizó ✓	100%	160
LA_Laboratorio Calidad de Agua	Seguimiento ejecución Planes de Mejora 2023 de la ONAC	Seguimiento_2024	Se Finalizó ✓	100%	120
EE_Eléctrica y Electrónica	Seguimiento plan de mejoramiento proceso eléctrica y electrónica "Verificar el nivel de confiabilidad de los equipos eléctricos y electrónicos" (Apoyo Externo) Analizar y evaluar las estrategias de optimización energética.	Seguimiento_2024	Se Avanza, pero con demoras →	88%	32
INF_Infraestructura	Seguimiento plan de mejoramiento proceso mantenimiento INFRAESTRUCTURA "Verificar el cumplimiento del mantenimiento a la Infraestructura Civil del amb S.A ESP".	Seguimiento_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	120

4.3 ACTIVIDADES INSTITUCIONALES PERMANENTES

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

Durante el tercer trimestre de 2024 se llevaron a cabo 10.45 actividades (tener en cuenta que una actividad que se desarrolla durante los cuatro trimestres se valora en 0.25 por trimestre, razón por la cual el número de filas (19) no coincide con la cantidad total de actividades). De las 10.75 actividades planteadas al inicio del periodo de medición, se logró un cumplimiento del 97%.

A continuación, se presenta el avance de este tipo de actividades.

Cuadro Actividades Institucionales Permanentes.

Proceso	Actividad(es) Específica(s) a Auditar y/o Alcance de la Actividad	Tipo de Actividad	Tendencia	Q3	Q3
			_ Finalizó dentro de lo esperado ✓ _ Avanzó dentro de lo esperado ↑ _ Avanza pero con demoras → _ Detenido o con muy poco avance ↓ Se decidió Avanzar a otro trimestre ↓	Porcentaje (%) de avance de la actividad	Horas Efectivas a la Fecha de Corte
CG_Control de Gestión	COMUNICACIÓN Y CONSULTA permanente con la Alta Dirección y la Junta Directiva	Actividades Institucionales_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	25%	40
CG_Control de Gestión	ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL Proceso Control de Gestión	Actividades Institucionales_2024	Se Avanza, pero con demoras →	70%	168
CG_Control de Gestión	AUDITORÍA ANUAL a Cajas Menores	Actividades Institucionales_2024	Se Finalizó ✓	100%	240
CG_Control de Gestión	ARQUEO ANUAL de Cajas Menores	Actividades Institucionales_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	120
CG_Control de Gestión	Informe 3° TRIMESTRE de seguimiento PAA-2024 al CONCEJO BUCARAMANGA (hasta el 10 de julio)	Actividades Institucionales_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
CG_Control de Gestión	Presentación a COMITÉ DE AUDITORÍA 3° trimestre con seguimiento trimestral del PAA, más otros temas.	Actividades Institucionales_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
CG_Control de Gestión	Informe de comportamiento Línea Ética 1° Semestre	Actividades Institucionales_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	40
CG_Control de Gestión	30 al 31 de julio - Horas 20:00-20:30 29 al 30 de agosto - Horas 22:00-23:00	Actividades Institucionales_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
RC_Recaudo y Cartera	Apoyo COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD.	Actividades Institucionales_2024	Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	40
CC_Contratación y Compras	Apertura de URNAS de los procesos precontractuales.	Actividades Institucionales_2024	Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	30
CG_Control de Gestión	SIA Observa y SIA Misional (a demanda, se calcula el tiempo aproximado en un año)	Actividades Institucionales_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	25%	30
CG_Control de Gestión	Administración del Audisoft (a demanda, se calcula el tiempo aproximado en un año)	Actividades Institucionales_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	25%	20
CG_Control de Gestión	Rendición de Indicadores 3° trimestre	Actividades Institucionales_2024	Se Finalizó dentro de lo esperado ✓	100%	24
CG_Control de Gestión	Andrés Rojas - Otras Actividades (1 hora diaria) - Reuniones Planeación - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5
CG_Control de Gestión	Yolanda Álvarez - Otras Actividades (1 hora diaria) - Reuniones Planeación - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5
CG_Control de Gestión	Andrés Rojas - Otras Actividades (1 hora diaria) - Reuniones Planeación - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5
CG_Control de Gestión	Andrés Rojas - Otras Actividades (1 hora diaria) - Reuniones Planeación - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5
CG_Control de Gestión	Yolanda Álvarez - Otras Actividades (1 hora diaria) - Reuniones Planeación - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5
CG_Control de Gestión	Nicolás Rojas - Otras Actividades (1 hora diarias) - Reuniones Planeación - Información Revisoría Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2024	Se Avanzó dentro de lo esperado ↑	25%	61,5

4.4 ACTIVIDADES ESPECIALES O NO PLANEADAS

Obedecen a todas aquellas actividades (auditorías 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 Auditorías de la empresa.

Durante el tercer trimestre de 2024 se presentaron 17 actividades no planeadas, de las cuales se atendieron 15.4, logrando un cumplimiento del 90.6%. Estas actividades afectaron las horas dedicadas a las auditorías regulares y a las auditorías de seguimiento propuestas para el trimestre. A continuación, se presenta el listado y avance de este tipo de actividades.

Cuadro Actividades Especiales.

