



INFORME DE GESTIÓN

Concejo de Bucaramanga

Cuarto Trimestre

2025

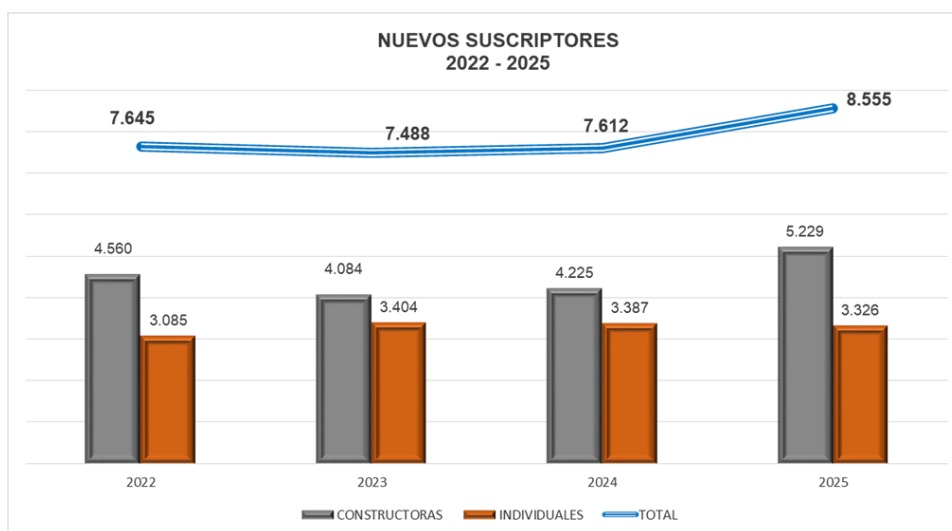
En cumplimiento de lo establecido en el artículo 136 del Acuerdo Municipal 031 del 2028 por medio del cual "POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, La Gerencia General del *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP*, comprometida con la calidad 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 la vigencia 2025.

GESTIÓN COMERCIAL

Al cierre del año 2025, se alcanzó la cifra de 333.412 suscriptores facturados que representa un incremento del 2,43% con referencia a la misma vigencia del año 2024, los cuales registraron un consumo acumulado de 57.092.549 m³, cifra superior en 0,79% a la registrada en el mismo periodo del año anterior, generándose ingresos por Cargo Fijo y Consumo (tarifas del servicio de acueducto) por \$224.459,20 millones, cifra que supera en \$8.573,7 millones el total facturado equivalente a un incremento de 3,97% a la registrada en el año 2024, como efecto de las actualizaciones tarifarias realizadas en el mes de mayo y Septiembre de 2025.

ACCESO AL SERVICIO (NUEVOS CLIENTES)

Para el cierre de la vigencia 2025 se gestionó la conexión al servicio de acueducto para 8.555 nuevos clientes distribuidos en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, que significaron ingresos por un monto de \$ 5.034,3 millones por costos de conexión y \$ 2.248,9 por venta de medidores.

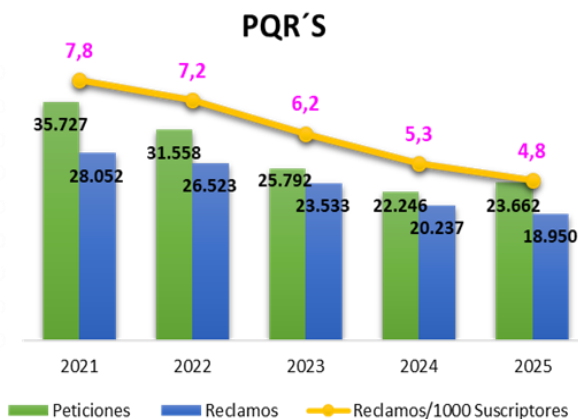


En lo que refiere a vinculación de nuevos clientes derivados de constructores, se destaca que aportaron el 61% del total de los ingresos referidos.

SATISFACCIÓN Y SERVICIO A NUESTROS CLIENTES

1. Atención Presencial y Escrita

Al cierre del año 2025 se gestionaron 31.509 atenciones presenciales y 11.103 escritas, es decir, 42.612 en total, de las cuales 18.950 correspondieron a reclamos del servicio, los cuales son resueltos en los términos de Ley. Los 23.662 restantes corresponden a solicitudes diversas.



Para la vigencia del año 2025 hubo un aumento del 0,3% en el total de PQR's frente al resultado de la vigencia 2024.

En lo corrido del año 2025, se gestionaron 18.950 Reclamos, de los cuales fueron resueltos 7.118 a favor del usuario, y los 11.590 restantes a favor del **amb**. También se registran 242 reclamos que están dentro de los términos de ley para emisión de la respuesta.

Los resultados obtenidos nos permiten presentar un indicador de 4,8 reclamos por cada mil clientes, cifra que mejora el promedio nacional, y que es inferior al resultado de la vigencia del año anterior el cual fue de 5,3.

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

OFICINA	ATENCIONES 2025	%
PARQUE DEL AGUA	26.234	83,2%
CAÑAVERAL	2.958	9,4%
GIRON	2.317	8,3%
TOTAL	31.509	

✓ 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. Para el año 2025 fueron agendadas 34.511 citas. El promedio de espera de atención presencial al usuario para la vigencia 2025 fue de 4,48 minutos.

2. Atención Telefónica y Autogestión

A diciembre 31 de 2025, a través de nuestro Contact Center se atendieron 137.434 llamadas de nuestros usuarios, el 57% fueron gestionadas por el equipo de agentes mientras que el restante 43% por autogestión a través de servicios transaccionales de IVR telefónico.

Adicionalmente al canal telefónico, se gestionaron 58.634 interacciones a través de los canales Chatweb y WhatsApp, así como 34.386 interacciones por autogestión a través de nuestros asistentes virtuales.

El 42% de las interacciones atendidas corresponden a solicitudes de información mientras que el 30% a consultas y reportes relacionados con daños e interrupciones del servicio. El restante 28% se distribuye en solicitudes de servicios técnicos, quejas, reclamos y solicitudes varias.

Durante el 2025 los canales de atención del Contact Center fueron calificados por 13.372 usuarios logrando un resultado promedio del 94% de satisfacción.

3. Contacto y Campañas

- A diciembre de 2025, se enviaron 44.177 mensajes de texto a clientes y usuarios como medio informativo y de contacto en desarrollo de las estrategias de acceso al servicio y gestión de cartera.
- En el transcurso del año 2025 se programaron 5.251 llamadas a través del IVR Robótico como apoyo a la gestión de cobro para usuarios con pago a plazos; la campaña se ejecutó en su totalidad con una contactabilidad del 66%.

4. Acceso virtual y autogestión

✓ **Asistentes virtuales web**

A diciembre 31 de 2025, a través de los asistentes virtuales cursaron 34.386 conversaciones, el 85% de ellas cursan por Agua María web mientras que el 15% lo hicieron a través del bot de pago a plazos.

El 28% de las conversaciones que ingresan por Agua María solicitan la opción de establecer un chat con un asesor de Contact Center, mientras que el 17% lo hace a través de la opción de solicitar duplicados, el 11% para otras solicitudes transaccionales y el 10% por opciones de pago; el restante 34% se distribuye en solicitudes diversas.

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



A través de este canal se recibieron 51.813 interacciones durante la vigencia 2025, de las cuales el 64% obtuvieron respuesta a través de las opciones transaccionales y el restante 36% fueron atendidos de manera efectiva por los agentes de Contact Center.

✓ **Bot de Actualización de Datos**

A diciembre 31/2025 a través del bot de actualización de datos se recibieron 3.458 registros de actualización.

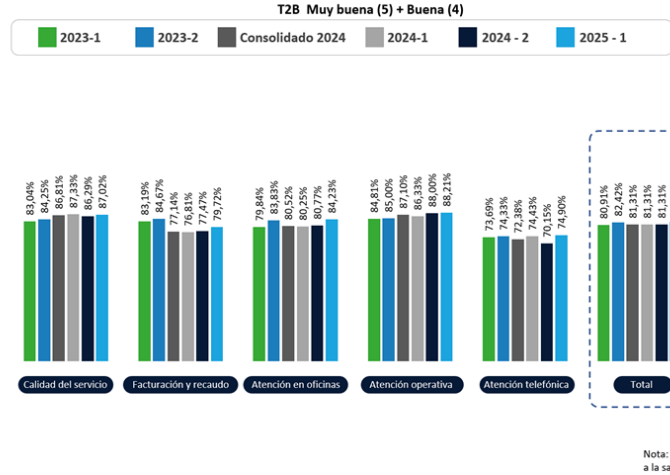
Nivel de Satisfacción del Usuario

Durante los meses de Julio y Agosto de 2025 se llevó a cabo la primera medición del Nivel de Satisfacción del Usuario vigencia 2025, realizado por la firma INVAMER.

Esta campaña se aplicó a un total de 600 encuestas efectivas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3.71%, con un resultado de satisfacción del 82.88%.

Resumen

Satisfacción



En los meses de enero y febrero del 2026 se estará llevando a cabo la campaña No. 2 para medir el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) vigencia 2025.

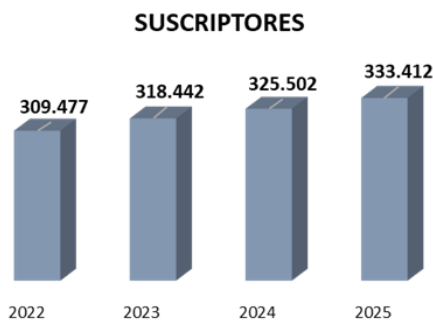
EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN COMERCIAL

La gran eficiencia en nuestros procesos comerciales nos permitió consolidar y facturar al cierre del año 2025 un total de 333.412 suscriptores, quienes registraron un consumo total de 57.092.549 m³ y emitir facturación por concepto del servicio de acueducto (consumo y cargo fijo) por valor de \$224.459,20 millones.

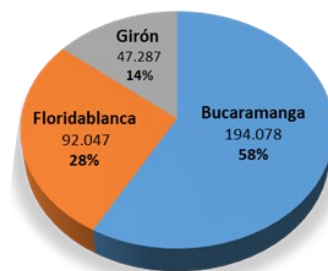
USO	SUSCRIPTORES		CONSUMO (m ³)		FACTURACION (Miles de \$)	
RESIDENCIAL						
Estrato 1	36.555	11,0%	5.273.706	9,2%	\$ 13.872.407	6,2%
Estrato 2	70.418	21,1%	10.282.301	18,0%	\$ 32.970.387	14,7%
Estrato 3	90.014	27,0%	12.206.299	21,4%	\$ 46.987.914	20,9%
Estrato 4	79.200	23,8%	11.153.909	19,5%	\$ 46.943.467	20,9%
Estrato 5	15.771	4,7%	2.277.557	4,0%	\$ 14.277.029	6,4%
Estrato 6	10.889	3,3%	1.806.737	3,2%	\$ 11.749.938	5,2%
Total	302.847	90,8%	43.000.509	75,3%	166.801.141	74,3%
INDUSTRIAL	119	0,0%	1.277.701	2,2%	\$ 5.488.401	2,4%
COMERCIAL	28.638	8,6%	6.705.269	11,7%	\$ 38.548.338	17,2%
OFICIAL	862	0,3%	1.978.733	3,5%	\$ 6.595.771	2,9%
ESPECIAL	215	0,1%	542.358	0,9%	\$ 1.548.638	0,7%
PROVISIONAL	268	0,1%	3.353.291	5,9%	\$ 4.216.323	1,9%
TEMPORAL	462	0,1%	234.688	0,4%	\$ 1.260.592	0,6%
A GUA EN BLOQUE	1	0,0%	0	0,0%	\$ -	0,0%
TOTAL amb	333.412	100%	57.092.549	100%	\$ 224.459.205	100%

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





Distribución Usuarios por Municipio



1. 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.

A diciembre de 2025 se efectuó la revisión previa a 136.225 usuarios, lo cual contribuye determinadamente a que la facturación emitida sea justa y acorde al consumo.

✓ Revisiones especializadas

A cierre del año 2025, se ejecutaron 11.746 revisiones técnicas especializadas, con una efectividad de ejecución del 72,62%.

✓ Revisiones de cajillas

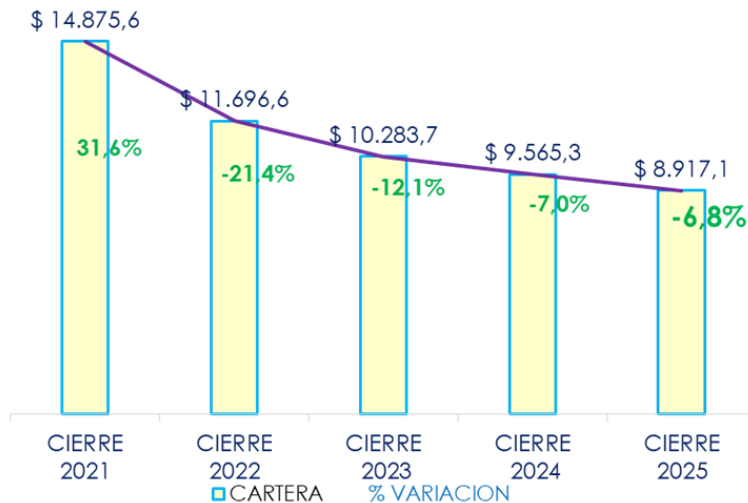
A diciembre de 2025 se han ejecutado 15.406 revisiones de cajillas.

✓ Mantenimiento y/o reposición de Acometida

En la vigencia 2025 se prestó el servicio de construcción de acometidas a 510 nuevos usuarios, en sectores que una vez dieron cumplimiento al decreto 1077 de 2025, se otorgó disponibilidad del servicio. Esto permitió asegurar la instalación de redes intradomiciliarias cumpliendo con las especificaciones técnicas establecidas por el *amb* S.A E.S.P y evitando la manipulación de terceros en nuestras redes locales de acueducto.

2. Gestión de Cartera

Al cierre del 2025, la cartera totalizó la suma de \$ 8.917,1 millones, registrando una disminución de \$ 648,2 millones frente al cierre de la vigencia 2024, como se aprecia en la siguiente gráfica.



En cuanto a la cartera por edades, la mayor concentración de usuarios en situación de morosidad se encuentra en el rango de 0 a 3 meses, con un total de 10.815 usuarios.

Durante el cuarto trimestre del año 2025 se otorgaron nuevas facilidades de pago a 4.206 usuarios para un total en el año de 21.816 de los cuales al finalizar el 2025 se encuentran activos 6.549 usuarios con cartera en acuerdos de pago cuyo monto corresponde a \$ 2.323 millones.

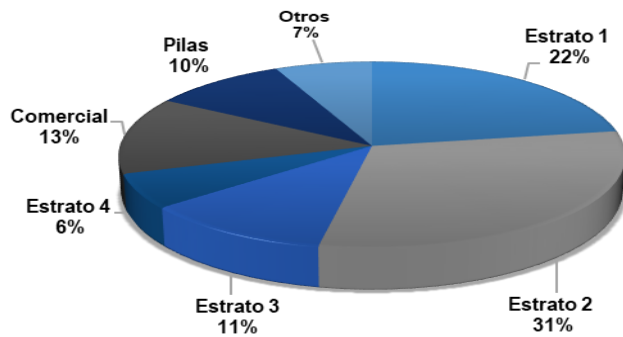
CARTERA VENCIDA	CIERRE 2021	CIERRE 2022	CIERRE 2023	CIERRE 2024	CIERRE 2025
Cartera Sin Acuerdo de Pago	7.693	6.617	6.254	6.378	6.594
Cartera Con Acuerdo de Pago	7.183	5.079	4.030	3.188	2.323
TOTAL CARTERA VENCIDA EN GESTION	14.876	11.697	10.284	9.565	8.917
% VARIACION CARTERA	31,6%	-21,4%	-12,1%	-7,0%	-6,8%

Se logró una reducción del 6,8% de la cartera vencida en gestión al cierre del año 2025, el resultado obedece es a las actividades y seguimiento mensual a los suscriptores morosos, mediante:

- ✓ Seguimiento a usuarios por uso y mayor valor en deuda
- ✓ Seguimiento a usuarios catalogados como prioritarios
- ✓ Control a usuarios con Conceptos en reclamación
- ✓ Ejecución de acuerdos de pago (Pago a plazos)
- ✓ Seguimiento a Usuarios con acuerdos de pago
- ✓ Comunicaciones personalizadas a los suscriptores morosos
- ✓ Mensajes de texto de recordación de pago
- ✓ Ejecución de actividad de suspensión sistemática del servicio
- ✓ Gestión pre jurídica y jurídica de las firmas de abogados contratistas.

✓ Composición de la cartera

La cartera vencida, se concentra principalmente, en el uso residencial con \$ 6.586,3 millones que representa el 74% del total de la cartera, el uso comercial \$1.251,3 millones con el 13% y las Pilas Públicas \$849,4 millones que representa el 10%.



Los estratos 1, 2 y 3 concentran el 64% del total de cartera vencida, siendo de mayor relevancia el estrato 2 con una participación del 31%.

✓ Gestión suspensión del servicio

Al cierre de 2025, se efectuaron 97.262 suspensiones del servicio aplicando lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 y se ejecutaron 73.810 reinstalaciones.

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

✓ Gestión cobranza especializada

En el segundo semestre del año 2025, se dio inicio a los contratos con dos firmas externas especializadas en actividades de recuperación de cartera, cobro prejurídico y jurídico a los usuarios y/o suscriptores con mora, como medio para asegurar la sostenibilidad financiera y adelantar acciones para el recaudo y disminución de la cartera de acuerdo con las políticas establecidas por el **amb** SA ESP.

Con las firmas de abogados se han logrado gestionar 584 cobros prejuridicos y 24 jurídicos. Así mismo, gestionar 638 nuevos acuerdos de pago con los usuarios morosos. Logrando una recuperación de cartera de contado de \$ 261.467.832 y \$ 148.732.768 en acuerdo de pago.

3. Gestión de Recaudo

Al cierre año 2025 se recaudaron \$ 244.672,90 millones, por los conceptos de servicio de acueducto.

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

Concepto tarifas	Valor	%
Cargo Fijo y Consumo	224.620,17	92%
Venta y reposición de medidores, suspensiones reinstalaciones	12.427,33	5%
Subsidios por municipios	6.266,40	2%
Conceptos varios	1.359,00	1%
Total	244.672,90	100%

✓ Servicio de Recaudo en Línea

A través del recaudo a través de nuestra web pasamos de 68.954 a 83.849 transacciones en promedio mensuales, es decir, un incremento del 21,6% con respecto al año anterior. En total al año 2025 se recaudó por este medio de pago 1.006.182 facturas.