Selecciones el Proceso con el cual se relaciona la actividad no planeada ejecutada. (Si lo desconoce dejar en blanco)	Actividad(es) Especifica(s) a Auditar y/o Alcance de la Actividad. (Por favor describir detalladamente realizando palabras claves con negrita u otro color de letra) Ver ejemplo en comentario.	Tipo de Actividad (Aqui será siempre será No planeada, por lo tanto, no cambiar de categoría)	Horas de Dedicación (Seleccionar de la lista desplegable.)	% Porcentaje de Avance de la Actividad.
EP_Ejecución de Proyectos	Minimodelo de priorización de los proyectos POIR para proponer al Comité de Auditoría y Financiero la contratación de auditoría por medio de firma asesora externa especializada. Implicó la recepción de información, análisis, consolidación, organización de información, determinación de variables y escopes de priorización. De igual forma se realizó la recepción de información.	NO planeada	16	100%
CG_Control de Gestión	Planteamiento y cargue de Acción de Mejora en aplicativo Kawak , relacionada con la actualización documental del proceso de Control de Gestión. Implicó, entre otros: determinación del alcance de la acción, planteamiento de tres escenarios de fechas para determinar inicio y finalización de la acción.	NO planeada	16	100%
TI_Tecnologías de la Información	Coordinación, moderación, relatoria de reunión y gestión de contrapartes auditadas (TI, Compras y Almacén) para cerrar brechas respecto hallazgo al proceso de TI. → citación y correo para realizar reunión → reprogramación en varias oportunidades de reunión → llevar a cabo la reunión preparando	NO planeada	40	100%
CG_Control de Gestión	Gestión reporte Línea Ética Orden de Prestación de Servicios OP 083 de 2024. Fue necesario realizar más indagaciones de las inicialmente esperadas lo que llevó a que requiriera tiempo adicional considerable para su respuesta definitiva. → Consulta a los interventores de las OPS → Revisión de detalles	NO planeada	80	100%
CG_Control de Gestión	Gestión reporte Línea Ética Caso EMDUPAR. Fue necesario realizar más indagaciones de las inicialmente esperadas lo que llevó a que se requiriera considerable tiempo adicional para su respuesta definitiva. Consulta a los interventores → Elevar consulta ante diferentes áreas → proyectar propuesta	NO planeada	40	100%
CG_Control de Gestión	Gestión reporte Línea Ética SP amb 039 2024. Fue necesario realizar más indagaciones de las inicialmente esperadas lo que llevó a que requiriera considerable tiempo adicional para su respuesta definitiva. → Consulta a los interventores → Elevar consulta ante diferentes áreas → proyectar propuesta	NO planeada	40	100%
CG_Control de Gestión	Gestión reporte Línea Ética sobre alerta de posible conflicto de interés aparente y/o potencial en proceso de vinculación/contratación laboral. Aunque fue atendido relativamente rápido fue necesario realizar un análisis detallado sobre el tema de conflicto de interés en el nuevo código de ética	NO planeada	16	100%
CG_Control de Gestión	Preparación y atención de reunión de los Superservicios (Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo). Implicó la preparación de la presentación de la Oficina → Revisar con jefe de la Oficina de Control e Gestión → Realizar los ajustes correspondientes → Asistir a la sesión con la Súper la cual duró 5 1/2 horas	NO planeada	8	100%
CG_Control de Gestión	Realización de entrevistas a dos trabajadores del área de contabilidad para indagaciones de caso de línea ética → Implicó realizar la citación → Tomar los testimonios → Documentar actos de los testimonios y solicitar aceptación de los mismos → Remitir correo con documento definitivo.	NO planeada	8	100%
GH_Gestión Humana	Diligencia Administrativa 001-2024	NO planeada	240	100%
GH_Gestión Humana	Actividad de seguimiento al otorgamiento de las licencias No remuneradas a trabajadores del amb	NO planeada	160	10%
MED_Medidores	Seguimiento sobre posibles inconformidades sin el cumplimiento de requisitos técnicos en la instalación y/o empalme de Hidrantes y Medidor de 2" pulgadas a Comunidad/Proyecto Construcción Residencial Tiburones Fase 2.	NO planeada	80	80%
RC_Recaudo y Cartera	Informe usuarios para baja sin gestión oportuna de recuperación de cartera, memo 635 6/8/2024	NO planeada	80	100%
RC_Recaudo y Cartera	Seguimiento usuario para dar de baja y con solicitud de nueva matrícula, se emite memo 759 del 6 sep /24	NO planeada	40	100%
MED_Medidores	Seguimiento ante queja usuaria 151402 por medidor nuevo instalado con fuga abundante.	NO planeada	40	100%
SC_Servicio Al Cliente	Seguimiento por queja susp servicio paraq transito lagos: 2 usuario no rekuranzados y con solicitud vigente	NO planeada	40	50%
MED_Medidores	Asistencia /asesoria reuniones y generacion ata ante novedad medidor y empalme instalado en proyecto Tiburones	NO planeada	8	100%

El plan anual de auditoría se mide de dos formas: por el número de horas de auditoría y por el número de actividades propuestas en el plan de auditoría. En términos de horas de auditoría, se alcanzó un cumplimiento del 76.2% para el trimestre; en términos de actividades (planeadas) el cumplimiento fue del 71.6%, y al incluir las actividades no planeadas, el indicador sube al 119.8%. A pesar de los inconvenientes propios del desarrollo de las auditorías, el plan global de auditoría se está cumpliendo de manera razonable y, los desplazamientos de algunas tareas, se recuperarán en el próximo trimestre.

GESTION JURIDICA Y DE REPRESENTACION JUDICIAL

Asesoría Jurídica y legal:

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP. cuenta con un Área que gestiona los requerimientos de la Gerencia General y las demás dependencias de la empresa en materia legal y judicial, para ello cuenta con un equipo de profesionales en Derecho con experiencia y estudios especializados en las diferentes ramas del derecho, capaces de asumir la defensa de los intereses del amb y de asumir los retos y cambios legales con impacto significativo en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, en su objeto, operaciones y procesos.

Comportamiento Procesos judiciales activos tercer trimestre 2024:

En la siguiente grafica se observa el comportamiento de los procesos judiciales en las diferentes instancias, jurisdicción contenciosa administrativa, laboral, civil, ordinaria y especial en lo corrido desde dic. 2023 y lo corrido del año 2024 por trimestres

TIPO DE PROCESOS	CIERRE DICIEMBRE 2023	PRIMER TRIMESTRE 2024	SEGUNDO TRIMESTRE 2024	TERCER TRIMESTRE 2024
ACCION CONTRACTUAL	1	1	1	1
ACCION DE NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	6	7	9	9
ACCION REPARACION DIRECTA	12	14	17	17
ACCION POPULAR	15	15	16	17
LIQUIDACION JUDICIAL	1	1	1	1
INSOLVENCIA JUDICIAL	4	4	3	3
ORDINARIO LABORAL	42	43	37	36
SIMPLE NULIDAD	1	2	1	1
PROCESO DECLARATIVO ESPECIAL DE DESLINDE Y AMOJONAMIENTO	0	0	0	0
RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL	0	0	0	0
TOTAL >>>>>	82	87	85	85

GESTION CONTRACTUAL

Contratación y Compras es responsable de gestionar integralmente los procesos de adquisición de bienes y servicios, asegurando el cumplimiento de las necesidades de todas las Gerencias del amb. Mediante la aplicación rigurosa del reglamento de contratación y la normativa vigente, garantizamos la selección óptima de proveedores a través de diferentes modalidades contractuales.

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

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	145
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	Reforzamiento de la infraestructura de abastecimiento del sistema de distribución en las de redes de los sectores Vicente Azuero y casco antiguo en el municipio de Floridablanca- POIR 23.4
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO REPOSICIONES ARMOING S.A.S
Fecha de inicio	4-sep-24
Fecha terminación	18-dic-24
Presupuesto amb	\$ 735.448.215,00
Valor	\$ 698.675.804,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	146
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	REFORZAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE ABASTECIMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN EN LAS DE REDES DE DISTRIBUCIÓN EN ALGUNOS SECTORES DE LOS BARRIOS SAN FRANCISCO Y COMUNEROS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA (POIR 23.4)
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO SAN ANTONIO AMB
Fecha de inicio	11-sep-24
Fecha terminación	24-dic-24
Presupuesto amb	\$ 717.025.513,00
Valor	\$ 681.174.238,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	168
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	Reforzamiento de la infraestructura de abastecimiento del sistema de distribución a través de la reposición de redes de algunos sectores de los barrios Villabel y Villa helena sur - Municipio de Floridablanca POIR 23.4
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO ABASTECIMIENTOS 2024
Fecha de inicio	NO APLICA
Fecha terminación	NO APLICA
Presupuesto amb	\$ 632.768.409,00
Valor	\$ 601.129.988,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	NO APLICA
Estado del contrato	Suscrito

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	175
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	Reposición de redes de acueducto en sectores varios del barrio Sotomayor del municipio de Bucaramanga - POIR 6.8-
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	COMERCIALIZADORA & CONSTRUCTORA INGEMEN SAS
Fecha de inicio	NO APLICA
Fecha terminación	NO APLICA
Presupuesto amb	\$ 452.731.323,00
Valor	\$ 430.094.757,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	NO APLICA
Estado del contrato	Suscrito

INFORMACIÓN	-
Número del contrato	152
Tipología Contractual	SUMINISTRO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS
Objeto contractual	suministro e instalación de módulos de sedimentación lamelar 1 y 2 de la PTAP La Flora [POIR 28.1], teniendo en cuenta las especificaciones consignadas en el Anexo No. 2 del presente contrato.
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	Etel Ltda en reorganización
Fecha de inicio	27-ago-24
Fecha terminación	27-dic-24
Presupuesto amb	\$ 3.723.558.776,40
Valor	\$ 3.723.558.776,40
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	30,00%
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	
Número del contrato	172
Tipología Contractual	SUMINISTRO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS
Objeto contractual	El suministro de cloro líquido e hidrosal para el proceso de desinfección del agua en las plantas de tratamiento del amb S.A. E.S.P
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	BRINSA S.A
Fecha de inicio	18-sep-24
Fecha terminación	17-sep-25
Presupuesto amb	\$ 442.813.221,00
Valor	\$ 442.813.221,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	8,44%
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	
Número del contrato	153
Tipología Contractual	INTERVENTORÍA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	Interventoría Técnica, Administrativa y Contable de la Construcción de la Conducción entre la Planta de Tratamiento de Agua Potable Rafael Ardila Duarte – Vereda Los Angelinos y el Tanque Ferrovías, en los tramos K0+670 a K0+951; K1+520 a K2+144 y obras complementarias, para el Proyecto de Regulación del Río Tona–Embalse de Bucaramanga – (POIR 9)
Meta a la que se propone impactar	Cobertura en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO INTER PISÓN
Fecha de inicio	20-ago-24
Fecha terminación	20-jun-25
Presupuesto amb	\$ 1.491.971.842,00
Valor	\$ 1.417.373.250,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	
Número del contrato	159
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	Construcción de la Conducción entre la Planta de Tratamiento de agua potable Rafael Ardila Duarte – Vereda Los Angelinos y el Tanque Ferrovías, en los tramos K0+670 a K0+951; K1+520 a K2+144 y obras complementarias, para el Proyecto de regulación del Río Tona – Embalse de Bucaramanga – POIR 9
Meta a la que se propone impactar	Cobertura en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO CONDUCCIÓN AGUAS DE BUCARAMANGA 2024.
Fecha de inicio	24-sep-24
Fecha terminación	24-may-25
Presupuesto amb	\$ 12.447.247.234,00
Valor	\$ 11.824.884.873,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	
Número del contrato	137
Tipología Contractual	INNOMINADO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS
Objeto contractual	El suministro, traslado e instalación de relés de protección de las celdas de 4,16 KV asociados al sistema de control y protección en el bombeo JOSV del amb S.A. E.S.P (POIR 36).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	INDUSTRIAS CTS S.A.S
Fecha de inicio	18-jul-24
Fecha terminación	18-mar-25
Presupuesto amb	\$ 430.126.928,00
Valor	\$ 430.126.928,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

INFORMACIÓN		-
Número del contrato		150
Tipología Contractual		OBRA
Modalidad de Selección		SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual		Adecuación de la infraestructura de los filtros 1 al 6 y renovación del sistema de impermeabilización de la zona de dosificación de la Planta Florida (POIR 54)
Meta a la que se propone impactar		Continuidad en la prestación del servicio
Contratista		VESGA MORENO INGENIEROS SAS BIC
Fecha de inicio		12-ago-24
Fecha terminación		12-feb-25
Presupuesto amb	\$	402.517.173,00
Valor	\$	402.517.173,00
Adicionales en dinero		NO APLICA
Adicionales en tiempo		NO APLICA
% de Ejecución		10,00%
Estado del contrato		En ejecución
% de Ejecución		25,00%
Estado del contrato		En ejecución

INFORMACIÓN		-
Número del contrato		174
Tipología Contractual		SUMINISTRO
Modalidad de Selección		SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual		Suministro de tuberías varios diámetros, material PEAD PE100 RDE 11 PN 16, equipo de electrofusión y acompañamiento técnico para la instalación de la tubería de la Conducción desde el Tanque Nuevo Angelinos al Tanque los Colorados POIR 3.
Meta a la que se propone impactar		Cobertura en la prestación del servicio
Contratista		COLOMBIANA DE EXTRUSIÓN S. A. -EXTRUCOL-
Fecha de inicio		NO APLICA
Fecha terminación		NO APLICA
Presupuesto amb	\$	1.738.756.466,00
Valor	\$	1.163.829.103,00
Adicionales en dinero		NO APLICA
Adicionales en tiempo		NO APLICA

% de Ejecución	NO APLICA
Estado del contrato	Suscrito

INFORMACIÓN	
Número del contrato	202
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	Construcción del Nuevo Sistema de Captación y Desarenador de la PTAP Floridablanca (POIR 23.1)
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO ACUEDUCTO
Fecha de inicio	NO APLICA
Fecha terminación	NO APLICA
Presupuesto amb	\$ 25.032.720.037,00
Valor	\$ 23.781.084.035,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	NO APLICA
Estado del contrato	Suscrito

INFORMACIÓN	
Número del contrato	147
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	CONSTRUCCION Y REFORZAMIENTO DE PASOS ELEVADOS Y TUBERIAS AEREAS DE LA RED DE DISTRIBUCION DEL amb S.A.ESP (POIR 52).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO AQUAOCIL
Fecha de inicio	12-ago-24
Fecha terminación	12-feb-25
Presupuesto amb	\$ 349.992.930,00
Valor	\$ 332.101.220,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	50,00%
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	
Número del contrato	160
Tipología Contractual	SUMINISTRO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	SUMINISTRO E INSTALACION DEL CONJUNTO VALVULA-ACTUADOR PARA EL SISTEMA DE EXTRACCION DE LODOS DEL SEDIMENTADOR N°3 DE LA PTAP BOSCONIA [POIR 35.4]
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	SAUFER SOLUCIONES S.A.S
Fecha de inicio	16-sep-24
Fecha terminación	16-mar-25
Presupuesto amb	\$ 1.716.732.536,00
Valor	\$ 1.428.487.824,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	
Número del contrato	171
Tipología Contractual	SUMINISTRO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	suministro de válvulas de succión y descarga de la unidad No.2 de Bombeo JOSV (POIR 53).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	HIDROMECÁNICA ANDINA SAS
Fecha de inicio	4-sep-24
Fecha terminación	4-sep-25
Presupuesto amb	\$ 2.495.696.501,00
Valor	\$ 2.077.122.747,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	En ejecución

INFORMACIÓN	
Número del contrato	181
Tipología Contractual	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	Prestación del Servicio para realizar el diseño, suministro, instalación y puesta en marcha de la tecnología SE del Generador de Oxidantes Mixtos en la PTAP La Flora – POIR (58)
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO OMB
Fecha de inicio	18-sep-24
Fecha terminación	17-jun-24
Presupuesto amb	\$ 5.847.461.000,00
Valor	\$ 5.790.000.001,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	30,00%
Estado del contrato	En ejecución

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

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

	2024									
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Tot
Ingresos	2		3	2	1	1		7		16
Retiros	3		1	1	2			2	2	11
Activos	525	525	527	528	527	528	528	533	531	



PLAN DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR

Hasta septiembre de 2024, se han llevado a cabo **128 acciones de formación**. De ellas, **117** se han centrado en el desarrollo de **habilidades técnicas**, con el objetivo de actualizar conocimientos, mejorar procesos internos y generar un impacto positivo en la productividad. Además, se han realizado **15** acciones formativas dirigidas al desarrollo de **habilidades blandas**, enfocadas en el bienestar, la calidad de vida y el fortalecimiento de competencias personales.