SERVICIO ALCANTARILLADO *amb* S.A. ESP

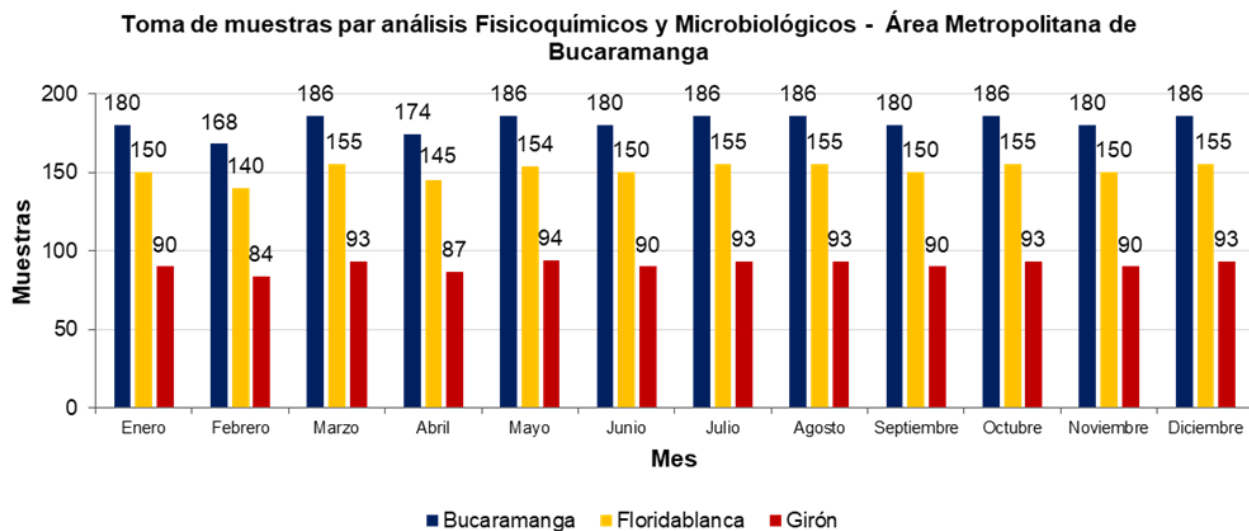
Brisas y Granjas de Provenza

En el mes de diciembre de 2023 se inició la facturación del servicio de alcantarillado en los Barrios Brisas de Provenza y Granjas de Provenza del Municipio de Bucaramanga. Para el cierre de la vigencia 2025 se cuenta con 389 suscriptores, incremento de 5,99% frente a la vigencia 2024, para un total de 46.466 m³ registrados por dicho servicio, 2,79% superior a la vigencia 2024 y un total facturado de \$75,5 millones superando en el 12,34 % el valor facturado en la vigencia 2024.

LABORATORIO DE CALIDAD DE AGUAS

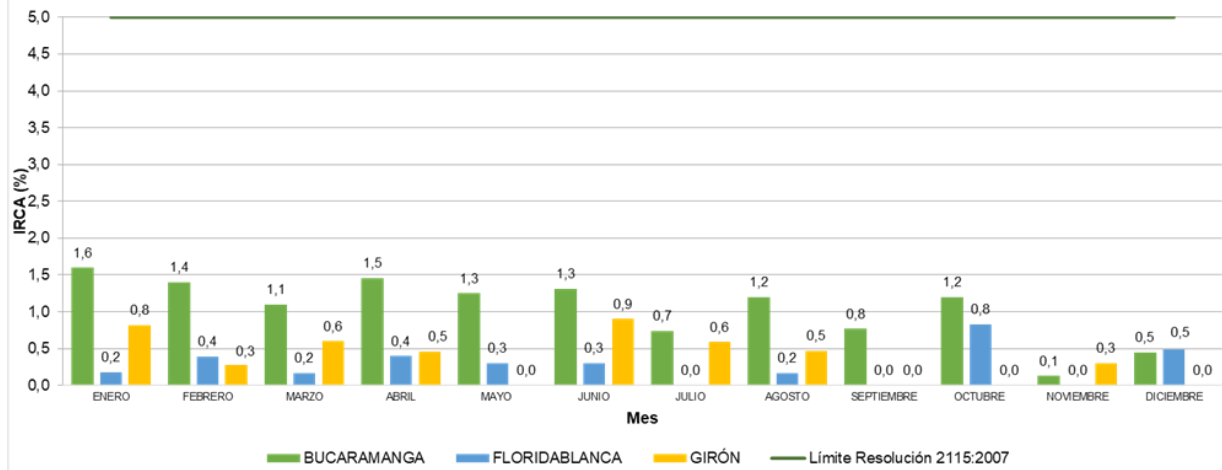
Para establecer la calidad del agua que se entrega a los usuarios del *amb* S.A. ESP, diariamente se toman en los puntos concertados (14) muestras en el área Metropolitana, las cuales se toman de la siguiente manera: Seis (6) muestras diarias para el Municipio de Bucaramanga, cinco (5) muestras para el Municipio de Floridablanca y tres (3) muestras para el Municipio de Girón las cuales son analizadas siguiendo estrictos procedimientos de control de calidad y directrices establecidas en el Decreto 1575/07 y la Resolución 2115/07, para determinar mediante el cálculo del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) mensual para cada Municipio, que los resultados obtenidos inferiores al 5%, clasifican el agua suministrada “SIN RIESGO” y “APTA PARA EL CONSUMO HUMANO”.

Toma de muestras para análisis fisicoquímicos y microbiológicos para los Municipios que cubre el *amb*:



Los resultados del Índice Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) se presentan a continuación:

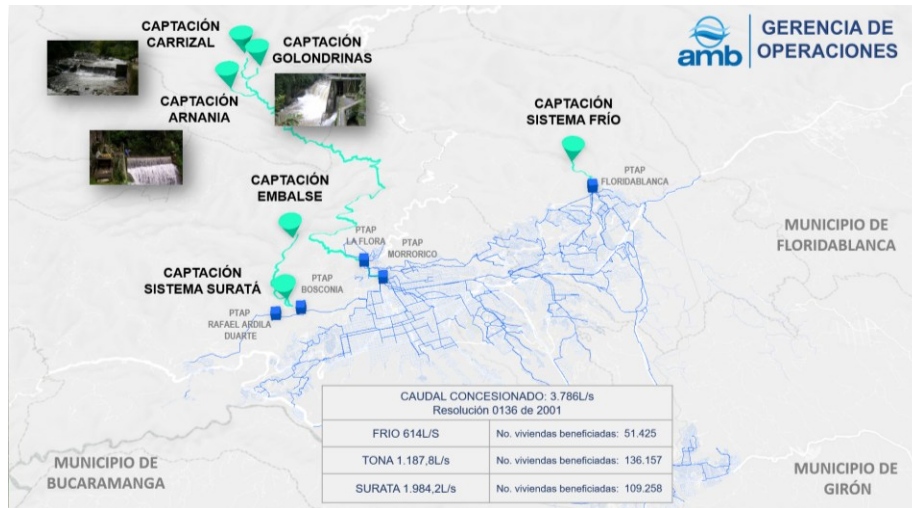
ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA (IRCA) PROMEDIO MENSUAL ÁREA METROPOLITANA



GESTIÓN OPERACIONAL

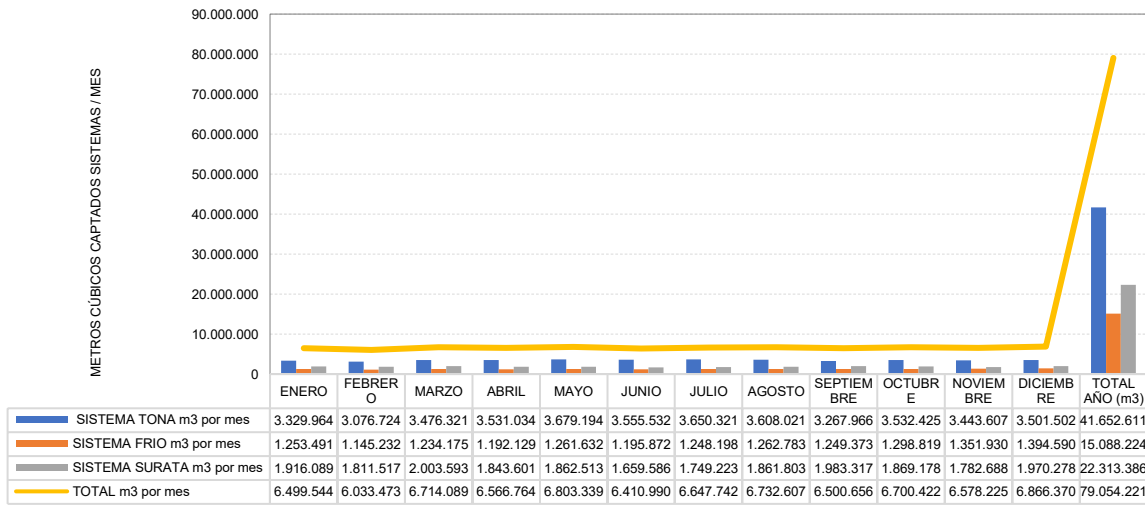
A. Captación de Agua

En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se presentan la localización de las captaciones empleadas por el *amb SA ES*, para el sistema de abastecimiento de agua potable, así como el número de viviendas beneficiadas por el servicio de suministro, discriminado según cada fuente de suministro.



CAUDAL CONCESIONADO

Al cierre de la vigencia 2025, el caudal promedio captado para atender la demanda de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón fue de 2.507 L/s, en donde los aportes de los sistemas Tona, Frío y Suratá aportaron el 52,7%, 19,1% y 28,2% respectivamente. En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se presenta el volumen de agua captada por cada uno de las fuentes de abastecimiento, registrándose un volumen total anual de 79.054.221 m³ para el conjunto del sistema.



AGUA CAPTADA ACUMULADA (m³) - DICIEMBRE DE 2025

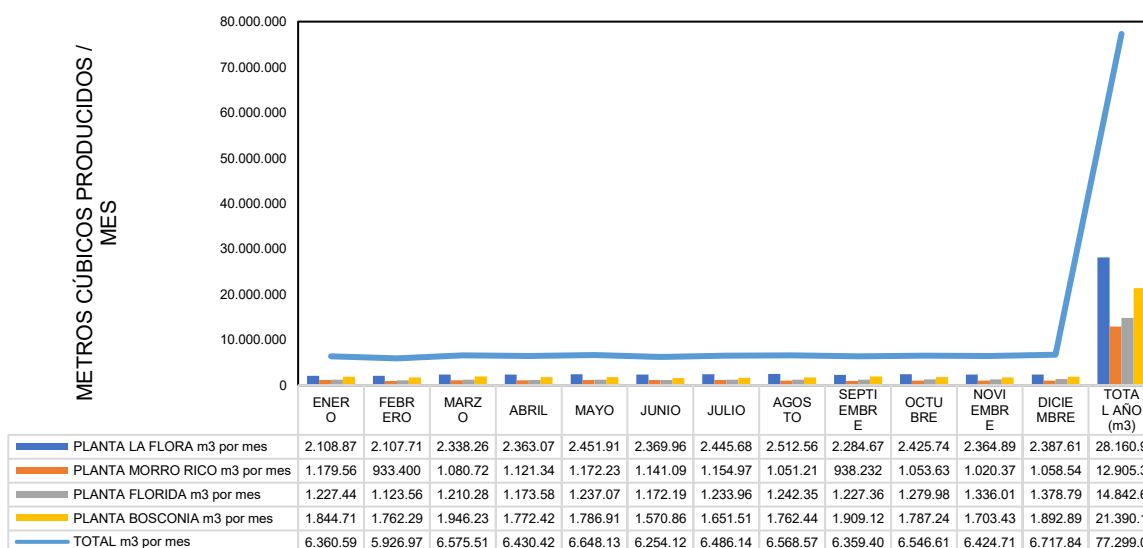
TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

Durante la vigencia 2025, el sistema de potabilización, conformado por cuatro (4) plantas de tratamiento de agua potable La Flora, Morrorríco, Florida y Bosconia, registró un volumen de agua tratada de 79.054.221 m³ y de 77.299.071 m³ fueron tratados y producidos respectivamente a la red de distribución. En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se presenta la localización de las plantas de tratamiento, junto con los valores correspondientes a los caudales tratados y producidos en cada una de ellas.



PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se presentan los volúmenes de agua producida en cada una de las plantas de tratamiento del amb SA ESP a diciembre de 2025.



AGUA PRODUCIDA ACUMULADA A DICIEMBRE DE 2025

En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se presenta el comportamiento del caudal promedio tratado y suministrado por cada planta de tratamiento, a partir del cual se determina que, a diciembre de 2025, el sistema registra un volumen promedio diario de agua suministrada a la red de distribución de 211.778 m³/día.

SISTEMA	PLANTA LA FLORA	PLANTA MORRO RICO	PLANTA FLORIDA	PLANTA BOSCONIA	TOTAL
CAUDAL PROMEDIO (L/s)	893	409	471	678	2.451

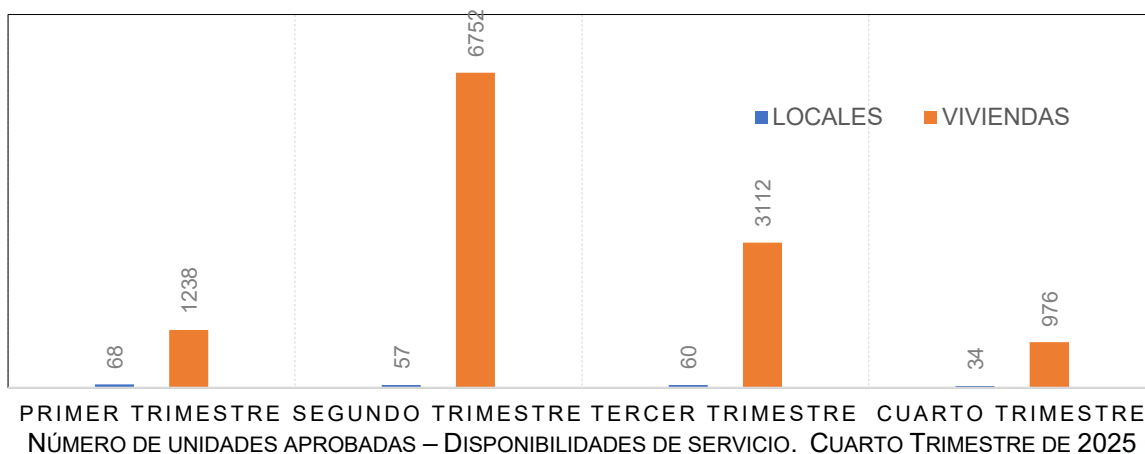
DATOS DE CAUDAL PROMEDIO DE AGUA SUMINISTRADA ACUMULADA A DICIEMBRE DE 2025

B. Sistema de Distribución

A continuación, se presenta la gestión desarrollada en los procesos asociados a la disponibilidad técnica del servicio de acueducto, así como a las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución, orientadas a garantizar la continuidad, confiabilidad y eficiencia del sistema de distribución.

Disponibilidad Técnica del Servicio de Acueducto

Durante el cuarto trimestre del año 2025, el *amb S.A. ESP* emitió concepto técnico favorable para la disponibilidad del servicio de acueducto para un total de 976 unidades de vivienda y 34 unidades comerciales, correspondientes a predios ubicados dentro del Área de Prestación de Servicio (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). Lo anterior es resultado de la evaluación técnica de 40 solicitudes de disponibilidad del servicio de acueducto, presentadas por urbanizadores y constructores en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón. En comparación con los resultados del tercer trimestre de 2025, se evidencia una disminución en el número de unidades de vivienda y locales comerciales solicitados, lo cual refleja una menor dinámica en las solicitudes de disponibilidad presentadas por el sector constructor durante el período analizado.



Mantenimiento de Redes

Durante el cuarto trimestre del año 2025, el *amb S.A. ESP*, a través del personal operativo del proceso de Mantenimiento de Redes, ejecuto por administración directa actividades de reposición de redes locales y acometidas en los siguientes sectores:

BARRIO	DIRECCION	DIAMETRO	METROS
LAS AMÉRICAS	CRA 39 # 32-106	3"	130
COMUNEROS	CL 7 # 24-14	3"	99
EL POBLADO	CL 51 # 27-116	4"	63
GARCIA ROVIRA	CL 42 # 11-84 LOCAL	3"	56
GRANJAS DE JULIO RINCON	GRANJA 65	2"	42
LA CUMBRE	CRA 5E # 30-08 PISO 1	3"	106
LA CUMBRE	CL 26 # 1-13	2"	38
LA INDEPENDENCIA	CL 3 # 15B-103	2"	24
LOS PINOS	CRA 33 CL # 14	6"	36
BELLAVISTA	BELLAVISTA PILA PUBLICA	2"	30
SANTA ANA	CRA 4 # 15-38	16"	33
SANTA ANA	CL 15 # 3A-25 PISO 2	3"	80
SANTA ANA	CRA 4 # 15-46	6"	36
SANTA ANA	CL 16A # 3A-38	6"	110
SANTA ANA	CRA 3A # 15-20	3"	66

REPOSICIÓN DE REDES POR ADMINISTRACIÓN



SANTA ANA REPOSICIÓN CONDUCCION FLORIDA MALPASO 16" HD



SANTA ANA REPOSICIÓN RED SECUNDARIA 6" PVC

Página 14 | 112

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

- Cod. VH00013. Hidrante contraincendios de 3", cantidad 11
- Cod. VH00006 Hidrante contraincendios de 4", cantidad 9
- Cod. VE00050 Válvula 2" HD, cantidad 36
- Cod. VE00051 Válvula 3" HD, cantidad 50
- Cod. VE00052 Válvula 4" HD, cantidad 20
- Cod. C000061 Tapas 0.60 para válvula, cantidad 166
- Cod. C000049 Tapas 0.22 para válvula, cantidad 42



CAMBIO DE VÁLVULAS EN SAN FRANCISCO BV BOLIVAR # 18-59



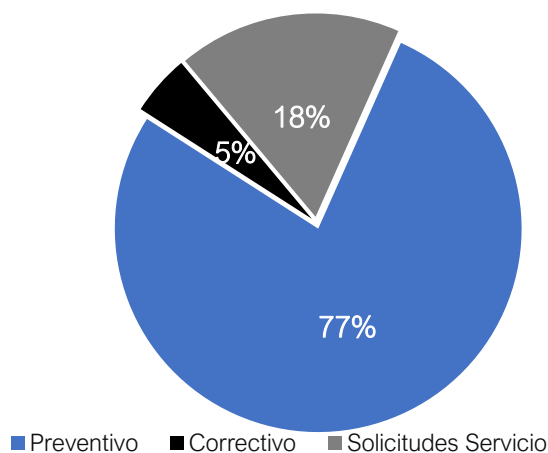
SAN MIGUEL CRA 17 # 52-14 Y SAN FRANCISCO CALLE 19 # 15-74

C. Proceso de Mantenimiento

El objetivo principal de la gestión de mantenimiento es asegurar la disponibilidad y confiabilidad de los equipos de proceso del *amb S.A. ESP*. Durante el año 2025, el Área de Mantenimiento ejecutó un total de 5.024 actividades, distribuidas de la siguiente manera:

- Estación de bombeo Bosconia: 405 intervenciones.
- Plantas de tratamiento: 1.339 intervenciones.
- Redes de distribución (incluye tanques, estaciones reguladoras y bombes menores): 442 intervenciones.
- Sistema SCADA: 790 intervenciones.
- Equipos de medición y ensayo: 257 intervenciones.
- Embalse: 265 intervenciones.
- Sede administrativa: 360 intervenciones.
- Parque automotor: 521 intervenciones.
- Infraestructura civil: 69 intervenciones.