En total, se han acumulado **7.847 horas** de formación, **beneficiando a 497 trabajadores**. Estas iniciativas contribuyen a la Política de Gestión Integrada, que busca mantener un talento humano experto, calificado y comprometido con su desarrollo integral, promoviendo una cultura preventiva que garantice un entorno seguro y saludable para todos.

Es relevante destacar que actualmente hay **ocho (8) trabajadores** que están cursando la **Tecnología en Supervisión en Sistemas de Agua y Saneamiento** a través del **SENA**. Esta formación permitirá contar con un banco de candidatos internos capacitados, quienes podrán aspirar a las vacantes disponibles en el servicio, asegurando que cuenten con la formación académica necesaria.

En relación con el **Plan de Bienestar** para el tercer trimestre de 2024, se llevaron a cabo las actividades programadas conforme al cronograma establecido. Entre las más destacadas, se encuentran:

- **Clases de Rumba terapia:** Continuamos con las sesiones de rumbaterapia, que se realizan dos días a la semana.
- **Flexiviernes:** Se han ejecutado 34 jornadas de Flexiviernes, permitiendo un total de 792 solicitudes de jornada flexible, sin reducir las horas laborales diarias. Esta iniciativa promueve un mejor equilibrio entre la vida laboral y familiar.



- **Escuadrón de la Diversión:** Se organizó un torneo relámpago que incluyó juegos como rana, tejo y tiro al blanco. Esta actividad tuvo como objetivo crear un espacio de integración y bienestar para el personal de las plantas de tratamiento, quienes, debido a la naturaleza de su trabajo, no siempre pueden participar en las actividades de integración a lo largo del año.
- **Pasión por el Fútbol:** Se llevó a cabo una jornada de integración que incluyó un espectáculo de freestyle, un juego de tiro al arco y la transmisión del partido entre Colombia y Argentina. Esta actividad estuvo diseñada para ofrecer una experiencia de bienestar centrada en la alegría que genera el fútbol.
- **Jornada Especial Feria Bonita:** Se implementó una jornada continua de 7 a.m. a 3:30 p.m., orientada a fortalecer los espacios de participación cultural para los trabajadores y sus familias, sin comprometer la calidad del servicio.
- El 27 de septiembre de dio inicio al proceso de aplicación de la **Encuesta de Clima Laboral** a través de los consultores expertos de **Great Place to Work**, los cuales servirán como insumo para fortalecer nuestros planes de capacitación, bienestar y clima laboral.

EQUIPO GESTIÓN HUMANA:

Se formalizó el proceso de Evaluación del Período de Prueba a través del Formato FRH 602-081, el cual tiene como objetivo evaluar el desempeño del nuevo trabajador y verificar que cumple con las expectativas de rendimiento laboral. Esta evaluación determina si el empleado es apto para continuar en el cargo para el cual fue contratado, garantizando así que se mantenga un estándar de calidad en el equipo. Además, el proceso permite identificar áreas de mejora y ofrecer retroalimentación constructiva, contribuyendo al desarrollo profesional del trabajador y al fortalecimiento del desempeño organizacional.

De igual forma, se implementó el proceso de Entrenamiento y Reentrenamiento específico de cargos para el personal nuevo y ascensos de la empresa, con el fin de garantizar y asegurar el suministro de la información clara y precisa sobre las tareas y actividades del puesto de trabajo, requerida para el adecuado desempeño por parte del trabajador. Todo esto enfocado a la transferencia y gestión del conocimiento.

Es relevante destacar que la empresa se encuentra en la constante actualización de los Manuales de Perfiles y Responsabilidades de los cargos de la empresa, por lo que, en este tercer trimestre, se está adelantando la actualización de dicha información con las diferentes áreas.

GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En amb SA ESP se mantiene el compromiso con la construcción de una cultura de autocuidado, de promoción y prevención para la protección de la seguridad y salud de trabajadores, contratistas, estudiantes en práctica empresarial y visitantes. Como evidencia de esta premisa, se desarrolla el plan de trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST vigencia 2024, del cual queremos resaltar las siguientes gestiones:

1. Programa de Inspecciones

Durante la actualización y revisión del SG SST de amb, se gestiona una nueva mirada, redireccionando el programa amb seguro, hacia el programa de inspecciones. Con este cambio se pueden tener metas, indicadores, medir la efectividad y eficiencia alienando el ejercicio hacia el control operacional, midiendo la gestión en término de intervención de

hallazgos. Asimismo, en este programa se alineará aspectos de involucramiento de líderes, con Observaciones Preventivas de Seguridad.

En la tabla que se observa a continuación, se puede evidenciar que inspecciones fueron planeadas en el tercer trimestre del año, así como cumplimiento de las mismas.

CICLO PHVA	No.	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	PROGRAMACIÓN		
					Julio	Agosto	Septiembre
HACER	1	ENTREGA E INSPECCION DE BOTIQUIN	TRIMESTRAL	EQUIPO SST	P		
					E		
	2	INSPECCION DE USO Y ESTADO DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL	MENSUAL	EQUIPO SST	P	P	P
					E	E	E
	3	INSPECCION DE PUESTO DE TRABAJO	SEMESTRAL	EQUIPO SST FISIOTERAPEUTA			P
							E
	6	INSPECCIÓN PLANEADA DE LOS KIT PARA DERRAMES DE SUSTANCIAS QUÍMICAS	TRIMESTRAL	EQUIPO SST	P		
					E		
	7	INSPECCIÓN PLANEADA GABINETE CONTRA INCENDIOS	TRIMESTRAL	EQUIPO SST	P		
					E		
	8	INSPECCION DE USO Y ESTADO DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL	MENSUAL	EQUIPO SST	P	P	P
					E	E	
	9	INSPECCIÓN EQUIPOS DE EMERGENCIA CAMILLA, ALARMAS Y EQUIPOS DE SALVAMENTO	TRIMESTRAL	EQUIPO SST	P		
				E			
10	INSPECCIÓN DE ÁREAS DE ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS	TRIMESTRAL	EQUIPO SST	P			
				E			
11	INSPECCIÓN PREOPERACIONAL DE LA LANCHAS	DIARIA	EQUIPO SST TRABAJADOR	P	P		
				E			
14	INSPECCION DE ORDEN, ASEO Y LOCATIVO	MENSUAL	EQUIPO SST	P	P	P	
				E	E		
15	INSPECCIÓN PLANEADA DE EXTINTORES	TRIMESTRAL	EQUIPO SST BRIGADISTAS	P			
				E			
18	INSPECCION PRE-OPERACIONAL DE VEHICULOS	DIARIA	EQUIPO SST PESV TRABAJADOR	P	P	P	
				E	E	E	
20	INSPECCION DE INSTALACIONES ELECTRICAS	MENSUAL	EQUIPO SST	P	P		
				E	E		

Nuestros resultados más notables:

Ubicación/Contexto	Condiciones Inseguras	Corrección de Condiciones Inseguras
<p>Parque del agua: Debido al deterioro de techo cuando se hacen descargues en el alcantarillado produce mal olor y salen aguas residuales</p>		
<p>Parque del agua: Los trabajadores reportan filtraciones de agua por el ventanal, creando charcos cuando llueve. por lugares transitables creando un riesgo locativo, se evidencia filtraciones por la pared creando así humedad y desgaste en su infraestructura.</p>		
<p>Planta la flora: se identifica una condición insegura en las escaleras.</p>		

2. Protección Química:

En tercer trimestre se desarrollaron formaciones a manera de simulacro, para identificación de alarmas por fugas de cloro, se verificó en campo el procedimiento de cambio de contenedor, se llevó a cabo formación a todo el personal de plantas en manejo seguro de cloro, se realizó inspección cualitativa para evaluar exposición de trabajadores

a sustancias químicas cancerígenas y se realizó brigada de etiquetado de productos químicos, a continuación, nuestras evidencias:



2. Estilos de Vida y Trabajo Saludables Se dio inicio a los seguimientos o tamizajes en riesgo cardiovascular en julio se realizó seguimiento a 26 trabajadores, en agosto 9 es y septiembre 12, para un total de 47 personas intervenidas, con control de tensión, peso y talla y manejo de planes caseros y recomendaciones.



3. PVE Psicosocial

Frente al desempeño de 2024 en aspectos como riesgo psicosocial se resalta la aplicación de batería de riesgo psicosocial, con participación del 95% de los trabajadores, estos resultados serán la hoja de ruta para la actualización del programa. Este PVE se ha convertido en un pilar fundamental para la prevención de enfermedades, dada la tendencia de las mismas después de la pandemia por covid19 y particularmente en amb con la calificación de origen profesional de enfermedades asociadas al estrés.

En el marco de este programa también se da inicio a las visitas domiciliarias de trabajadores con enfermedades crónicas. Cabe enunciar, que se realizan seguimientos a siete (7) trabajadores en julio, en septiembre se llevó a cabo 3 seguimientos.

Se da inicio a la intervención de factores de riesgo psicosocial, acorde a los resultados de la batería, por lo que en el tercer trimestre se llevaron a cabo cinco (5) grupos focales.

4. PVE Biomecánico



Recarga de extintores



Las brigadas se unen en procesos competitivos, para reforzar sus habilidades.



El cuerpo de bomberos de Floridablanca forma a nuestros voluntarios

Es preciso informar que el riesgo biomecánico se encuentra dentro de la intervención prioritaria de amb, en este sentido se realizan inspecciones ergonómicas de puestos de trabajo, análisis de puestos de trabajo, seguimiento a recomendaciones médico laborales, formaciones personalizadas y se ha lanzado la campaña de Aliados SST, que busca ampliar la red de apoyo de SST para generar sinergias positivas en cada área impulsando la realización de pausas activas.

Como resultado se realizan 9 inspecciones de puestos de trabajo en donde se entregan elementos bio-ergonómicos como reposapiés, se adecuan condiciones de trabajo para el control del riesgo biomecánico.

5. Emergencias

En emergencias, amb dio inicio a la formación de sus brigadas de emergencias con el cuerpo de bomberos de Floridablanca, con el fin que nuestros brigadistas obtengan certificación como brigadas comerciales y puedan interactuar con organismos de socorro. Asimismo, nuestros voluntarios se unieron al desafío de Valientes desarrollado por ESSA Grupo EPM, con unos resultados notables, ocupando el cuarto lugar en la competencia. A continuación, algunas de nuestras evidencias:

6. **Programa de Rehabilitación Integral bajo criterio legal Resolución 3050/22:** En el marco del programa se realizó mesa laboral con EPS, ARL y Asesor jurídico para seguimiento en procesos de rehabilitación de trabajadores con recomendaciones por patologías de origen común y profesional. También se realiza socialización de recomendaciones médico laborales a 40 trabajadores, se consigue el alta médica de 9 trabajadores

7. Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- a. **COPASST.** se cuenta con comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, se reúne según la periodicidad definida en la legislación.
- b. **Comité de Convivencia Laboral:** Se conforma el comité de convivencia laboral en amb, se ha trabajado en formar a los nuevos miembros y se redacta la primera política de prevención de coso laboral y sexual en amb, pendiente de aprobación.

REPORTE DE ACCIDENTALIDAD

En primera instancia es importante enunciar que se lidera una campaña de información y sensibilización frente al riesgo, enfocada en la oportunidad de aprender para no repetir, asimismo, generamos un nuevo eslogan “Un día seguro, seguro será un gran día” estos son algunos de los resultados:

Riesgos
2 Biomecánicos
2 Locativos
1 Mecánico

Accidentes de Junio
 Accidentes de Julio

Conozcamos las causas y aprendamos de estas para no repetir.

- 1 Falta de atención a las condiciones del piso, tropiezo con escaleras.
- 2 Manipulación incorrecta de cargas (bueno en su levantamiento y traslado, lo que ocasiona lesión en el trabajador).
- 3 Traslado por terreno rural sin evaluar las condiciones cambiantes del terreno, lo que resulta en el desmoronamiento de terreno y caída del trabajador.
- 4 Manipulación de cargas pesadas sin asistencia mecánica, lo que genera pérdida de control de la carga y golpe en pie de trabajador.
- 5 Uso de herramientas sin garantías de protección, lo que resulta en una cortadura en la mano.

Qué aprendizaje nos deja:

- Soy consciente de mis movimientos, piso con seguridad y estoy atento a las áreas por donde voy circulando minimizando la exposición a riesgos locativos.
- En caso de no ser posible el uso de herramientas mecánicas para manipulación de cargas, debemos pedir asistencia para la manipulación y traslado de cargas, asegurando una distribución segura del peso para evitar lesiones y accidentes.
- Soy consciente de mis movimientos, piso con seguridad y reviso las condiciones antes de realizar trabajos por áreas rurales teniendo en cuenta que las condiciones pueden ser cambiantes.
- Aprendimos que el uso de herramientas mecánicas es crucial para la manipulación de cargas pesadas, esto no solo facilita el trabajo, sino que también reduce significativamente el riesgo de lesiones y mejora la seguridad general en el ambiente laboral.
- Aprendimos que el uso de guantes al manipular herramientas puntuales es fundamental para proteger las manos, evitar lesiones, esto asegura una mayor seguridad y reduce el riesgo a cortaduras y lesiones en las manos.

Un día seguro, seguro será un gran día

Riesgos
 Accidentes de Julio
 Accidentes de Agosto

Conozcamos las causas y aprendamos de estas para no repetir.