En la figura se presenta la comparación entre los mantenimientos preventivos, correctivos y las solicitudes de servicio. El cumplimiento del programa anual alcanzó un 92%, reflejando una alta efectividad en la planificación y ejecución de las actividades.



DISTRIBUCIÓN DE LABORES DE MANTENIMIENTO AÑO 2025

La disponibilidad de los equipos electromecánicos en cada una de las áreas se presenta en la Figura 1.

EQUIPOS	DISPONIBILIDAD
Plantas de Tratamiento	100 %
Bombeo Bosconia	98,34 %
Parque Automotor	100%
Medición y Ensayo	100%
Sistema SCADA	99,93%
Sede Administrativa	97.67%

FIGURA 1 DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS ELECTROMECAÑICOS Y ELECTRONICOS AÑO 2025

ESTACIÓN DE BOMBEO JOSV

La estación de bombeo Bosconia–JOSV constituye un componente crítico del sistema de distribución, aportando aproximadamente el 35% del caudal total requerido. Su operación se intensifica en condiciones donde las fuentes por gravedad no satisfacen la demanda, situación condicionada por factores climáticos y la disponibilidad operativa de las PTAP La Flora y Morrórico.

Durante el período reportado, la estación operó 2.055 horas, registrando un consumo energético de 6,7 GWh y un volumen bombeado de 5.382.250 m³ de agua potable. (Ver Figura 2)



FIGURA 2 HORAS DE FUNCIONAMIENTO EN EL SISTEMA DE BOMBEO JOSV

D. Laboratorio de Calibración de Medidores

El Laboratorio de Calibración de Medidores del *amb S.A. ESP* cuenta con acreditación vigente otorgada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) desde el 11 de octubre de 2010, bajo los lineamientos de la norma ISO/IEC 17025:2017. El alcance aprobado por ONAC comprende la calibración de medidores de agua potable con diámetros nominales DN15, DN20, DN25 y DN40, en conformidad con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 4064:2016.

Durante el cuarto trimestre de 2025, el laboratorio recibió 2.739 medidores y ejecutó 24.651 ensayos en el proceso de calibración, de los cuales 562 medidores correspondieron a solicitudes de clientes externos y 2.177 medidores fueron remitidos por el cliente interno.

A continuación, se presenta la clasificación de los medidores priorizados por el cliente interno, que incluye aquellos asociados a reclamaciones, derechos de petición, tutelas y recursos de apelación, entre otros

- Medidores de muestreo: medidores seleccionados como una muestra para realizar la aprobación de lotes de medidores nuevos adquiridos por el *amb S.A. ESP*.
- Medidores no prioritarios: medidores que corresponden a pruebas de laboratorio generadas mediante órdenes de trabajo emitidas por la Gerencia Comercial y los Procesos de Medidores, Gestión Operativa de Clientes, PQR, Facturación, contact Center y Control de Pérdidas -SIG

MEDIDORES RECIBIDOS CLIENTE INTERNO CUARTO TRIMESTRE 2025	
Medidores prioritarios	26
Medidores muestreo de lotes	168
Medidores no prioritarios	1.983
TOTAL	2.177

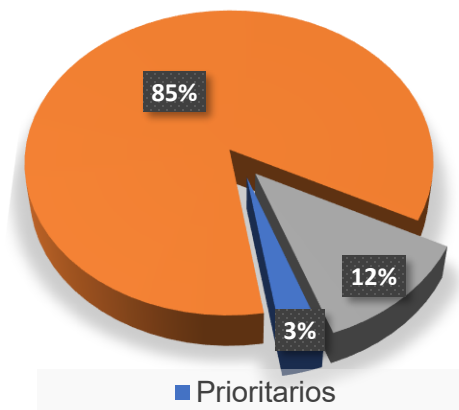
FIGURA 3 MEDIDORES RECIBIDOS CLIENTE INTERNO – CUARTO TRIMESTRE 2025

Durante la vigencia 2025, el Laboratorio de calibración recibió un total de 6.642 medidores y ejecutó 59.778 ensayos en el proceso de calibración. De ese total, 889 medidores correspondieron a solicitudes del servicio de Clientes Externos y 5.753 medidores fueron remitidos por el cliente Interno (Proceso de Medidores). Estos últimos se clasifican en las siguientes categorías:

MEDIDORES RECIBIDOS CLIENTE INTERNO VIGENCIA 2025	
Medidores prioritarios	149
Medidores muestreo de lotes	708
Medidores no prioritarios	4.896
TOTAL	5.753

MEDIDORES RECIBIDOS CLIENTE INTERNO – VIGENCIA 2025

Durante la vigencia 2025, los medidores nuevos recibidos del cliente interno y seleccionados como muestra para la aprobación de lotes fueron sometidos al procedimiento completo de calibración, obteniendo resultados 'Conforme' en todos los casos. Por otra parte, los medidores clasificados como 'En servicio' (usados) fueron calibrados en un 59% por el laboratorio, mientras que el 41% restante presentó causales que impidieron su calibración. Para estos últimos se emitió un informe de revisión externa, en el cual se documenta mediante registro fotográfico el estado de recepción, las observaciones sobre los componentes del medidor y la causal específica que imposibilita su calibración.

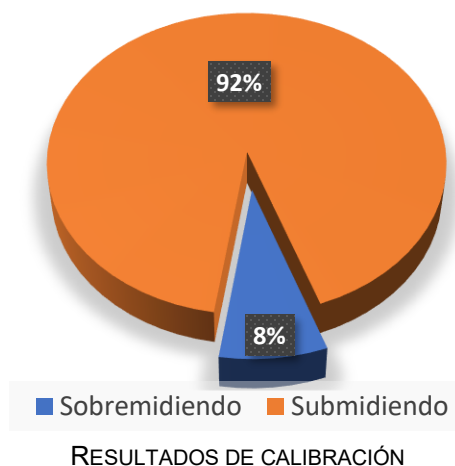
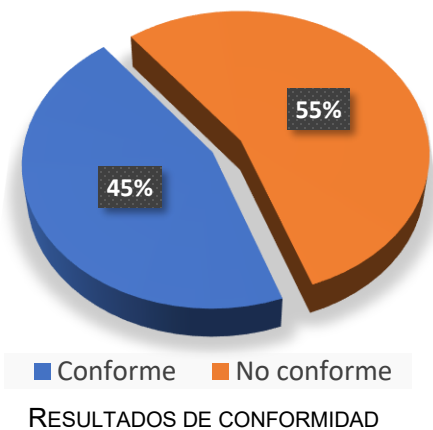


CLASIFICACIÓN MEDIDORES RECIBIDOS



MEDIDORES CALIBRADOS

Para los medidores calibrados "En servicio", el 55% presentan Resultados No Conforme (error del medidor por fuera del túnel de aceptación del Error Máximo Permitido - EMP) en al menos uno de los caudales de ensayo en que fueron son calibrados y el 45% son medidores que presentan Resultados Conforme (error del medidor dentro del túnel de aceptación del Error Máximo Permitido - EMP), en los tres caudales de ensayo que fueron calibrados.



Finalmente, para los medidores 'En servicio' calibrados con resultado No Conforme, se determinó que el 92% presenta condición de submedición, mientras que el 8% evidencia sobremedición. Adicionalmente, en septiembre se llevó a cabo la evaluación de seguimiento por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), correspondiente a la vigencia 2025. Como resultado de esta auditoría externa, se ratificó la vigencia de la acreditación 10-LAC-042 del Laboratorio de Calibración de Medidores del *amb S.A. ESP*, bajo los lineamientos de la norma ISO/IEC 17025:2017."

E. Gestión de Proyectos de Inversión

Se presenta a continuación el informe de la gestión de los proyectos operativos ejecutados con corte a diciembre de 2025, orientados a garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos para la prestación del servicio en términos de continuidad, calidad y cobertura.

PROCESO DE PRODUCCIÓN

PTAP FLORIDA

Se culminó el suministro e instalación de lamelas de sedimentación en la PTAP Florida, en el marco del POIR 34, con una inversión de \$2.008.300.000. El objetivo principal de este proyecto fue la

optimización del sistema de sedimentación, mediante la sustitución de las placas planas de asbesto cemento de las secciones uno y dos de la planta, por módulos lamelares de alta tasa fabricados en polipropileno con protección UV, mejorando la eficiencia del proceso y la seguridad hídrica. En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se presenta los registros fotográficos de los trabajos realizados.



SECCIÓN 2 (NUEVA) Y SECCIÓN 1 (ANTIGUA) PTAP FLORIDA

Se finalizó la construcción y puesta en operación del sistema de almacenamiento y de dilución de hipoclorito, destinado a garantizar la continuidad y respaldo del proceso de desinfección en la PTAP Florida. El sistema cuenta con un tanque para hipoclorito de sodio de 24 m³ y un sistema complementario de dosificación de hipoclorito de calcio, con capacidad de almacenamiento de 5 m³ asegurando flexibilidad operativa y estabilidad en la calidad del agua tratada.



SISTEMAS DE RESPALDO DE DESINFECCIÓN PTAP FLORIDA

Se dio inicio al proyecto de Integración de los procesos de potabilización de la PTAP Florida al sistema centralizado de monitoreo y control del *amb SA ESP* [POIR 57], mediante la instalación y configuración del hardware requerido para la interoperabilidad y gestión en tiempo real. En la figura, se presenta el diagrama mímico implementado en el sistema SCADA de la PTAP Florida.

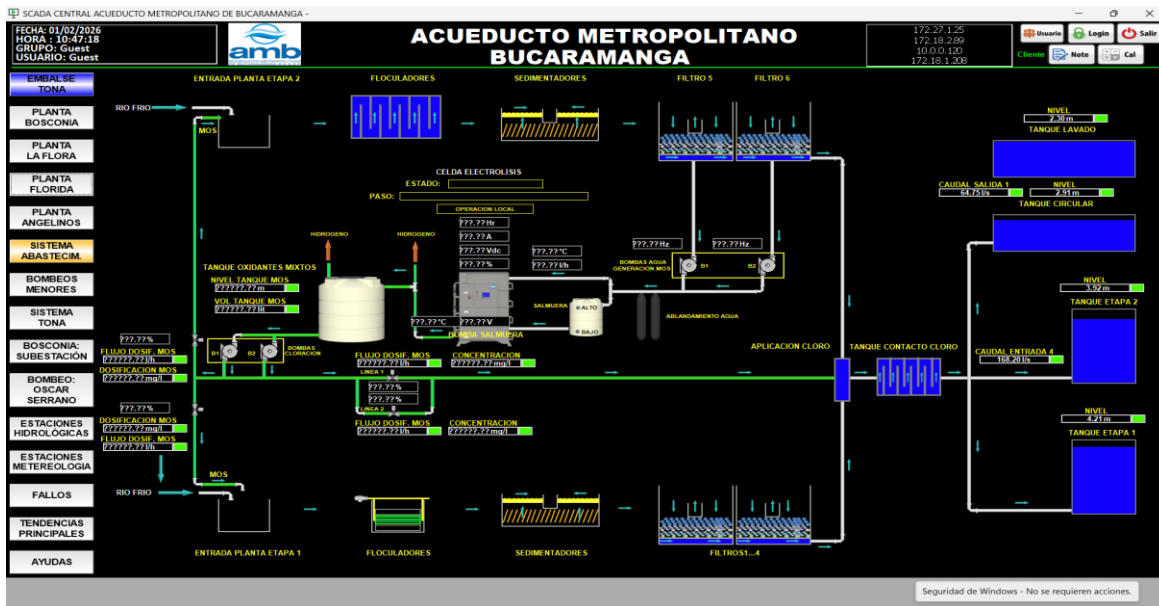
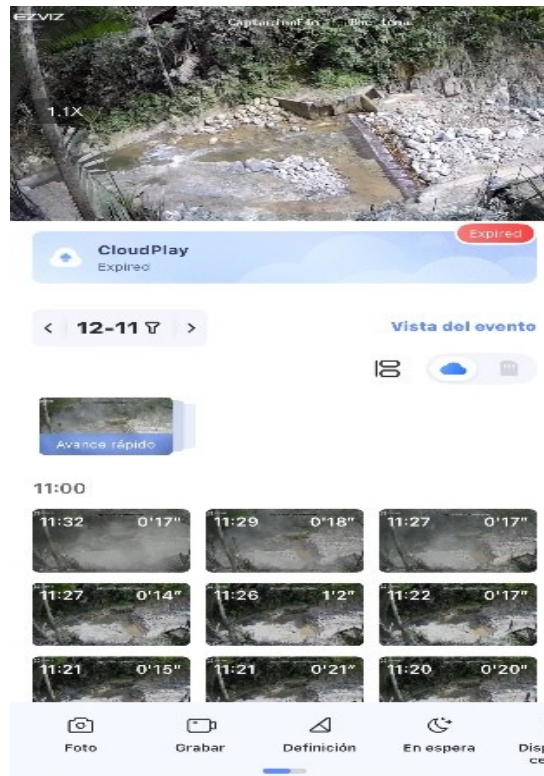


DIAGRAMA MÍMICO DEL SISTEMA SCADA EN LA PTAP FLORIDA

Se ejecutó la instalación y puesta en operación de cámaras de vigilancia en la cuenca del río Frío, permitiendo el monitoreo en tiempo real de la bocatoma desde la PTAP Florida mediante el aplicativo WZVIZ.

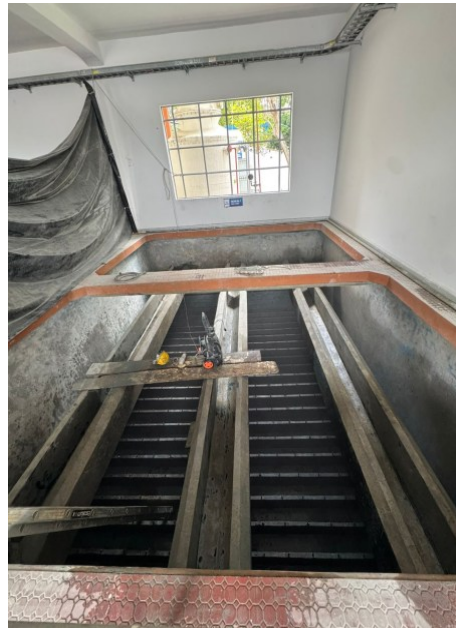


PTAP LA FLORA Y MORRORICO

Se inició el proceso de adecuación y optimización de los sistemas de filtración en las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) La Flora y Morrórico, operadas por la amb SA ESP, con el objetivo de mejorar la eficiencia hidráulica, la capacidad de retención de sólidos y la calidad del agua tratada



Aplicación Capa de Mortero y revestimiento Sika Top 121 del Filtro No 4 PTAP La Flora



LIMPIEZA DE LA SUPERFICIE DEL FILTRO NO 7 PTAP MORRO RICO

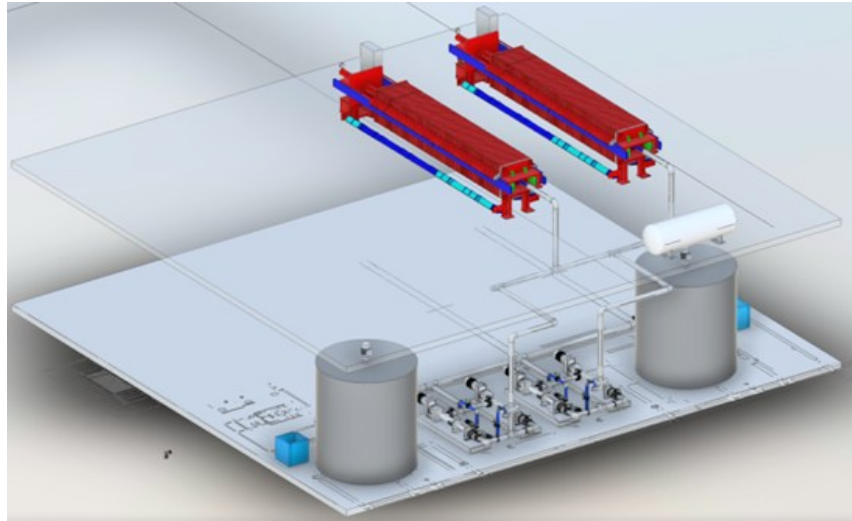
PTAP BOSCONIA

Se realizó el suministro, instalación y puesta en operación de un (1) equipo analizador de mercurio en la PTAP Bosconia, utilizando el método EPA 7473, con el fin de garantizar la detección precisa de este metal en muestras de agua y cumplir con los estándares normativos de calidad.



ANALIZADOR DE MERCURIO

Adicionalmente se dio inicio al reforzamiento de los sistemas de deshidratación y extracción de lodos en la planta de tratamiento de lodos Bosconia [POIR 57], con el objetivo de optimizar la eficiencia en la gestión de subproductos, reducir la humedad residual y mejorar la disposición final conforme con la normativa ambiental vigente.



RENDER REFORZAMIENTO SISTEMA PTL BOSCONIA

CAPTACIÓN Y RECURSOS HÍDRICOS

En las estructuras de captación correspondientes a los sistemas Tona, Frío, Surata y el Embalse Bucaramanga, se ejecutaron intervenciones de infraestructura orientadas a fortalecer la confiabilidad operativa y la protección de las fuentes hídricas, incluyendo la construcción de muros de reforzamiento y el mantenimiento de las zonas verdes en las aducciones.



CONSTRUCCIÓN DE MUROS
K19+700 S TONA Y ZONA BAJA



CONSTRUCCIÓN TAPAS PARA REPOSICIÓN DE CANAL DE ADUCCIÓN SISTEMA TONA



MANTENIMIENTO ZONA VERDE Y DESPEJE DEL CANAL S TONA



REALCE DE CAJAS DE AGUAS NEGRAS, RECEBADO DE VÍAS Y EVACUACIÓN DE ARENA.