2 Locativos | **1 Eléctrico** | **1 Accidente Tránsito**
1 Mecánico | **2 Biomecánico** | **1 Biológico**

- 1 Sofrendo un resaca al andar en bicicleta de momento adelantamiento.
- 2 Falta de conciencia en el respeto de condiciones inseguras.
- 3 Inseguridad a aguas profundas, lo que genera derrumbes alérgicos.
- 4 Intromisión de cables de energía eléctrica en el trabajo.
- 5 Levantamiento inadecuado de cargas, lo que resulta en una cortadura en el pie del trabajador.
- 6 Pecho de un trabajador al realizar manipulación de carga que cae y se golpea en la cabeza por un cable eléctrico en mano.
- 7 Trabajador comprometido con el tiempo para alcanzar el trabajador para a las 10:45 de la mañana, por lo cual al estar de tránsito en un momento de congestión que lo ocasiona un golpe al trabajador.
- 8 Trabajador que sufrió accidente de tránsito desplazándose en moto, debido a inseguridad de tránsito en tránsito.

Qué aprendizaje nos deja:

- El trabajador aprendió a usar técnicas adecuadas de levantamiento y traslado de cargas para evitar el sobreesfuerzo durante la manipulación, previniendo futuras lesiones.
- El trabajador aprendió la importancia de estar atento a las condiciones del suelo al trabajar por los alrededores y a seguir formalizando las condiciones inseguras, como baja iluminación para prevenir accidentes.
- El trabajador aprendió a reconocer la importancia de usar el equipo de protección personal al realizar sus actividades y a reportar inmediatamente cualquier exposición para evitar consecuencias de salud como problemas alérgicos.
- El trabajador aprendió a verificar que se cumplan las reglas de uso de seguridad eléctrica y a evitar el uso de cables eléctricos, de igual forma a mantener una comunicación clara y efectiva con su compañero de trabajo garantizando la seguridad de los dos.
- El trabajador aprendió a manejar las cargas superiores a 30kg en la asistencia adecuada, se recomienda a futuro para personas lesionadas por este tipo de lesiones.
- El trabajador aprendió a practicar un autochequeo preventivo y a ser más cuidadoso al manipular cables, cables, asegurándose de que la protección o aislamiento regular de manipulación de cables.
- El trabajador aprendió a asegurar que el tránsito se realiza completamente antes de pasar y estar atento a posibles fallos en los caminos para evitar golpes y accidentes.
- El trabajador aprendió a respetar las normas de tránsito y a estar más atento al tránsito, como al conducir por el camino, para prevenir accidentes con vehículos que pueden estar los puntos de riesgo del tránsito.

Un día seguro, seguro será un gran día

En el tercer trimestre 2024 se han presentado doce (12) accidentes de origen laboral y se observa un cumplimiento de la meta trimestral con un resultado de 0,9. El análisis de la accidentalidad es el siguiente:

RESULTADOS DE LA VIGENCIA							
PERIODO EVALUADO (trimestre)	META (Trimestral)	CALCULO DEL INDICADOR				GRAFICO DE TENDENCIA	
		Numero de Accidentes en el Mes	Numero de Trabajadores en el Mes	Resultado (Mensual)	Calificación	Resultado (Trimestral)	
1er. Trimestre	Ene	0	528	0,0	Sobresaliente	0,4	
	Feb	4	528	0,8	Sobresaliente		
	Mar	2	528	0,4	Sobresaliente		
2do. Trimestre	Abr	4	528	0,8	Sobresaliente	0,5	
	May	3	528	0,6	Sobresaliente		
	Jun	1	528	0,2	Sobresaliente		
3er. Trimestre	Jul	5	531	0,9	Sobresaliente	0,9	
	Agos	7	531	1,3	Sobresaliente		
	Sep	2	531	0,4	Sobresaliente		
4to. Trimestre	Oct			#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	
	Nov			#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		
	Dic			#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		

El análisis del tercer trimestre se resume:

3er. Trimestre 2024	<p>En el III trimestre se presentaron 12 accidentes de trabajo de los cuales:</p> <p>JULIO: 1- Biomecanico, sobreesfuerzos, 4 - Condiciones de seguridad, locativo.</p> <p>AGOSTO: 1- Condiciones de seguridad, Caidas al mismo nivel. 1- Biologico por contacto a fluidos. 1 - Condiciones de seguridad, Riesgo Electrico, 1 - Biomecanico, sobreesfuerzo.1- Físico, Quemaduras. 1- Condiciones de seguridad golpe o contusión generado por caída de talanquera. 1- Condiciones de seguridad, Accidentes de Tránsito.</p> <p>SEPTIEMBRE: 1 - Biomecanico</p>	<p>Durante el Tercer trimestre del año 2024, se presentaron 12 accidentes no graves, evidenciándose un incremento de 4 AT respecto al tercer trimestre del año 2023.</p> <p>Los peligros que prevalecen en la ocurrencia de AT son: Condiciones de Seguridad y tránsito</p> <p>Sin embargo, los indicadores muestran resultados dentro de las metas planteadas.</p>
---------------------	--	---

Como se ha informado previamente, se observa un cumplimiento de la meta de accidentalidad, se han efectuado investigaciones de los eventos y se tiene establecido planes de acción para el control de la accidentalidad que muestra un decrecimiento general en relación con el año 2023.

GESTIÓN DE PRENSA Y COMUNICACIONES

INFORME PRENSA Y COMUNICACIONES, TERCER TRIMESTRE

Durante el tercer trimestre del año 2024, continuamos avanzando con la implementación de la estrategia definida para este periodo, la cual abarca siete aspectos fundamentales. Nos hemos enfocado en consolidar nuestro posicionamiento como el acueducto más eficiente del país, reforzando el reconocimiento de nuestras cualidades de servicio. Además, seguimos generando confianza entre nuestros usuarios respecto a la calidad del agua que suministramos, y evidenciando nuestra solidez técnica, financiera y administrativa, con el objetivo de ser reconocidos a nivel nacional como un actor clave para ofrecer soluciones a otras empresas y municipios. Paralelamente, hemos fortalecido el compromiso de nuestro equipo amb, consolidado un reconocimiento social y acompañado de manera efectiva el proceso de información y comunicación de Fundamb; reafirmando así nuestra responsabilidad con el medio ambiente y las comunidades.

Comunicación Externa:

En el tercer trimestre del año, el proceso de comunicación externa no solo ejecutó estrategias y tácticas para cautivar y ampliar nuestras audiencias, sino que también continuó con los requisitos normativos de información que como empresa de servicios públicos debemos desarrollar, de acuerdo con la legislación vigente y las directrices de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Por ello, en este trimestre desarrollamos productos informativos específicos y generamos espacios de posicionamiento, que permiten a nuestros usuarios comprender el ciclo completo de la prestación del servicio de acueducto, desde la captación hasta la distribución, poniendo especial énfasis en los temas relacionados con la calidad del agua. Este aspecto es fundamental para generar confianza y asegurarnos que nuestros usuarios conozcan que el agua que suministramos cumple con los más altos estándares de calidad; desarrollando así la campaña “En Bucaramanga tomamos agua de la llave”.

Adicionalmente, generamos información clara y accesible sobre el proceso de recaudo, informando las características de la factura y los mecanismos de pago. Para ello, hemos implementado herramientas que facilitan el acceso a esta información, promoviendo canales de pago más eficientes y seguros.

De igual forma, hemos aumentado la generación de información y los contenidos que detallan los canales que tenemos disponibles para resolver inquietudes, tramitar quejas o reclamos y acceder a servicios complementarios, en cumplimiento con la Ley 142 de 1994, que establece los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos. Esto incluye no solo la atención presencial y telefónica, sino también las nuevas plataformas de atención que ha desarrollado la empresa en función de facilitar la interacción con los usuarios.