PROCESO DE DISTRIBUCIÓN

SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

Durante el cuarto trimestre se avanzó en la ejecución del contrato No. 233, correspondiente al proyecto de relocalización de la conducción PTAP Florida – Girón, en el sector Valmonti – Transversal del Bosque (POIR 5.9), con una inversión de \$1.661.560.227 y un progreso acumulado del 90%. La relocalización de la tubería tiene como propósito retirar la infraestructura de predios privados, mitigando riesgos asociados a servidumbres y afectaciones a terceros. Adicionalmente, la obra asegura el transporte del excedente de agua tratada desde la PTAP Floridablanca hacia el Tanque Girón Mayor, garantizando la cobertura de la demanda adicional y la continuidad del servicio en el Distrito Girón Mayor.



REGISTRO FOTOGRÁFICO RELOCALIZACIÓN CONDUCCIÓN

PTAP FLORIDA – GIRÓN SECTOR VALMONTI – TRANSVERSAL DEL BOSQUE

SECTORIZACIÓN Y REGULACIÓN

En el cuarto trimestre se dio inicio al contrato No. 136, correspondiente al proyecto “Construcción de cámaras para la instalación de equipos especializados en el control y monitoreo de parámetros hidráulicos en las redes de distribución del *amb SA ESP* (POIR 53)”, con una inversión de \$486.326.233 y un plazo de ejecución de 5 meses. Este proyecto permitirá la instalación de dispositivos para el monitoreo, control y cuantificación de caudales en los diferentes sectores hidráulicos del Área Metropolitana de Bucaramanga, fortaleciendo la gestión operativa y la eficiencia en la distribución.



REGISTRO FOTOGRÁFICO DE CONSTRUCCIÓN DE CÁMARAS PARA LA INSTALACIÓN DE EQUIPOS ESPECIALIZADOS EN EL CONTROL Y MONITOREO DE PARÁMETROS HIDRÁULICOS EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN

OBRAS DE REPOSICIÓN Y AMPLIACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO

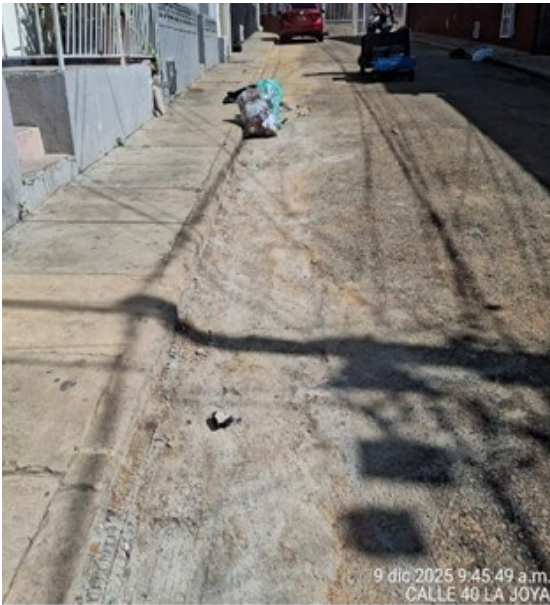
Durante el cuarto trimestre de 2025, se avanzó en la ejecución de obras orientadas a la reposición y ampliación de la capacidad de redes del sistema de distribución. A continuación, se muestran los contratos ejecutados en este componente.

OBJETO DEL CONTRATO:	CONSTRUCCIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO EN EL BARRIO ASOCOFLOL DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA - POIR 6.9
LONGITUD [m]	482 ml tubería de 3" y 4" PVC
VALOR:	\$ 462.527.856
PLAZO (meses):	3 meses
ESTADO	Ejecución- Avance físico 18%



OBJETO DEL CONTRATO:	REPOSICIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN DE VARIOS SECTORES EN EL BARRIO LA JOYA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA. [POIR 6.10]
VALOR:	\$1.001.951.865
ESTADO:	En ejecución con un avance aprox. del 5%

ACTIVIDADES DE EXCAVACIONES E INSTALACIÓN DE TUBERÍAS DE ACUEDUCTO.



OBJETO DEL CONTRATO:	CONSTRUCCION DE LAS OBRAS CIVILES NECESARIAS PARA LA INDIVIDUALIZACION DE LOS USUARIOS DEL C.R PLAZA MAYOR CIUADADELA REAL DE MINAS - BUCARAMANGA
VALOR:	\$455.061.429
ESTADO:	En ejecución con un avance aprox. del 60%

ACTIVIDADES DE INSTALACIÓN DE ACOMEDITAS DOMICILIARIAS.



OBJETO DEL CONTRATO:	CONSTRUCCIÓN DE LAS REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL BARRIO LA FORTUNA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
VALOR:	\$1.835.155.473
ESTADO:	En ejecución con un avance aprox. del 50%

ACTIVIDADES DE EXCAVACIONES E INSTALACIÓN DE TUBERÍAS DE ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO



OBRAS DE INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA DE ACUEDUCTO

Durante el cuarto trimestre de 2025 se avanzó en la ejecución de las obras correspondientes a 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, en el marco del Proyecto de Regulación del Río Tona – Embalse de

Bucaramanga (POIR 9)". Este proyecto tiene como objetivo garantizar la continuidad, calidad y cobertura en la prestación del servicio de acueducto, tanto para el área actual de operación como para los sectores de expansión proyectados en el Área Metropolitana de Bucaramanga a un horizonte de 50 años.

OBJETO DEL CONTRATO:	"CONSTRUCCION DE LA CONDUCCION ENTRE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE RAFAEL ARDILA DUARTE VEREDA LOS ANGELINOS Y EL TANQUE FERROVIAS, EN LOS TRAMOS K0670 A K0+951 K1+520 A K2+144 Y OBRAS COMPLEMENTARIAS, PARA EL PROYECTO DE REGULACION DEL RIO TONA EMBALSE DE BUCARAMANGA POIR 9"
VALOR:	\$11.824.884.873
ESTADO	En ejecución - Avance de obra de 58,64%

Por otra parte, se continuo con la ejecución del proyecto: CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE CAPTACIÓN Y DESARENADOR DE LA PTAP FLORIDABLANCA [POIR 23.1], conforme con el cronograma establecido. Este proyecto contempla la construcción de una nueva estructura de captación sobre el río Frío y un tanque desarenador, con el objetivo de garantizar la confiabilidad y continuidad en la prestación del servicio de acueducto para el Municipio de Floridablanca.

OBJETO DEL CONTRATO:	"CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE CAPTACIÓN Y DESARENADOR DE LA PTAP FLORIDABLANCA (POIR 23.1)."
VALOR:	\$ 23.781.084.035,00
ESTADO:	En ejecución - Avance de obra de 84%
AVANCE CONSTRUCCIÓN TANQUE DESARENADOR.	





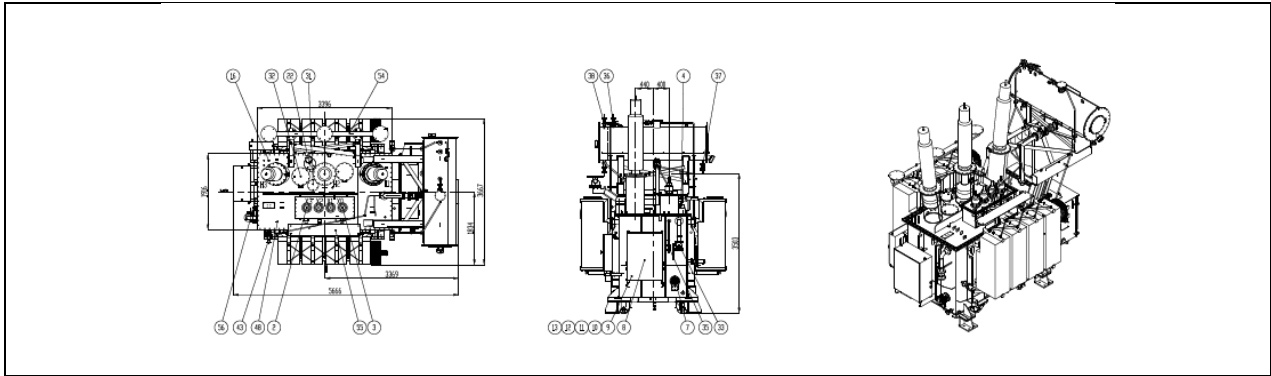
AVANCE CONSTRUCCIÓN MUROS Y ESTRUCTURA DE CAPTACIÓN.



INVERSIONES REALIZADAS POR EL PROCESO DE MANTENIMIENTO

Durante el cuarto trimestre del año 2025 se dio continuidad a la ejecución de proyectos de inversión orientados a garantizar la prestación eficiente del servicio de acueducto en el área metropolitana de Bucaramanga. Entre los principales se destacan:

OBJETO	SUMINISTRO E INSTALACION DE TRANSFORMADOR DE POTENCIA 10/12 MVA 115/4,16 KV. [POIR 56]
DESCRIPCIÓN	Se realiza renovación tecnológica del trasformador de potencias ubicado en la subestación del bombeo JOSV, con el fin de corregir el Factor de Potencia de acuerdo al Perfil de Tensión actual en 115 KV de la ESSA, esto permitirá estabilizar el sistema y disminuir los posibles costos por exceso de energía.
VALOR	\$ 3.346.879.500
ESTADO	Se completó la Ingeniería. El Proyecto tiene un avance del 45 % .



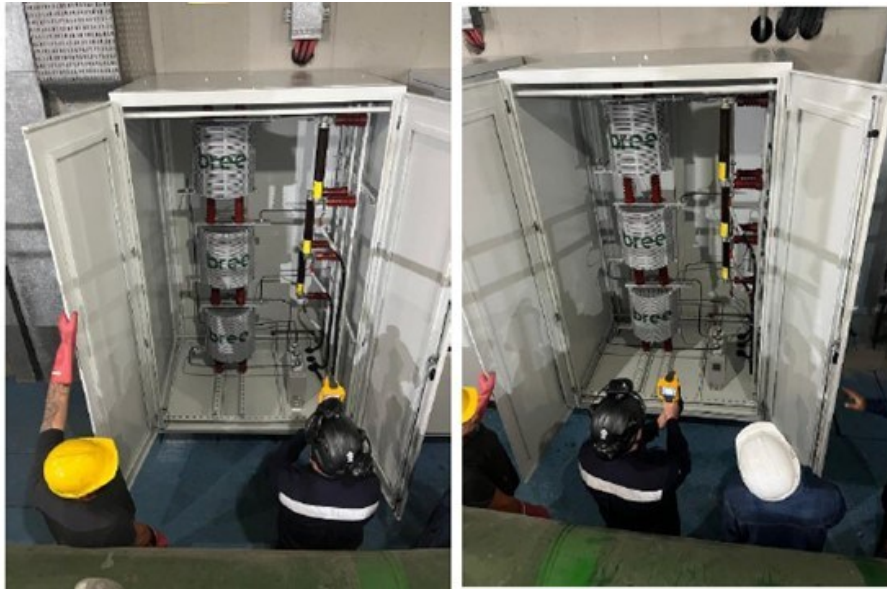
OBJETO	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE SENSORES DE TENSIÓN EN 4,16 KV PARA MEDICIÓN DE TENSIÓN REDUCIDA A LOS 8 SEG DEL ARRANQUE DE KORDORFER DE LOS AUTOTRANSFORMADORES. (POIR 56).
DESCRIPCIÓN	Los Motores acoplados a las bombas centrífugas que suministran el agua potable a parte del Área Metropolitana de Bucaramanga, poseen una configuración de arranque Korndorfer a Tensión reducida, la cual es suministrada a través de un Autotransformador en media tensión 4,16 KV. Al momento del arranque de los Motores esa tensión no se está monitoreando, la cual, es fundamental para conocer en qué casos hay que realizar ajustes en los Taps de los Autotransformadores.
VALOR	\$ 70.999.999
ESTADO	EJECUCIÓN (100 %) Motor 2 y 4.



OBJETO	ADECUACION PARA AUMENTAR LA CONFIABILIDAD DE LOS EQUIPOS DE PATIO DE LA SUBESTACION ELECTRICA DE 115 KV DEL BOMBEO JOSV (POIR 56).
DESCRIPCIÓN	El Bombeo JOSV del amb S.A. E.S.P. cuenta con una Subestación Eléctrica en 115.000 Volt, la cual es propiedad de la empresa, se realiza la intervención de los equipos de Patio, con el fin de aumentar la confiabilidad del sistema de bombeo.
VALOR	\$ 59.976.000
ESTADO	EJECUCIÓN (100 %)



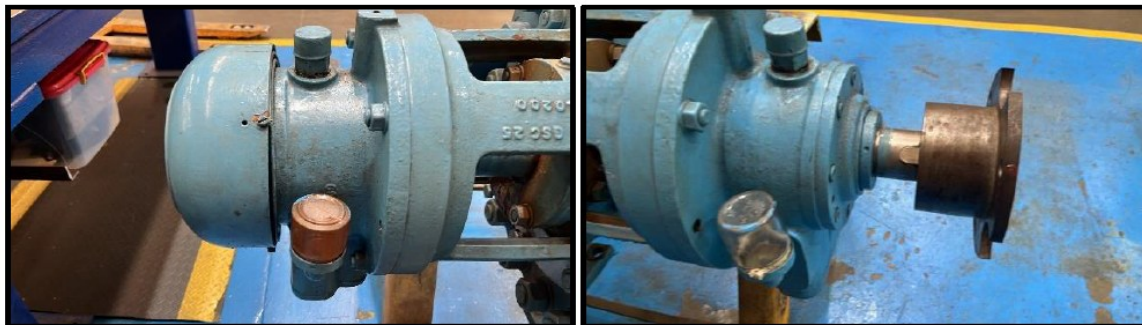
OBJETO	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE BANCO DE CONDENSADORES DE 300 KVAR. (POIR 56).
DESCRIPCIÓN	Con el fin de compensar las pérdidas por exceso de energía reactiva en el bombeo JOSV, se implementó un Sistema de Banco de Capacitores Trifásico de 300 KVAR.
VALOR	\$ 262.791.666
ESTADO	EJECUCIÓN (100 %)



OBJETO	SUMINISTRO DE VALVULAS SELENOIDES (POIR 56).
DESCRIPCIÓN	El Bombeo JOSV del amb S.A. E.S.P. cuenta con cuatro (04) Líneas de Bombeo las cuales cuentan con una Válvula Hidráulica con Contrapeso que cumple una función de apertura en el encendido y cierre en el apagado, asegurando la estabilidad y control de la presión del flujo de agua del sistema hidráulico. El Contrapeso a su vez, posee una Válvula Solenoide con una Placa Bloque Adaptadora que permite la apertura y cierre de acuerdo al automatismo instalado y a la operación existente. Se adquirieron estos repuestos exactos a los existentes para garantizar la correcta compatibilidad en la operación.
VALOR	\$ 19.849.200
ESTADO	EJECUCIÓN (100 %)



OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA REALIZAR LA OPTIMIZACIÓN ENERGÉTICA DE LA UNIDAD DE PRELLENADO DEL BOMBEO JOSV DEL amb SA ESP (POIR 56).
DESCRIPCIÓN	La intervención propuesta busca recuperar el desempeño hidráulico original de la bomba, optimizar su consumo energético y asegurar su confiabilidad, garantizando así la continuidad y eficiencia del bombeo JOSV en sus condiciones de operación.
VALOR	\$ 397.156.550
ESTADO	EJECUCIÓN (69 %)



OBJETO	ADECUACIÓN DE LA TRANSFERENCIA AUTOMÁTICA DE ENERGÍA DE LA PTAP BOSCONIA.
DESCRIPCIÓN	Se realizó la instalación de la Lógica de Control para la Transferencia Automática de Energía en 440 V de la PTAP Bosconia.
VALOR	\$ 9.668.750
ESTADO	EJECUCIÓN (100 %)



OBJETO	SUMINISTRO DE UN (01) MOTOR ELÉCTRICO 3F DE 30 HP, 440-460 VAC, 60 HZ, 1800 RPM PARA BOMBA DE LAVADO DE LA PTAP FLORIDA. (POIR 56)
DESCRIPCIÓN	Con el fin de garantizar el lavado operacional de dicha Planta de Tratamiento en caso de alta turbiedad de las condiciones del recurso hídrico, se realizó el cambio de un motor eléctrico de 30 hp.
VALOR	\$ 10.044.130
ESTADO	EJECUCIÓN (100 %)



OBJETO	SUMINISTRO DEL CONJUNTO VALVULA-ACTUADOR PARA EL SISTEMA DE EXTRACCION DE LODOS DEL SEDIMENTADOR 2 DE LA PLANTA BOSCONIA (POIR 47)
DESCRIPCIÓN	Se realizó la renovación tecnológica del conjunto válvula - actuador del sistema de extracción de lodos del sedimentador 2, con el fin de mejorar la capacidad de transporte y evacuación de lodos del sedimentador de la planta lo que permite garantizar la continuidad en la operación del proceso de potabilización.
VALOR	\$ 1.535.481.671
ESTADO	FINALIZADO (100%)



OBJETO	SUMINISTRO E INSTALACION DE VALVULAS DE LA UNIDAD No.2 DEL BOMBEO JOSV
DESCRIPCIÓN	Se realiza la renovación tecnológica de las válvulas de succión y descarga de la unidad N°2 del sistema de bombeo JOSV, con el fin de mejorar la confiabilidad del sistema de bombeo y disminuir la posibilidad de afectar la continuidad del sistema de Distribución del amb
VALOR	\$ 2.077.122.747
ESTADO	FINALIZADO (100%)



OBJETO	SUMINISTRO E INSTALACION DE LA VALVULA DE ENTRADA AL TANQUE ESTADIO
DESCRIPCIÓN	Se realiza la renovación de la válvula de control de entrada al Tanque Estadio, la cual presenta falla interna lo que pone en riesgo la operación del sistema de abastecimiento que depende del tanque batallón. Esta renovación garantiza la continuidad en la prestación del servicio.
VALOR	\$ 1.033.710.029
ESTADO	FINALIZADO (100%)



OBJETO	SUMINISTRO E INSTALACION DE COMPUERTAS EN PLANTAS DE TRATAMIENTO (POIR 54)
DESCRIPCIÓN	Se realiza reposición de válvulas y compuertas en los procesos de tratamiento, con el fin de aumentar la efectividad y reducir progresivamente las perdidas técnicas por fugas en los procesos.
VALOR	\$ 236.143.600
ESTADO	EN EJECUCION (40%)