Otro aspecto clave, dentro de la gestión de comunicaciones fue la producción de material explicativo y, en algunos casos aclaratorio, respecto al proceso de medidores. Este es un aspecto fundamental dado que se detalla el cumplimiento del debido proceso, se puntualiza en la necesidad de entendimiento por parte de los usuarios que la medición es el instrumento con el cual se garantiza una facturación justa y precisa. En este contexto, mantenemos a nuestros usuarios informados sobre el proceso de revisión y cambio de medidores, en línea con las normativas que regulan la correcta medición del consumo.

En cuanto a las novedades del servicio y su infraestructura, se continuó con la información oportuna y abierta en relación con las suspensiones, mantenimiento y desarrollo de obras que afecten directa o indirectamente a los usuarios.

Asimismo, la gestión de conservación de los ecosistemas de alta recarga hídrica fue un componente fundamental dentro de las comunicaciones en este trimestre. Dada nuestra responsabilidad en la protección de las fuentes de agua, mantenemos a la comunidad informada sobre las acciones que llevamos a cabo, incluyendo programas de recuperación de zonas afectadas, conservación de cuencas y uso sostenible de los recursos, en sintonía con los compromisos ambientales y de sostenibilidad.

Finalmente, nuestro proceso de comunicación con las partes interesadas, bajo el concepto de comunicación para el desarrollo, priorizó la generación de contenido narrativo acerca de los distintos programas desarrollados para fortalecer el proceso de relacionamiento social, destacando este componente uno de los más importantes en el último año de gestión empresarial, por cuanto ha permitido que se genere un diálogo fluido, asegurando la retroalimentación y garantizando que nuestras acciones estén alineadas con las expectativas de todos los involucrados.

Campañas Ejecutadas:
7

Publicaciones:
106
(Post, historias, reels)

Página Web
3.150.220
visitas

Cuentas Alcanzadas:
23,6 mil (+5,3)

Crecimiento:
+5%

Campañas

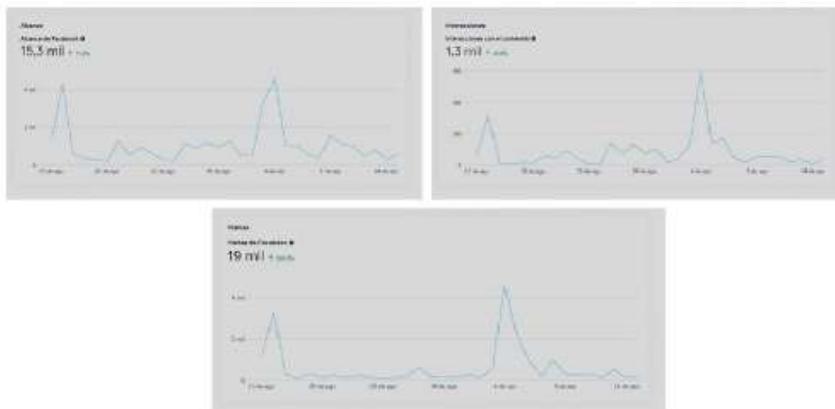


Métricas

• Instagram:



• Facebook:



• LinkedIn:

• X:

Datos destacados de seguidores

4,784
Total de seguidores

127
Número de seguidores de los últimos 30 días
+ 8,2 %

Las páginas que califican al menos una vez a la semana obtienen cinco veces más seguidores. Crear publicaciones

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga

@acueductobga

322 Siguiendo 3,893 Seguidores

Uno de los pilares fundamentales de nuestra comunicación interna es la alineación estratégica. Esta se estructuró para asegurar que todos los trabajadores, desde las áreas operativas hasta las administrativas, conozcan y comprendan claramente los objetivos de la empresa e identifiquen su rol en la consecución de los mismos. Para ello, utilizamos diversos canales de comunicación como boletines internos, reuniones periódicas, y plataformas digitales que refuerzan la importancia de nuestros siete grandes pilares estratégicos, entre ellos el posicionamiento como el acueducto más eficiente del país y el fortalecimiento de nuestro reconocimiento social.

La transversalidad en la información ha sido otro elemento clave en nuestro proceso de comunicación interna. Nos hemos asegurado que los mensajes y directrices circulen de manera efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas, evitando lo que en comunicación denominamos “Islas de información”. Esto se logra con una comunicación clara y bidireccional que promueve la participación activa de todos los equipos sin importar su ubicación ni lugar de trabajo, teniendo en cuenta que en el amb contamos con 14 lugares de trabajos. Por ello, implementamos tanto herramientas Tics como reuniones generales, y programas de intercambio de información que garantizan que los equipos estén al tanto no solo de los avances en su área, sino también de los resultados generales de la empresa.

Otro de los ejes fundamentales en nuestra comunicación interna es la promoción de los valores organizacionales. Estos valores, como la responsabilidad, la transparencia, la colaboración y la innovación, son el motor que impulsa todas nuestras acciones internas. A través de campañas de comunicación internas, reforzamos la importancia de vivir estos valores en el día a día, tanto en el trato entre compañeros como en la interacción con los usuarios y las comunidades.

El proceso de comunicación interna es un eje transversal que da soporte a todas las áreas de la empresa en la difusión de información en los procesos de la empresa, convirtiéndose en un enlace entre las diferentes áreas. Es el encargado de gestionar los canales adecuados, definir los códigos de comunicación y estructurar los mensajes que informan sobre las acciones, proyectos y avances relevantes dentro de la organización. Este proceso asegura que cada área esté debidamente informada sobre lo que sucede en la empresa, promoviendo una cultura de transparencia y colaboración, donde la información fluye y se comparte de manera efectiva, reforzando el sentido de pertenencia y el compromiso de todos los equipos.

Solicitudes Internas
atendidas

403

Campañas
Generadas:

7

Intranet

408.226

visitas

Correo Electrónico Corporativo

286

Correos enviados desde
comunicacionesamb@amb.com.co

Eventos de “Vamos
a Conversar +”

3

Campañas



Gestión de la reputación

Durante este trimestre, en el componente de **Gestión de la Reputación**, se desarrolló un **esquema de acción en comunicación para el manejo de situaciones de crisis**, un elemento fundamental diseñado para asegurar que la empresa esté preparada para enfrentar de manera rápida y efectiva cualquier eventualidad que pueda impactar su imagen y credibilidad. Este plan abarca la **identificación de posibles riesgos**, lo que nos permite anticiparnos a escenarios adversos; la **designación de un equipo de respuesta a crisis**, compuesto por líderes capacitados para gestionar información crítica y coordinar las decisiones necesarias; y la **creación de mensajes clave**, que son predefinidos para garantizar una respuesta clara, coherente y alineada con los valores de la organización. Además, se implementaron canales de comunicación internos y externos para asegurar una difusión oportuna y precisa, tanto hacia nuestros colaboradores como hacia los usuarios, medios de comunicación y otros grupos de interés.

Con este esquema, no solo buscamos gestionar de manera eficaz cualquier situación adversa, sino también **mantener la transparencia y confianza** que hemos construido con nuestros públicos, minimizando cualquier impacto negativo en la **reputación** de la empresa. La implementación de este plan fortalece nuestra capacidad de respuesta, asegurando que, en momentos de crisis, actuemos con responsabilidad y control, dos cualidades que nuestros grupos de interés valoran profundamente.