OBJETO	ADECUACION DE LA INFRAESTRUCTURA CIVIL DE LOS TANQUES DE ABASTECIMIENTO DEL <i>amb SA ESP</i> (POIR 23.4)
DESCRIPCIÓN	Construcción de estructura de protección de los tanques del sistema (viga de cimentación, columnas, mampostería a la vista y viga cinta) y adecuaciones en ventilaciones y accesos de 28 tanques del sistema de abastecimiento
VALOR	\$ 569.925.597
ESTADO	EN EJECUCION (80%)

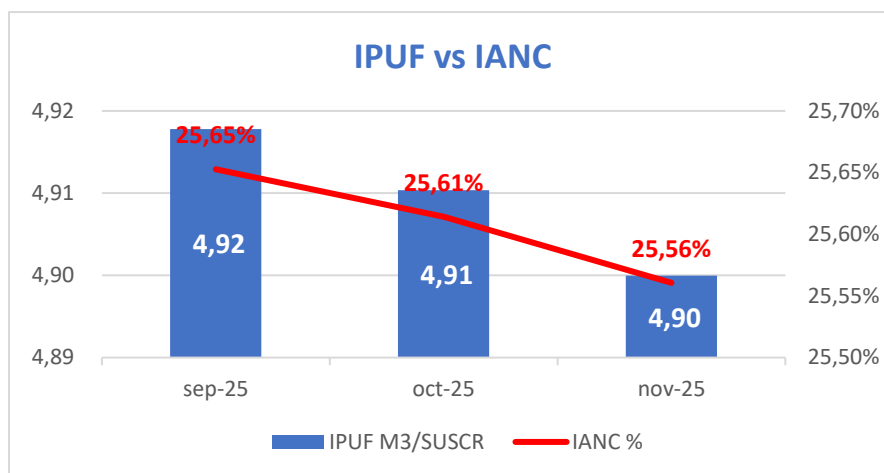
REGISTRO FOTOGRAFICO



GESTIÓN INTEGRAL DE AGUA NO CONTABILIZADA

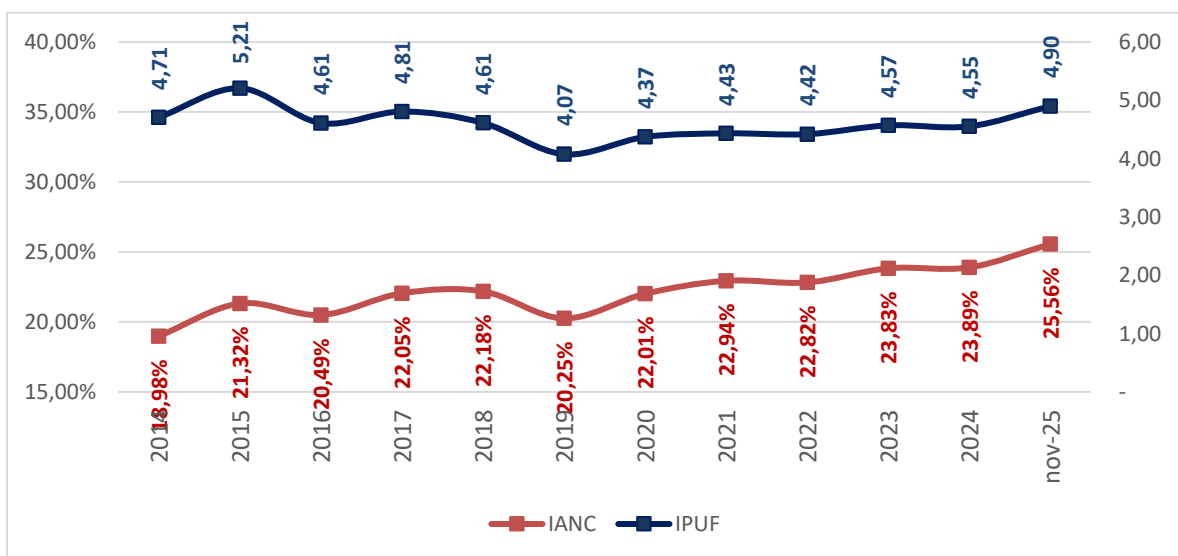
CONTROL DE PÉRDIDAS REALES Y APARENTES

En el último trimestre de 2025, se evidencia una tendencia decreciente en las pérdidas, pasando de un IANC promedio de 25.65% en septiembre, al 25.56% en noviembre; y de un índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) promedio de 4.92 a 4.90 m³/suscriptor.



TENDENCIA DE IANF E IPUF PARA EL ÚLTIMO TRIMESTRE 2025.

En comparación con el valor de IANF y de IPUF registrado para el año 2024, se registra un aumento de 1.67% en términos de IANF y de 0.35 m³ en las pérdidas por usuario facturado.



TENDENCIA DE IANF E IPUF PARA EL PERIODO 2012-2025.

Teniendo en cuenta estos resultados, se ha venido gestionando la implementación de acciones dirigidas al control de las pérdidas técnicas y comerciales como son, entre otros:

- Realización de una campaña de búsqueda de fugas mediante tecnología satelital y rastreo mediante geofonia, que permitirá cubrir la totalidad del Área de Prestación del Servicio en el periodo 2025-2026.

- Campaña de sectorización para la verificación y ajuste de la hermeticidad de sectores hidráulico, con ocho (8) meses de duración, con especial énfasis en los distritos Girón Mayor, San Juan, Bahondo, La Esmeralda, Florida Circular, Malpaso, Florida, Bucarica, Caracolí y Bellavista.
- Caracterización de nuevos sectores críticos por pérdidas para la vinculación de nuevos clientes mediante contrato de condiciones especiales en modalidad colectiva (pila pública) e individual.

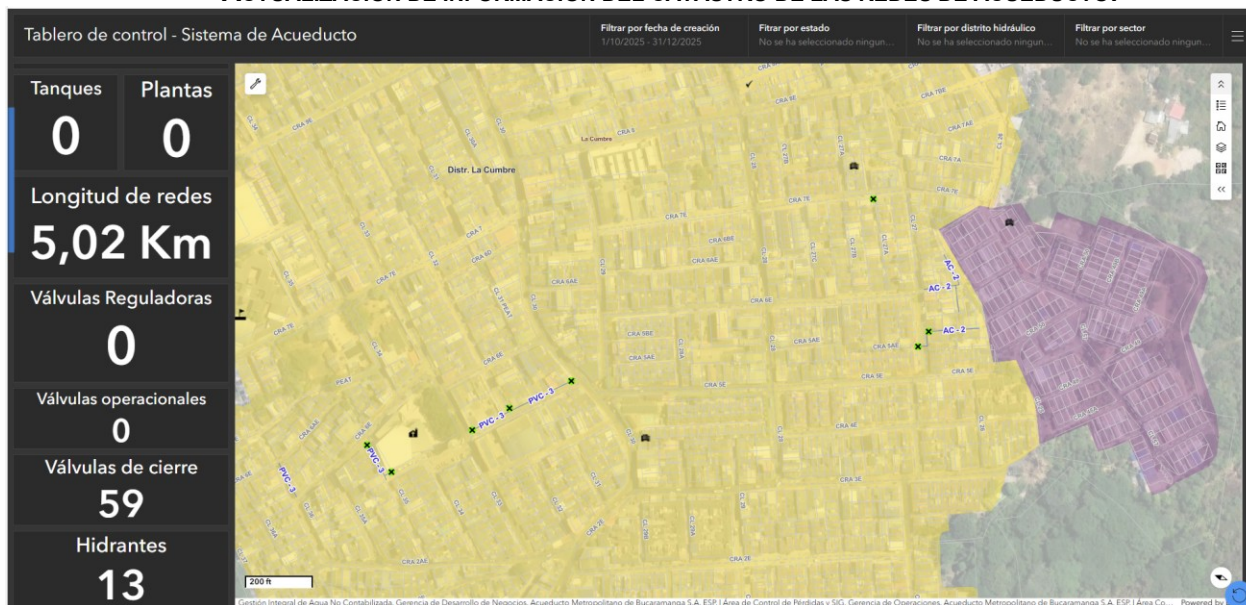
En la actualidad, desde el área de Gestión Integral de Agua No Contabilizada GIANC, en el marco del Plan MeGA, con el fin de controlar y reducir las pérdidas, se vienen adelantando las siguientes acciones cuyos alcances y principales resultados se describen a continuación:

- Implementación y mantenimiento de aplicativos del Sistema de Información Geográfica para optimizar el acceso y la confiabilidad de la información para el seguimiento y la gestión de las pérdidas.
- Revisión de la sectorización y estado de estaciones reguladoras de presión para la reducción de pérdidas físicas.
- Optimización de la medición, mediante la renovación del parque de medidores y la introducción de nuevas tecnologías.
- Eliminación de conexiones irregulares y recuperación de consumo no autorizado no facturado mediante la vinculación de clientes en condiciones especiales y acciones administrativas.
- Vinculación de sectores con difícil acceso al servicio mediante la gestión e instalación de nuevas pilas públicas.

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SIG)

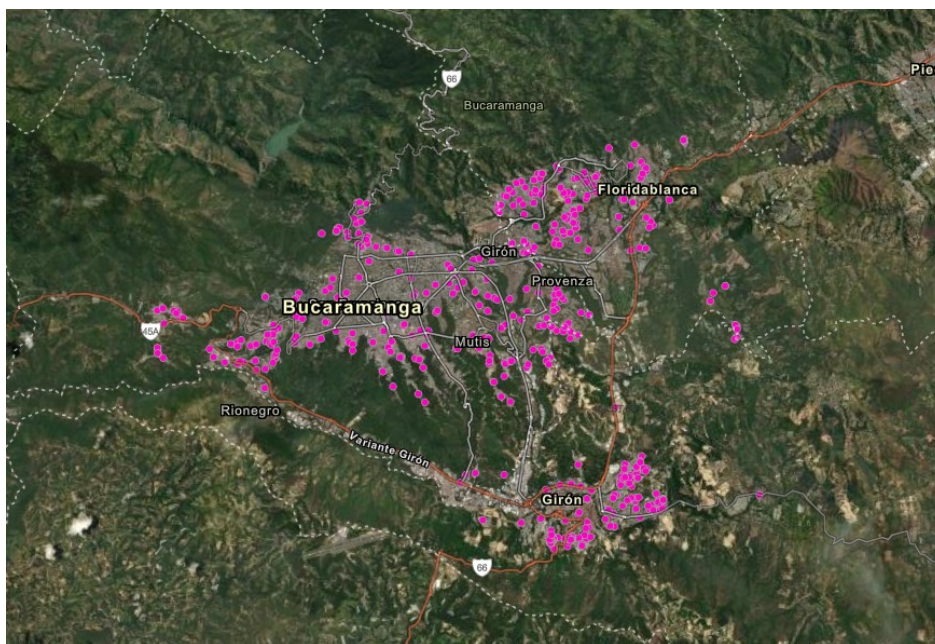
Como parte de las actividades de actualización del catastro del sistema de acueducto, se realizó el ingreso de 5.02 km de redes, con sus respectivas válvulas, accesorios y elementos visibles.

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL CATASTRO DE LAS REDES DE ACUEDUCTO.



Adicionalmente, se realizó la georreferenciación de 1.527 suscriptores ingresados a partir del 30 de junio de 2026.

ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE SUSCRIPTORES.



Se finalizó el desarrollo de dos tableros de control para el seguimiento de la ejecución de servicios de medidores y del consumo recuperado por reposición el cual permite contar con estadísticas actualizadas y tener acceso rápido y directo a la información del catastro de medidores del *amb* S.A.ESP.

Como parte de este desarrollo, se implementó una base de datos SQL que contiene la información de catastro de usuarios, medidores, histórico de lecturas de los últimos 12 meses, histórico de servicios ejecutados a partir de enero 2024 y solicitudes de servicios de medidores pendientes por atender (PRQ).

Medidores Instalados Nuevos
14.924

Medidores instalados a partir de Enero 01 de 2024

Medidores con devolución
152

Medidores Repuestos
56.448

Consumo acumulado recuperado(m³)
1.469.370.85

Promedio Consumo Recuperado (m³/mes)
0,73

No. Lecturas analizadas
41.153

Descargar estadística de consumo recuperado

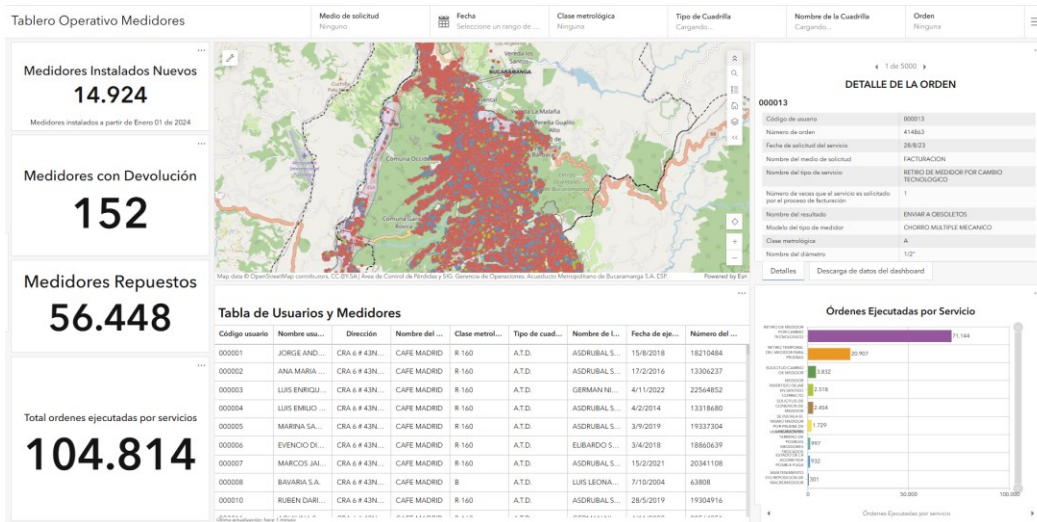
Selección requerida en uno o más elementos

Seleccionar fecha para filtrar los datos por fecha de emitido

Tabla de Usuarios y Medidores

Código usuario	Nombre usuario	Dirección	Nombre del bar...	Clase metrológica	Tipo de cuadrilla	Nombre de la c...	Fecha de ejecuc...	Número del med...
000001	JORGE ANDRES...	CRA 6 # 43N-15...	CAFE MADRID	R-160	A.T.D.	ASDRUBAL SUA...	15/8/2018	18210484
000002	ANA MARIA PIN...	CRA 6 # 43N-12...	CAFE MADRID	R-160	A.T.D.	ASDRUBAL SUA...	17/2/2016	13306237
000003	LUIS ENRIQUE...	CRA 6 # 43N-117	CAFE MADRID	R-160	A.T.D.	GERMAN NIÑO	4/11/2022	22564852
000004	LUIS EMILIO GU...	CRA 6 # 43N-116	CAFE MADRID	R-160	A.T.D.	ASDRUBAL SUA...	4/2/2014	13318680
000005	MARINA SANCI...	CRA 6 # 43N-108	CAFE MADRID	R-160	A.T.D.	ASDRUBAL SUA...	3/9/2019	19337304
000006	EVENCIO DIAZ...	CRA 6 # 43N-106	CAFE MADRID	R-160	A.T.D.	ELIBARDO SAN...	3/4/2018	18860639
000007	MARCOS JAIMES	CRA 6 # 43N-10...	CAFE MADRID	R-160	A.T.D.	ASDRUBAL SUA...	15/2/2021	20341108
000008	BAVARIA S.A.	CRA 6 # 43N-89...	CAFE MADRID	B	A.T.D.	LUIS LEONARD...	7/10/2004	63808

Medidores repuestos acumulados x mes



APLICATIVOS DE SEGUIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE ÓRDENES DEL PROCESO DE MEDIDORES.

Finalmente, en apoyo a la gestión de sectores críticos por alta incidencia de irregularidades, se realizó el censo georreferenciado de las viviendas con conexiones no autorizadas a la red de acueducto del *amb S.A. ESP.* de manera irregular, en los sectores de Rincón de la Paz y Riveras del Río.



CENSO GEORREFERENCIADO DE VIVIENDAS CON CONEXIÓN NO AUTORIZADA A LA RED DE ACUEDUCTO EN EL SECTOR DE RINCON DE LA PAZ, BUCARAMANGA (ARRIBA) Y RIBERAS DEL RÍO, GIRÓN (ABAJO).

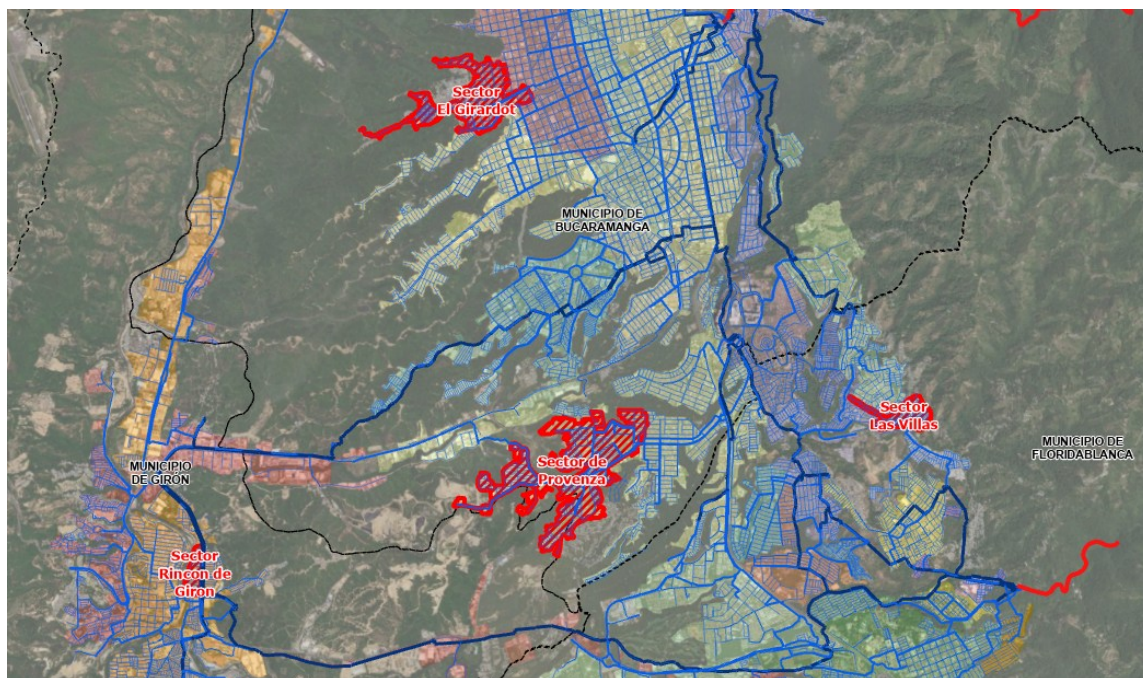


SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SIG)

En el cuarto trimestre de 2025, se dio inicio al contrato 208/2025 que tiene como objeto la “SECTORIZACIÓN EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DEL amb S.A. ESP. (POIR 5.10)”.

Con este proyecto se plantea la implementación de un plan integral de sectorización hidráulica para el 2026, con el propósito de optimizar la distribución del agua potable, reducir las pérdidas técnicas y comerciales, y mejorar la gestión operativa de los Distritos Girón Mayor, San Juan, Bahondo, La Esmeralda, Florida Circular, Malpaso, Florida, Bucarica, Caracolí y Bellavista, garantizando un suministro más eficiente y sostenible para las comunidades beneficiadas. La sectorización hidráulica para los sectores identificados responde a la necesidad de abordar los problemas actuales de estanqueidad en los distritos hidráulicos que se manifiestan en pérdidas significativas de agua debido a fugas no visibles, conexiones irregulares y fallas en la infraestructura existente.

Para su ejecución, se estableció priorizar acciones dirigidas a asegurar la optimización en la configuración y la hermeticidad de los sectores Las Villas, Provenza, Girardot y Rincón de Girón.



SECTORES PRIORIZADOS PARA LA SECTORIZACION.

GESTIÓN DE PÉRDIDAS TÉCNICAS

En el cuarto trimestre de 2025, se dio inicio al contrato 190/2025 que tiene como objeto la “OPTIMIZACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN, A TRAVÉS DE LA DETECCIÓN SISTEMÁTICA Y CARACTERIZACIÓN DE FUGAS EN EL APS DEL amb S.A.E.S.P - POIR 5.10”.

Actualmente, el *amb S.A. ESP* no cuenta con información confiable o herramientas que permitan priorizar la realización de campañas de búsqueda de fugas por zonas. En campañas anteriores, se empleó como insumo el índice de pérdidas por zonas, sin embargo, este no permite discriminar entre la incidencia de las pérdidas comerciales y técnicas (estas últimas relacionadas con las fugas no visibles), y la extensión de la zona puede llegar a ser muy extensa, determinando una baja eficacia en

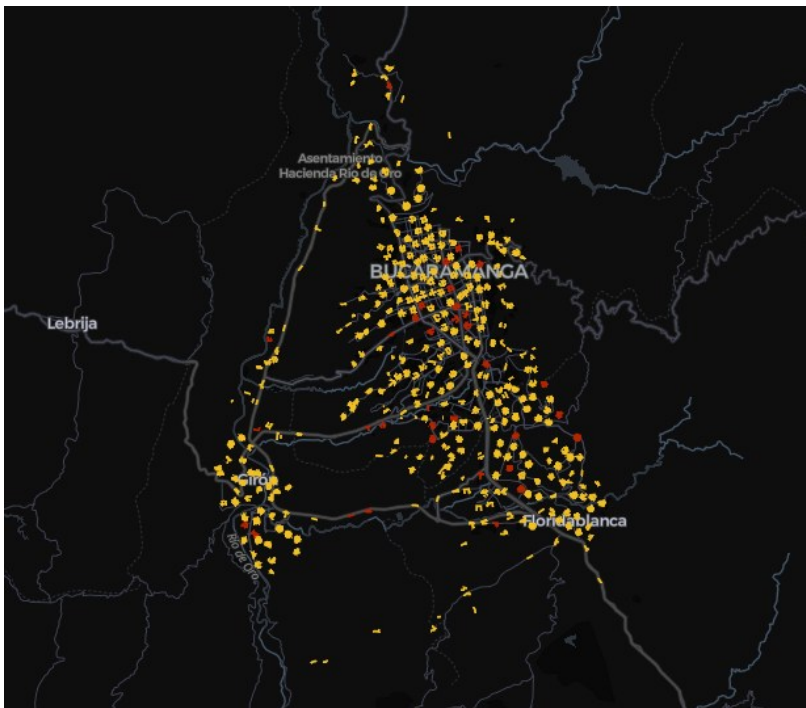
la localización de las fugas existentes. En este proyecto, se plantea hacer uso de tecnologías satelitales de prelocalización mediante la tecnología satelital RADAR de apertura sintética (SAR), para aumentar la eficiencia y eficacia de las campañas de búsqueda de fuga, gracias a la identificación de zonas o tramos con alta probabilidad de fugas.

Durante la ejecución del proyecto se realizará el rastreo y detección de fugas de agua no visibles, con la utilización de tecnología satelital RADAR de prelocalización para 1.500 Km de redes, permitiendo así el cubrimiento de la totalidad del Área de Prestación del Servicio, y posterior uso de equipos de geofonía, en una longitud de 500 Km.

Esta tecnología tiene como principales ventajas las siguientes:

- No requiere la suspensión o afectación del servicio.
- Su eficacia no depende del tipo de suelo, el material de las tuberías y su diámetro.
- Permite cubrir áreas muy extensas en poco tiempo.
- Permite aumentar la eficiencia de los programas tradicionales de detección acústica de fugas al priorizar las ubicaciones de trabajo y ofrecer tiempos de respuesta más rápidos.
- Puede emplearse para la evaluación del estado, la planificación del presupuesto de activos y el trabajo en cambios estructurales priorizando las zonas de mayor riesgo de la red.
- Permite la identificación de fugas de fondo o no superficiales que de otro modo podrían pasar desapercibidas durante largos periodos de tiempo.

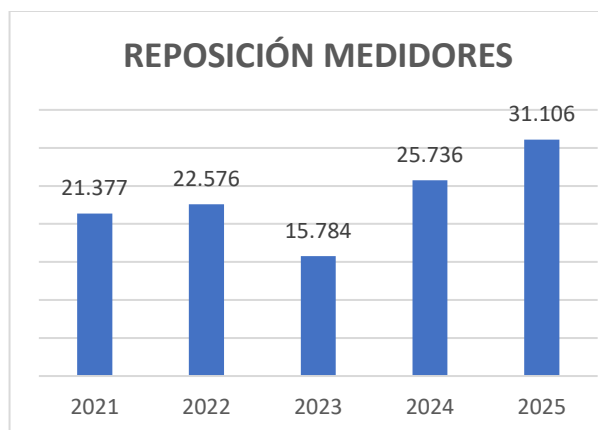
Como parte del primer mes de ejecución de este proyecto, se logró identificar 374 puntos de interés, con alta probabilidad de fuga, que corresponden al 19.8% de la longitud total de las redes de distribución del *amb S.A.ESP*. En el primer semestre de 2026, se plantea realizar la investigación mediante geofonía de los puntos identificados con el fin de poder ubicar los daños existentes y poder proceder a su oportuna reparación.



PRELOCALIZACIÓN DE LOS PUNTOS CON ALTA PROBABILIDAD DE FUGA

MEDICIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el 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 del último trimestre 2025 se registra la instalación de 31.106 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 \$ 2.867.980.785 por medidores en reposición y \$698.984.122 correspondiente a nuevos usuarios para un total de \$2.168.996.663.

El promedio de antigüedad de los medidores instalados pasó de 8.71 años a finales de 2024, a 6.91 años a finales de diciembre 2025. Al finalizar el cuarto trimestre de 2025, se registran sólo 878 medidores detenidos, cifra que representa únicamente el 0.26% del total de medidores instalados en el área de prestación del servicio de acueducto de la empresa.

RANGO DE EDAD (AÑOS)	MEDIDORES	INCIDENCIA %
<=8	225.796	66,62%
9 A 12	55.097	16,26%
13 A 20	40.498	11,95%
>20	17.557	5,18%
TOTAL GENERAL	338.948	100,00%
DETENIDOS	878	0,26%

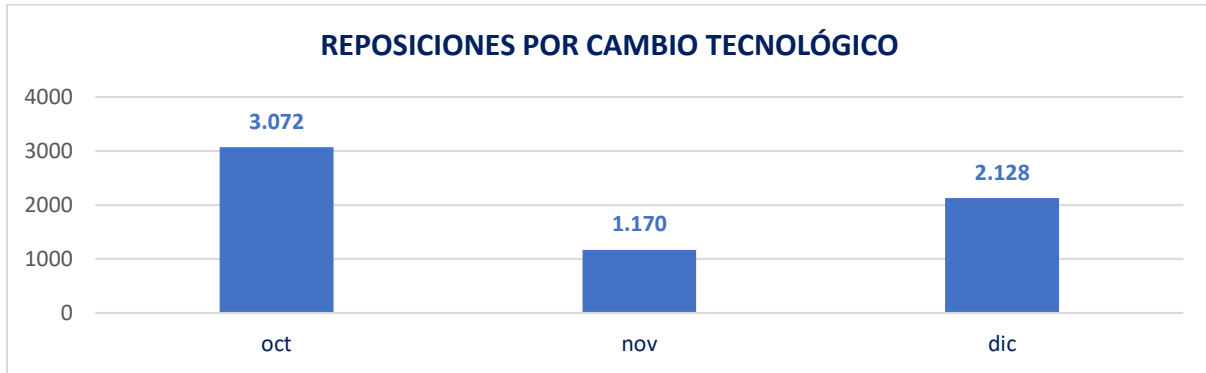
EDAD Y ESTADO DEL PARQUE DE MEDIDORES

Adicionalmente, durante el 2025 se instalaron 7.483 medidores a nuevos clientes, de los cuales 1.360, formalizaron su solicitud de una nueva conexión al servicio de acueducto en el cuarto trimestre de 2025.

Finalizando el cuarto trimestre, se realizó la reposición e instalación de 26 macro - medidores ultrasónicos.

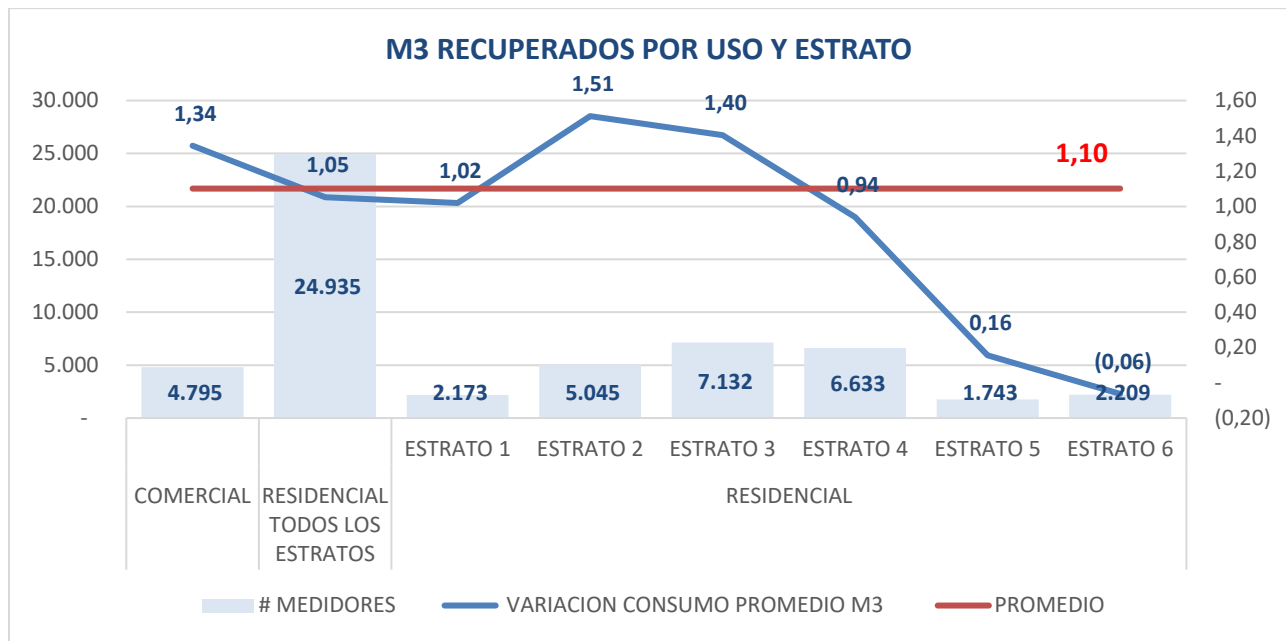
1. Estrategia de Reposición de Medidores

En el tercer trimestre de 2025, como parte de la reposición de medidores por cambio tecnológico se realizó la reposición de **6.370** medidores con nuevos dispositivos de medición.



MEDIDORES REPUESTOS EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE 2025 POR CAMBIO TECNOLÓGICO.

De acuerdo con los últimos datos de facturación disponibles (consumos de septiembre 2025) para los medidores que han sido seleccionados para cambio tecnológico como parte de la estrategia masiva de reposición (29.927) a partir de enero del 2024, se calcula una variación de consumo facturado promedio general de **1.01 m³**, con respecto al consumo promedio registrado en el año 2023 y 2024 para los mismos usuarios.

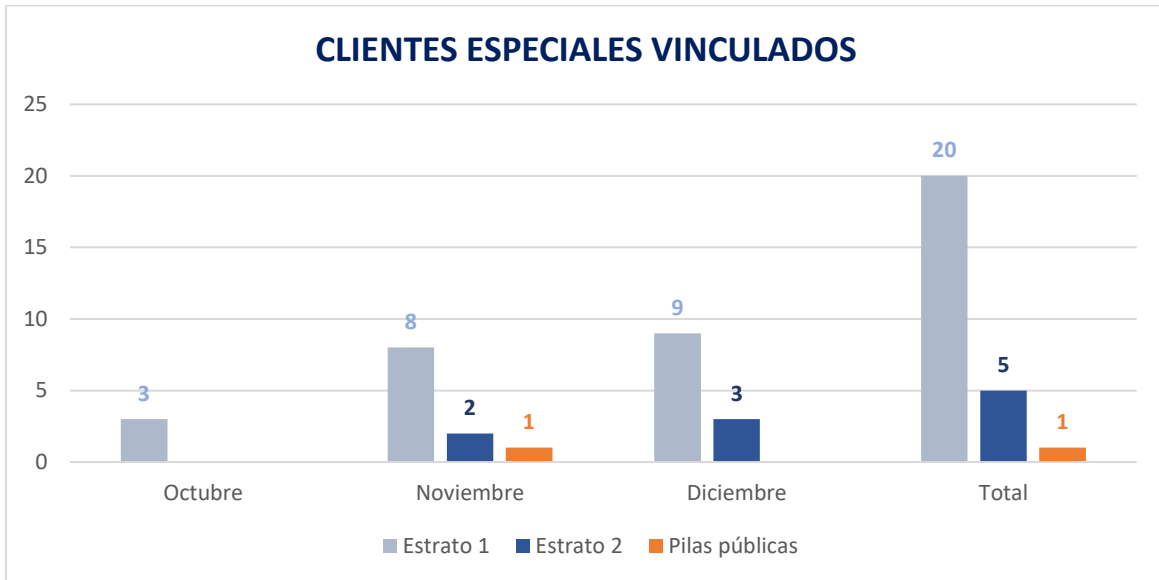


RECUPERACIÓN DE VOLUMEN FACTURADO POR MEDIDOR REPUESTO SEGÚN USO.



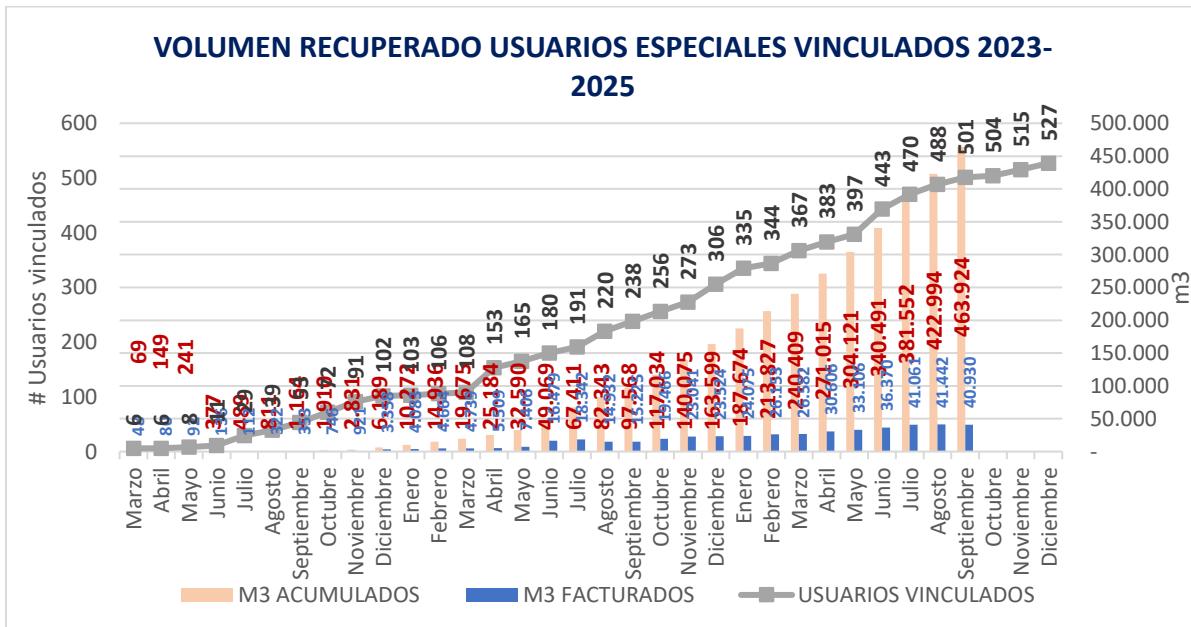
ACCIONES EN SECTORES CRÍTICOS POR PÉRDIDAS Y VINCULACIÓN MEDIANTE CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES

Durante el último trimestre 2025, se logró la vinculación **26** clientes especiales en modalidad provisional. Para estos nuevos clientes, los primeros datos de facturación estarán disponibles para finales de marzo, una vez sea emitida la facturación correspondiente al consumo del mes de diciembre 2025.



CLIENTES VINCULADOS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL 2025 MEDIANTE EL CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES.