Participación de marca

En el componente de **Gestión y Participación de Marca para el Posicionamiento**, durante este tercer trimestre nos enfocamos en fortalecer la conexión de la empresa con la comunidad, generando una **recordación positiva de nuestros atributos** y consolidando nuestra imagen como **la empresa de servicios públicos más importante en la región**. Para lograrlo, nos vinculamos y apoyamos distintos eventos de región enmarcados en la cultura, el deporte y el bienestar; esto nos permitió acercarnos aún más a la ciudadanía, creando una **relación de cercanía y confianza**. La estrategia se centró en mostrar que el **amb S.A. ESP.**, no solo es un proveedor eficiente de servicios públicos, sino también un **patrimonio de todos**, una empresa que pertenece a la gente y que trabaja diariamente por el bienestar y desarrollo de la región.

Entre los eventos más destacados en los que participamos se encuentra la **Feria de Bucaramanga**, uno de los espacios más representativos de la ciudad, donde el acueducto apoyó de manera activa diferentes actividades culturales y gastronómicas. Este respaldo no solo nos permitió posicionar la marca en un escenario clave, sino también **resaltar la identidad de Bucaramanga** como una ciudad rica en cultura y tradiciones, con un fuerte enfoque en la preservación de sus recursos naturales y el buen uso del agua. A través de nuestra participación, logramos conectar con la comunidad de una manera más cercana, reforzando la idea de que el amb no es solo una empresa de servicios, sino un **aliado estratégico en el desarrollo y bienestar** de la región.

Participaciones

- Liga de Baloncesto
- Congreso SSI
- Ecoparque Palonegro
- Media Maratón
- Feria Bucaramanga
- Ferias y fiestas de Tona
- Reto Picacho
- 500 Empresas Generadoras de desarrollo en Santander

Sociedad Santandereana de Ingenieros



Feria Bonita



Reto Picacho



500 empresas



Medios Impresos

- Vanguardia Liberal: Revista 500 Empresas Generadoras de Desarrollo en Santander, el 20 de Julio.
- La República: Edición especial "De Santander para Colombia" - Una empresa que trasciende fronteras y da ejemplo de eficiencia.

Medios Radiales

Se transmitieron las siguientes cuñas radiales de las diferentes campañas comerciales del amb:

- DaviPlata
- PSE
- Pago a plazos
- No intermediarios
- Acometidas
- Validación de trabajadores
- Feria Bonita BGA
- amb Más Cerca
- Ferias de Tona

PARTICIPACION COMUNITARIA

JORNADA "amb más cerca"

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

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



Barrio Cendas - La Cumbre Municipio de Floridablanca

Convocatoria: Se realizó a través de los líderes del sector, grupos de WhatsApp, colocación de afiches en lugares estratégicos del barrio, envío de mensajes de texto a usuarios registrados en la base de datos de la empresa y cartas personalizadas a usuarios con deuda.

N° de personas que participaron:

Niños 64, Adultos 110 quienes participaron en la jornada de peluquería, recreación, bingo y en el punto de atención para los usuarios.

Premios y suvenir entregados: Plantas ornamentales 30, abono orgánico 60kg, 10 premios durante el Bingo, 25 termos marcan amb, 160 botellas de agua y 40 lapiceros marca amb.



Barrio Girardot - Bucaramanga

Convocatoria: Se realizó a través de los líderes del sector, academias de fútbol, grupos de WhatsApp, envío de mensajes de texto a usuarios registrados en la base de datos de la empresa y cartas personalizadas a usuarios con deuda.

N° de personas que participaron:

Adultos 310, Niños 170 quienes participaron durante el primer torneo RELAMPAGO amb JUEGA BIEN, la jornada de peluquería, recreación, bingo, vacunación para adultos y en el punto de atención para los usuarios.

Premios y suvenir entregados: Plantas ornamentales 30, 15 premios durante el Bingo, 45 termos marcan amb, 200 botellas de agua, 80 lapiceros marcan amb y 95 mascotas vacunadas.

Barrio La independencia - Bucaramanga

Convocatoria: Se realizó a través de la Junta de Acción Comunal, grupos de WhatsApp, envío de mensajes de texto a usuarios registrados en la base de datos de la empresa y cartas personalizadas a usuarios con deuda.

N° de personas que participaron:

Adultos 34, Niños 47 quienes participaron de la recreación dirigida, los títeres, el personaje del Frailejón Ernesto Pérez y atención para los usuarios donde les permitió resolver dudas o inquietudes sobre la empresa y sus servicios.

Premios y suvenir entregados: Plantas ornamentales 30, 15 relojes marcan amb, 25 termos marcan amb, 200 botellas de agua y 30 lapiceros.



Vocales de



Se adelantaron dos jornadas de socialización con los vocales de control, donde se les informó acerca de las modificaciones que tendría la tarifa tanto en acueducto como en alcantarillado, los factores que inciden para que se dé este aumento y el valor en el que quedaría para los usuarios en la próxima vigencia de facturación.

Durante la realización de las mismas, se buscó retroalimentar a este grupo de interés sobre otros temas que les permitieran conocer más acerca de los procesos que adelanta la empresa para la prestación del servicio. En esta oportunidad, el tema tratado correspondió al debido proceso para el cambio o verificación de medidores, en donde se respondieron y aclararon dudas e inquietudes.

Participación en eventos interinstitucionales

Estuvimos en el Barrio San Expedito por invitación de la Superintendencia de Servicios Públicos con su programa -SSP Orienta en los Territorios, donde también participaron otros prestadores. Se atendieron a los habitantes pertenecientes a esta comunidad y sectores aledaños donde se resolvieron dudas o inquietudes sobre la prestación del servicio de acueducto.



Comunidades:

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

Ciudadela del Oriente, Villas de San Ignacio, ediles y presidentes JAC de los Corregimientos 1, 2 y 3, Punta Betin, Zarabanda, luz de salvación I, La Feria, Miradores de la UIS, La independencia, concejales del Municipio de Vetas y Tona.

ACOMPañAMIENTO SOCIAL A OBRAS

Conducción Planta Tratamiento de aguas RAD al tanque Angelinos – POIR 9

Se continuaron adelantando acciones de tipo legal y social que tuvieron como propósito atender otros derechos de petición interpuestos por líderes y habitantes del sector, como por parte de concejales y la Administración Municipal solicitando información del proyecto de Conducción planta RAD al tanque Angelinos –POIR 9, que pasa por el Barrio Olas Altas ya que la comunidad se opone a su ejecución



Por solicitud de la Defensoría del Pueblo, se adelantó en las instalaciones de esta entidad una reunión con habitantes del barrio Olas Altas y la Secretaría de Planeación Municipal, donde se realizó un diálogo activo. La comunidad tuvo la oportunidad de escuchar a la empresa y resolver sus dudas o inquietudes. Sin embargo, después de casi dos horas, la comunidad manifestó nuevamente su oposición y se retiró del espacio.

Se continuarán adelantando las acciones necesarias para llevar a cabo la ejecución de la obra considerando que este cumple un interés general.

Rendición:

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP

Bucaramanga, octubre del 2024

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