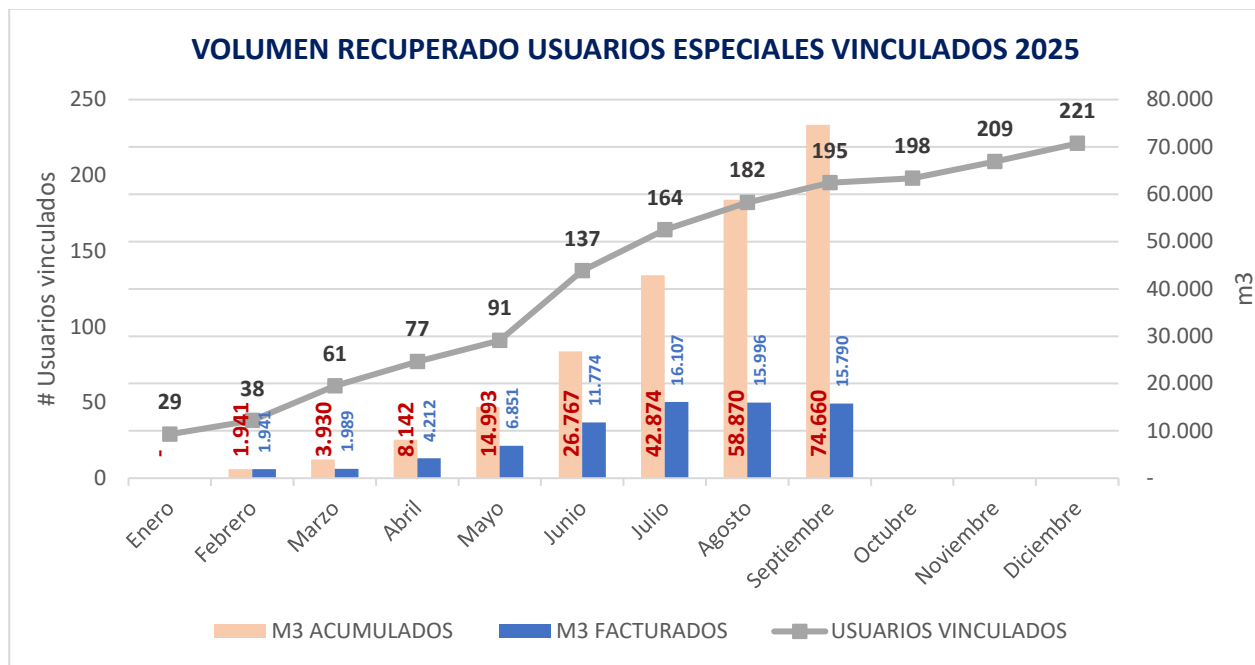
Por otra parte, para la última facturación emitida (agosto 2025, consumo de junio 2025), se reporta un consumo mensual de 40.930 m³ y acumulado de 463.924 m³ asociado a 501 nuevos suscriptores (incluidas 25 pilas públicas) vinculados mediante el contrato de condiciones especiales a partir del año 2023, que corresponde a un consumo promedio por vivienda de 13.08 m³/mes.



USUARIOS ESPECIALES VINCULADOS Y FACTURADOS HASTA SEPTIEMBRE 2025.

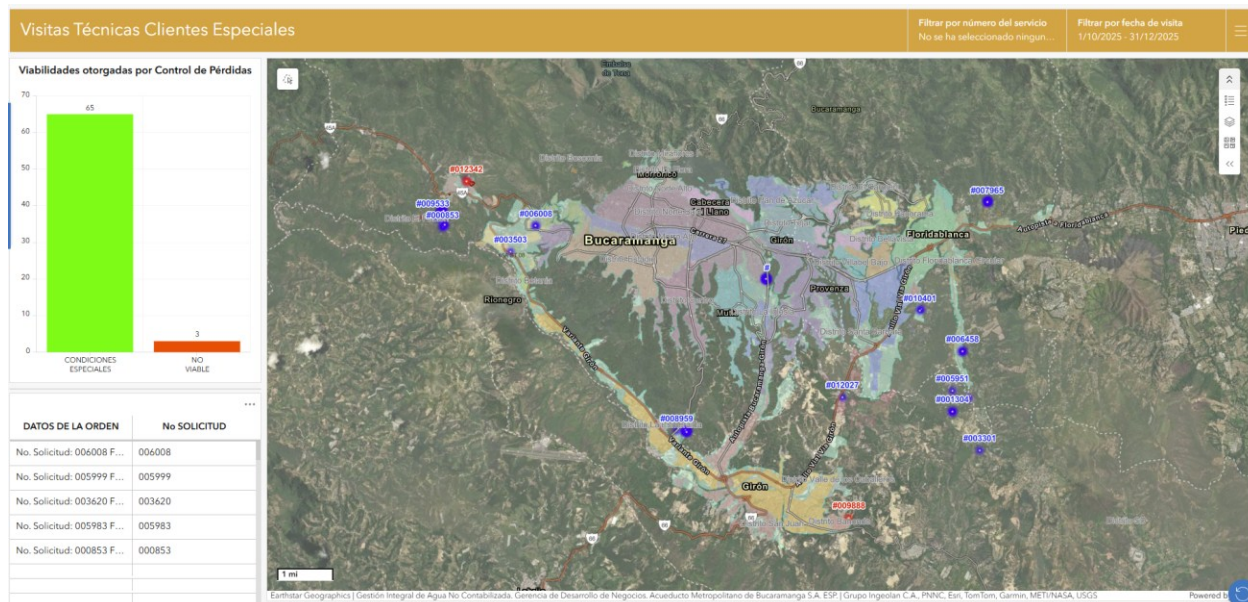


Para los usuarios vinculados en el año 2025, se reporta un consumo mensual de 15.790 m³/mes y acumulado de 74.660 m³/mes asociado a 195 nuevos suscriptores (incluidas 7 pilas públicas) que se facturaron en el mes de septiembre, y que corresponde a un consumo promedio por vivienda de 10.93 m³/mes.



USUARIOS ESPECIALES VINCULADOS Y FACTURADOS EN EL AÑO 2025.

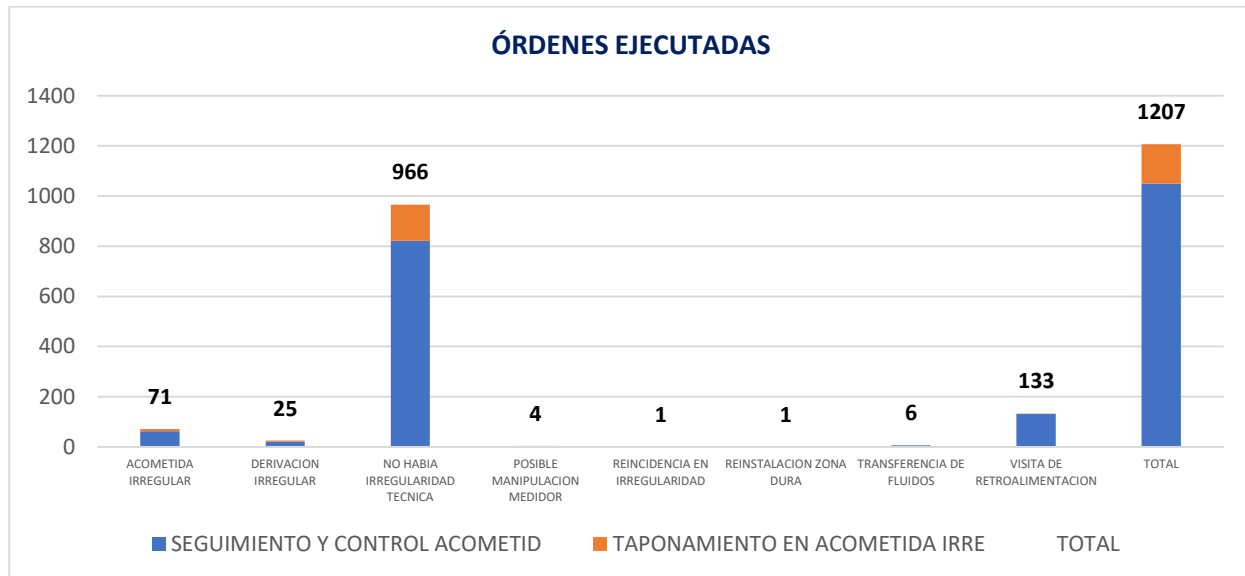
Finalmente, durante el periodo de octubre a diciembre 2025, se visitaron y se analizó la viabilidad de 68 clientes potenciales para vinculación mediante contrato de condiciones especiales, de los cuales 65 se evaluaron como viables.



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

ACCIONES CONTRA CONEXIONES FRAUDULENTAS

Como parte de la atención a reportes y trabajo programado para la eliminación de conexiones fraudulentas e irregularidades, se ejecutaron 1.207 órdenes en el último trimestre 2025, cuyos resultados se muestran en la gráfica a continuación. De éstas, 72 se encontraron con acometida irregular o reincidencia, 6 presentaban transferencia de fluidos, 25 derivación irregular, 4 posible manipulación del medidor y 966 no presentaron ninguna irregularidad.



ATENCIÓN DE ÓRDENES DE CONEXIONES FRAUDULENTAS E IRREGULARIDADES.

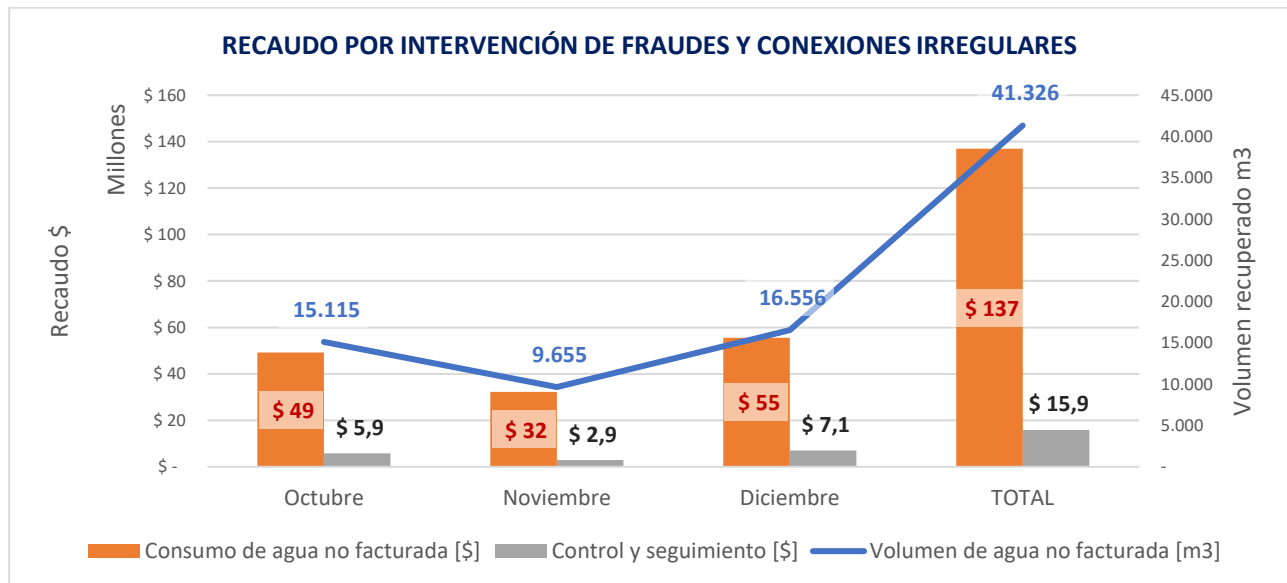
Durante el tercer trimestre 2025, como resultado de las acciones llevadas a cabo para la eliminación de fraudes y conexiones irregulares, se registró un volumen total de **41.326 m³** de agua no facturada, con un recaudo correspondiente de **\$136.996.484**. Dichos cobros fueron efectuados conforme a lo estipulado en el **Artículo 150 de la Ley 142 de 1994**, garantizando el cumplimiento normativo y la recuperación de recursos para el sistema.

Adicionalmente, en el marco de las actividades de control y seguimiento, se obtuvo un recaudo complementario de **\$15.895.865**, derivado de las gestiones implementadas por el personal de la **amb SA ESP** para la mitigación de pérdidas y la optimización del servicio.

Estos valores reflejan los esfuerzos realizados por el área de Gestión Integral de Agua No Contabilizada en la recuperación de recursos hídricos y económicos, contribuyendo a la eficiencia operativa y financiera del servicio.

Mes	Volumen de agua no facturada [m3]	Consumo de agua no facturada [\$]	Control y seguimiento [\$]
Octubre	15.115	\$49.264.717	\$ 5.871.454
Noviembre	9.655	\$32.252.953	\$ 2.916.565
Diciembre	16.556	\$55.478.814	\$ 7.107.846
TOTAL	41.326	\$ 136.996.484	\$ 15.895.865

RECAUDO POR CONCEPTO DE CONSUMO NO FACTURADO NO AUTORIZADO.



RECAUDO POR CONCEPTO DE CONSUMO NO FACTURADO NO AUTORIZADO.

Finalmente, es importante destacar que, como parte de las acciones orientadas a la recolección de evidencias para la defraudación de fluidos y la contabilización de volumen no facturado por concepto de defraudación de fluidos o existencia de conexiones irregulares, se realizó el seguimiento de los consumos de algunas de las pilas negadas en el Comité de Perdidas en el transcurso del año 2024 (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** a continuación), mediante la instalación de medidores de aforo ultrasónicos, registrándose un consumo de 14.920 m3/mes para el total de los asentamientos.

CODIGO DE SUScriptor	SECTOR	MUNICIPIO	Nº DE FAMILIAS	FECHA DE INSTALACIÓN	CONSUMO REGISTRADO M3/MES
342594	Villaflor	F/BLANCA	30	22/05/2025	388
342593	Villa García	F/BLANCA	22	22/05/2025	476
342592	Huitaca - Primer sector	F/BLANCA	35	3/06/2025	720
342590	Barrio la independencia	B/MANGA	80	11/06/2025	1.736
342589	Bonanza campestre	B/MANGA	600	9/06/2025	766
342588	Manzanares campestre del rosal	B/MANGA	73	5/06/2025	1.868
342587	Mirador del rosal	B/MANGA	83	4/06/2025	1.646
345390	Rincón de la Paz	GIRON	ND	26/09/2025	7.320*
TOTAL RECUPERADO					14.920

*Consumo estimado promedio mediante lecturas realizadas en terreno.

ESTIMACIÓN DE CONSUMOS PARA LOS MEDIDORES DE AFORO APROBADOS EN EL COMITÉ DE PÉRDIDAS DE MAYO 2025.



UBICACIÓN DE LOS MEDIDORES A AFORO APROBADOS EN EL COMITÉ DE PÉRDIDAS DE MAYO 2025.

GESTIÓN SOCIAL DE PILAS PÚBLICAS

El *amb SA ESP.* cuenta actualmente con 222 servicios provisionales de pila pública instalados, que benefician a aproximadamente 21.694 familias residentes en sectores o asentamientos humanos que no disponen de las condiciones técnicas necesarias para acceder de manera individual al servicio de acueducto.

Con el propósito de garantizar una atención eficiente y efectiva a los usuarios y líderes de los servicios provisionales de pila pública, el área de Gestión Integral de Agua No Contabilizada brinda atención preferencial a los líderes y beneficiarios. Este acompañamiento incluye la atención prioritaria por canales escritos, presenciales y virtuales (WhatsApp), así como la gestión ágil y coordinada de actividades técnicas, sociales y comerciales orientadas a mejorar la prestación del servicio provisional. De esta manera, se busca fortalecer la relación institucional con las comunidades, trabajando de manera conjunta para optimizar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

Durante el último trimestre de 2025 se culminó el proceso de vinculación individual al servicio de acueducto para los habitantes del barrio Mirador de Álvarez, con la incorporación de 138 nuevos usuarios, y del barrio Jardín de la Aldea, con 188 nuevos usuarios, en el municipio de Girón. Este proceso permitió la individualización y eliminación de tres (3) servicios provisionales de pila pública, contribuyendo al mejoramiento de la gestión del servicio, la medición del consumo y la prestación eficiente y continua del servicio en cada unidad de vivienda.

1. Nuevos servicios provisionales de pila pública instalados

En articulación entre la *amb S.A. ESP.* y la comunidad, se logró la formalización del servicio de acueducto en el sector Guaypí del municipio de Girón, mediante la instalación de un servicio provisional de pila pública, el cual actualmente garantiza el abastecimiento de agua potable a aproximadamente 25 familias. Previamente, estas familias se surtían del servicio a través de un medidor provisional instalado en cumplimiento de un fallo de tutela, condición que fue superada con la implementación de una solución técnica y formal acorde con los lineamientos de prestación del servicio.

Como resultado del proceso de caracterización del sector del barrio Rincón de la Paz, pendiente de vinculación formal al servicio de acueducto, se dio inicio al proceso de vinculación individual de aquellas unidades de vivienda que cumplen con las condiciones técnicas requeridas para el acceso al servicio. De manera complementaria, para el sector que no cuenta actualmente con dichas condiciones técnicas, se realizará acompañamiento técnico y gestión social orientados a la formalización de la solicitud, aprobación e instalación de un servicio provisional de pila pública.

OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO CUARTO TRIMESTRE 2025

Principales indicadores sistema de acueducto asociado a la operación, en cuanto a la continuidad, cobertura, calidad, medición, nuevos suscriptores y PQRS:

DETALLE		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Área de Prestación													
Suscriptores	Bucaramanga	191.047	191.187	191.386	191.487	192.331	192.564	192.650	192.784	192.878	193.561	193.868	194.078
	Floridablanca	90.091	90.185	90.799	90.936	91.376	91.611	91.672	91.744	91.839	91.905	92.010	92.047
	Girón	44.820	45.058	45.375	45.669	45.796	45.884	45.960	46.515	46.650	46.859	47.047	47.287
	Total	325.958	326.430	327.560	328.092	329.503	330.059	330.282	331.043	331.367	332.325	332.925	333.412
Caudal de Agua Captada (L/s)		2.427	2.494	2.507	2.533	2.540	2.473	2.482	2.514	2.508	2.502	2.538	2.564
Volumen de Agua Captada (m3)		6.499.544	6.033.473	6.714.089	6.566.764	6.803.339	6.410.990	6.647.742	6.732.607	6.500.656	6.700.422	6.578.225	6.866.370
Volumen de Agua Producida (m3)		6.360.599	5.926.977	6.575.510	6.430.424	6.648.137	6.254.122	6.486.145	6.568.579	6.359.401	6.546.614	6.424.718	6.717.845
Continuidad		99,71%	99,65%	99,77%	99,96%	99,77%	99,03%	99,92%	99,92%	99,95%	99,82%	99,72%	ND
Cobertura de micro medición		99,85%	99,91%	99,84%	99,96%	98,89%	99,99%	99,93%	99,96%	99,91%	99,52%	ND	ND
Índice de Agua No Contabilizada (*)		24,15%	24,32%	24,31%	24,02%	24,22%	24,72%	25,23%	25,53%	25,71%	25,67%	25,61%	ND
Índice de pérdidas por usuario facturado IPUF (m3/suscriptores-mes) (*)IPUF		4,61	4,64	4,62	4,55	4,58	4,69	4,81	4,88	4,93	4,92	4,91	ND
Índice de Riesgo de Calidad del Agua Resolución 2115/2007:	Bucaramanga	1,60	1,40	1,10	1,46	1,25	1,31	0,74	1,20	0,77	1,20	0,13	0,45
	Floridablanca	0,18	0,39	0,17	0,4	0,30	0,30	0,00	0,17	0,00	0,83	0,00	0,49
	Girón	0,82	0,28	0,6	0,46	0,00	0,90	0,59	0,47	0,00	0,00	0,30	0,00
Consumo Total Facturado	m3	4.639.414	9.324.886	14.172.835	18.892.349	23.474.566	28.257.336	33.068.865	37.808.097	42.577.215	47.425.495	52.258.224	57.109.332
	Millones	17.947,07	36.016,40	54.626,20	72.830,90	91.104,23	109.984,72	128.983,50	147.737,90	166.731,02	185.997,34	205.223,89	224.522,63
Instalación de medidores	Por reposición	3.164	5.795	8.015	9.919	11.239	12.789	14.595	17.343	22.307	25.618	28.501	31.106
	Nuevos	575	2.016	2.591	2.828	3.620	3.963	4.970	5.616	6.123	6.490	7.045	7.483
Vinculación Nuevos suscriptores	Nuevos suscriptores	1.271	2.053	2.589	2.839	3.604	4.301	5.187	5.683	6.134	6.722	7.541	8.555
	ingresos (millones)	740,99	1.190,19	1.497,3	1.640,9	2.098,1	2.514,7	3.039,2	3.328,9	3.593,6	3.943,1	4.430,7	5.034,3
Reclamos	Asociado a la prestación del servicio de acueducto	1.322	2.823	4.668	6.174	7.527	9.061	10.906	12.480	14.023	15.897	17.540	18.950
Peticiones		2.155	4.198	6.247	7.884	9.756	11.570	13.872	15.850	18.141	20.349	22.096	23.662

GESTION AMBIENTAL

En el Acueducto *Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP* estamos convencidos de que la sostenibilidad territorial solo se logra mediante el trabajo articulado entre todos los actores. Por ello, promovemos, formulamos y ejecutamos de manera constante proyectos de alto impacto junto a aliados estratégicos regionales y nacionales. Esta colaboración nos permite impulsar iniciativas transformadoras que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente en la recuperación y conservación del recurso hídrico y de los ecosistemas rurales y urbanos, avanzando hacia ciudades más resilientes y sostenibles.

Nuestra estrategia se centra en priorizar proyectos que generen un impacto positivo en la conservación del patrimonio natural regional, desarrollados en sinergia con actores locales. Esta visión busca garantizar la sostenibilidad de los procesos, incidir en las dinámicas de desarrollo territorial y mejorar la calidad de vida de las comunidades de la provincia de Soto Norte y el Área Metropolitana.

Reconocemos que los esfuerzos de conservación deben trascender el presente y asegurar la protección de la naturaleza a largo plazo. Por eso, durante el último trimestre de 2025, continuamos trabajando en la formulación y ejecución de proyectos basados en la Naturaleza, con participación activa de las comunidades. Estas acciones fortalecen la protección de las fuentes abastecedoras del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y contribuyen a la sostenibilidad de la empresa en el mediano y largo plazo.

Todo este trabajo está alineado con nuestros objetivos estratégicos: “Contribuir a la sostenibilidad del recurso hídrico e implementar acciones de adaptación al cambio climático”. A continuación, presentamos los proyectos más relevantes desarrollados en este período, en beneficio de la población ubicada en nuestras zonas de influencia.

PROYECTOS EN EJECUCIÓN CUARTO TRIMESTRE 2025

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

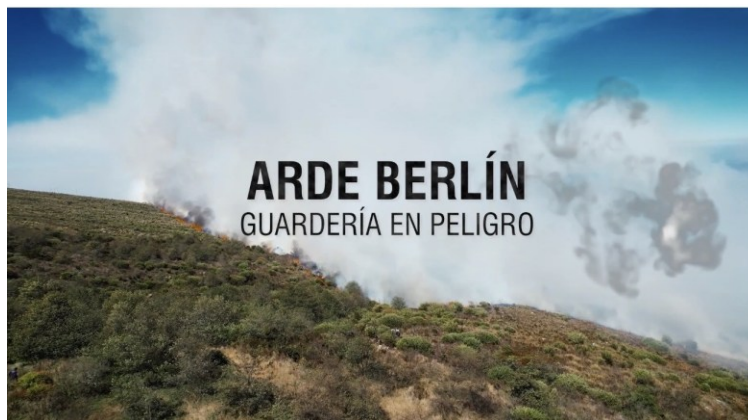
Este proyecto contempla todas las acciones que el *amb SA ESP* realiza en pro de garantizar la integridad y protección de las áreas que históricamente ha adquirido o que administra bajo la figura de comodato dentro de los procesos de planificación internos que se han establecido con el propósito de garantizar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

Descripción y ejecución del proyecto: Durante el cuarto trimestre del 2025 y en el marco del desarrollo del proyecto anteriormente descrito se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- a) Actividades Ejecutadas Dentro Del Proceso De Restauración De Ecosistemas Estratégicos- Plan De Mesa (Zona De Paramo):

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 SA ESP* 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), lográndose la consolidación de dos proyectos de investigación relevantes:
 - *Determinación de la mortalidad post-incendio de frailejones usando imágenes captadas por dron y modelos de inteligencia artificial (tesis presentada en ciudad de México)*; Autor: PAULA USCATEGUI LEON
 - *Estudio de la sucesión vegetal post-incendio en un páramo*: Autor: Andreina Ortiz López.
3. Seguimiento al comportamiento de parcelas de investigación
4. Producción de material vegetal en vivero que será utilizado al momento de iniciar procesos de restauración activa dirigida.
5. Se formaliza el apoyo conjunto con docentes de la UDES, para la ejecución del proyecto de investigación denominado: Biología reproductiva en frailejones presentes en el predio Plan de Mesa de propiedad del *amb S.A ESP*
6. Se recibe por parte del canal TRO; cortometraje denominado: ARDE BERLÍN GUARDERÍA EN PELIGRO, LA LUCHA POR SALVAR EL CORAZON DEL PARAMO, producción que fue ganadora de la Beca de creación de proyectos documentales en el Departamento de Santander del programa Nacional Estímulos 2025, cultural con Berraquera.



Promocional cortometraje ARDE BERLIN GUARDERIA EN PELIGRO

b) Producción De Material Vegetal En Viveros

• **Gualilo:** Durante lo transcurrido del cuarto trimestre del 2025, en este vivero se mantuvo la ejecución actividades encaminadas al mejoramiento de la infraestructura, incrementado áreas para aumentar la capacidad de producción de vegetal nativo y ornamental de alta calidad con un total de **22.000** plántulas (se cuenta con portafolio de especies acordes al manual de

silvicultura urbana del municipio); este material está siendo utilizado de manera interna para procesos de restauración, reforestación, embellecimiento urbano y recuperación de ecosistemas afectados al igual que entregado para la atención de requerimientos de las partes interesadas, convirtiéndose en el mejor aliado de la Gobernación de Santander y las Alcaldías de Bucaramanga y Floridablanca en sus estrategias de recuperación de zonas verdes urbanas y rurales , durante el cuarto trimestre se entregaron más de 11.127 individuos entre plántulas ornamentales y arboles nativos.

c) Siembra de individuos:

teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con la Autoridad Ambiental Competente CDMB; durante el cuarto trimestre, se llevó a cabo el establecimiento de 9.150 árboles en predios localizados en los municipios de Tonay Suratá.

d) Establecimiento de cercas:

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el mantener custodiados los predios propiedad de la empresa, minimizando así posibles afectaciones generadas por terceros, durante este trimestre se realizó la rehabilitación de 1000 metros lineales de cerca de predios localizados en el distrito Tona.

Es de precisar que todos los trabajos son ejecutados con habitantes de los diferentes municipios, lo que nos permite aportar con la generación de trabajo y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades localizadas en las zonas productoras de agua.

3. Nombre del proyecto: Guardería de Frailejones

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

Se mantiene el seguimiento a las 1516 plántulas de diferentes especies representativas del páramo de Santurban que se encuentran en estado de crecimiento y desarrollo, tales como el romero, el mortiño, acacia de paramo, espino negro, y sombrerito entre otras.



Produccion de material vegetal viveros propiedad del amb S.A ESP

Con este material vegetal, se han realizado 5 jornadas de siembra con la participación de: Fundación Ángeles de Luz (personas con limitación visual), Universidad Industrial de Santander, ediles de Bucaramanga (Escuela de servicios públicos del amb), youtubers, estudiantes colegio de Berlín, profesionales de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, sembrado un total de: 113 frailejones, lográndose llegar a una cifra que supera la siembra de 7000 frailejones, desde que se inició este proyecto. Cifra que convierte al Acueducto *Metropolitano de Bucaramanga S.A ESP* en la empresa que más frailejones ha sembrado a nivel nacional

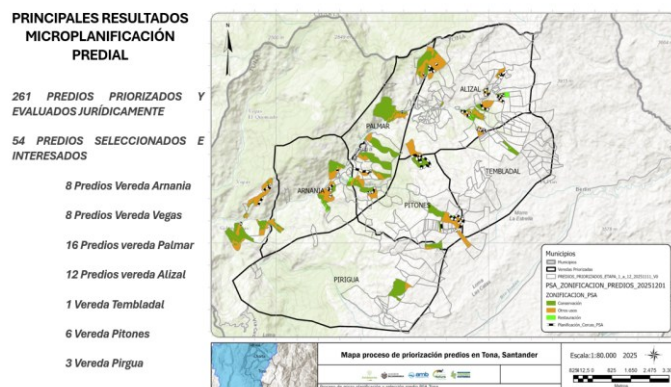


infraestructura guardería de frailejones y siembra frailejones

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

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

Durante el cuarto trimestre se avanzó en el proceso de acercamiento con potenciales beneficiarios del municipio de Tona, en el marco del rediseño del esquema de Pago por Servicios Ambientales (PSA) en la modalidad de calidad y regulación hídrica. Es importante precisar que se ha identificado una marcada resistencia por parte de la comunidad, asociada a la interpretación errónea del Acuerdo que otorga facultades al Alcalde de Bucaramanga para la adquisición de predios con recursos provenientes del 1% de los ingresos corrientes, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 111 de la Ley 99 de 1993. Esta situación ha generado desconfianza frente al proceso, lo que ha requerido acciones adicionales de socialización y aclaración normativa, dentro de los datos más relevantes de este proceso encontramos: .



En relación con los esquemas de PSA que se vienen implementando en los municipios de Suratá y Charta, durante este periodo se efectuó, por parte de la administración municipal, el desembolso correspondiente a la primera cuota del incentivo pactado en mayo, consolidando una inversión de [Aprox de \$ 400.000.000] que fortalece la continuidad de los acuerdos voluntarios establecidos con las familias beneficiarias.

Nombre del Proyecto: ADQUISICION DE PREDIOS POR PARTE DE LA ADMINSTRACION MUNICIPAL CON RECURSOS CORRESPONDIENTES A LA INVERSION DEL 1% DE LOS INGRESOS CORRIENTES EN CUMPLIMIENTO DEL ART. 111 DE LA LEY 99 DEL 93. Entendiendo que el ambiente es un tema de todos y que el trabajo conjunto permite a optimización y potencialización de resultados, desde el *amb SA ESP* se ha venido implementando como estrategia, el apoyar el proceso que adelanta el Municipio de Bucaramanga relacionado con la adquisición de predios para la conservación, protección y el mantenimiento de áreas de interés para la conservación de las fuentes hídricas por medio de las cuales se abastece y surte del servicio de agua potable a toda la población del Municipio de Bucaramanga, es por esto que durante el tercer trimestre de 2025 el *amb SA ESP*, realizó cinco (5) visitas técnicas para generación de conceptos a predios ofertados de manera voluntaria por parte de la comunidad en los municipios de SotoNorte, lo anterior con el propósito de verificar su inclusión dentro de las áreas de recarga hídrica determinada dentro de los núcleos forestales establecidos por el *amb SA ESP*, este insumo es estragado al municipio para posterior análisis y viabilidad de posible compra.

5. Nombre del Proyecto: EDUCACIÓN AMBIENTAL

Reconociendo la relevancia de implementar estrategias que fomenten la sensibilización ambiental desde edades tempranas, especialmente en torno a la protección y conservación de los recursos naturales —con énfasis en el recurso hídrico—, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga participó activamente en el proyecto Ciudad Kids. Esta iniciativa se desarrolló entre el 3 de octubre y el 9 de noviembre, logrando impactar a más de 13.250 niños y niñas entre los 4 y 11 años. A través de experiencias vivenciales, los participantes conocieron de manera directa los procesos técnicos y operativos que realiza el AMB para garantizar la entrega de agua potable con los más altos estándares de calidad.

Este enfoque educativo no solo promueve la apropiación social del recurso hídrico, sino que contribuye a la formación de una ciudadanía consciente y comprometida con la sostenibilidad, asegurando que las futuras generaciones comprendan el valor del agua y la necesidad de su protección.

Con el propósito de fortalecer la gobernanza en torno al recurso hídrico y optimizar el uso de recursos disponibles, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga ha consolidado alianzas estratégicas para el desarrollo de proyectos de investigación que generen información técnica relevante para la toma de decisiones. Durante este trimestre se formalizó el trabajo conjunto con la Universidad Industrial de Santander (UIS), en el marco de la convocatoria interna “Misión 6.0: Agua y alimentos para sustentar la vida”, perteneciente al Plan de Fortalecimiento de Investigación y Extensión 2025.

Gracias a esta articulación, el AMB y la Escuela de Ingeniería Civil de la UIS presentaron la propuesta de investigación titulada: “Evaluación de estrategias para la sostenibilidad de servicios hidrológicos en ecosistemas de alta montaña: Caso Berlín – Cuenca del río Tona (Santander, Colombia)”. Este proyecto, que representa una inversión aproximada de \$1.100 millones, contará con la participación del AMB como entidad aliada, aportando recursos en especie y monetarios por un valor de \$93 millones.

Esta iniciativa no solo fortalece la generación de conocimiento científico aplicado, sino que también contribuye a la construcción de capacidades locales y a la implementación de soluciones basadas en evidencia para garantizar la sostenibilidad hídrica en territorios estratégicos.

GESTIÓN DESARROLLO DE NEGOCIOS

PROYECTO CONTRATO DE GESTIÓN COMERCIAL DE EMDUPAR SA ESP

Durante el cuarto trimestre del año 2025, el *amb SA ESP*, llevó a cabo diversas actividades y/o estrategias claves para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato de gestión comercial No. 031 de 2023 celebrado con Emdupar SA ESP, las cuales permitieron optimizar los procesos comerciales, mejorar los índices de medición y eficiencia en el recaudo; e incrementar las vinculaciones de los usuarios de Emdupar SA ESP.

Es importante destacar que el 5 de diciembre de 2025 finalizó el contrato No. 031, cumpliendo con todas las actividades previstas, garantizando la entrega de resultados conforme a los objetivos pactados y consolidando impactos positivos en la gestión comercial del proyecto.

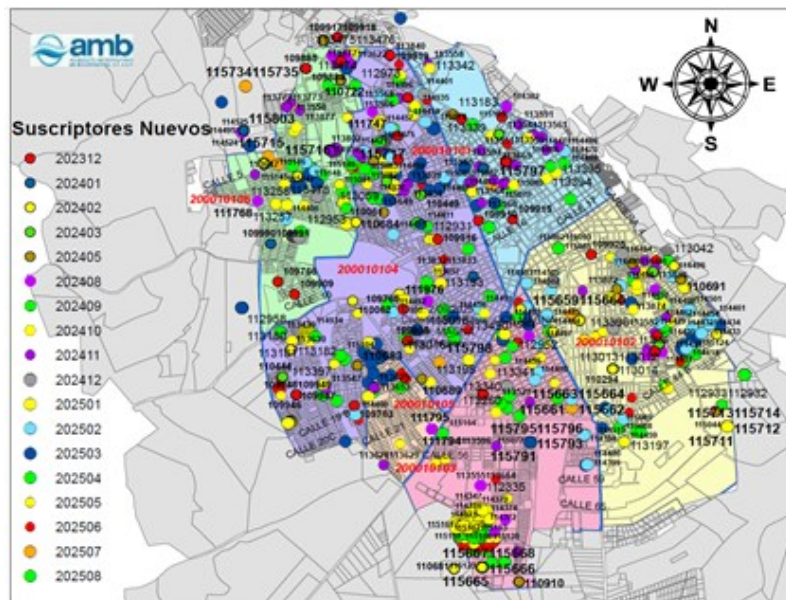
Por lo tanto, durante el mes de diciembre no se registran actividades adicionales en el marco de este contrato.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en la gestión comercial del proyecto:

Concepto	Oct 25	Nov 25
Suscriptores	110.546	110.616
Metros cúbicos facturados (m ³)	1.686.034	1.650.825
Facturación (\$)	\$ 5,868,662,617	\$ 5,844,076,456
Recaudo (\$)	\$ 5.177.166.937	\$ 4.608.175.517

INFORMACIÓN COMERCIAL DEL PROYECTO EMDUPAR

Otra de las gestiones desarrolladas por el *amb SA ESP*, fue la verificación, depuración y actualización de los datos técnicos y comerciales del catastro de usuarios de Emdupar SA ESP, abarcando a septiembre de 2025 un total de 125.756 usuarios. Adicionalmente, se identificaron y georreferenciaron los nuevos usuarios en la base comercial, como se evidencia en la siguiente imagen.



UBICACIÓN GEOGRÁFICA NUEVOS USUARIOS

Asimismo, durante el cuarto trimestre del año en curso, el *amb SA ESP* llevó a cabo la ejecución de diferentes actividades destinadas a la medición, facturación y gestión de cartera para dar cumplimiento al objeto del contrato, las cuales se presentan a continuación:

Actividad	Oct 25	Nov 25
Lecturas	102.586	102.630
Instalación y Suministro de Medidores amb	2	1
Instalación Medidores Usuarios	3	0
Corte Drástico	0	1
Reinstalaciones	562	560
Suspensiones	14,844	15,434
Gestión Comercial	1,624	1,010
Sms de Texto	116,639	107,100
Total Actividades de Gestión	236,260	226,736

GESTIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROYECTO EMDUPAR SA ESP

Como parte de su estrategia, el *amb SA ESP*, continuó con la implementación de programas, tales como: «Valledupar territorio de bienestar», y «Emdupar y amb con la gente más bacana», permitiendo así fortalecer el proceso de recaudo, por medio de brigadas de recuperación de cartera en distintos barrios en la ciudad de Valledupar.



BRIGADAS DE RECUPARACIÓN DE CARTERA

Además, se llevaron a cabo las iniciativas: de “Formación Ambiental bajo la Cosmovisión de la Comunidad Indígena”, por medio del cual se desarrollaron diversas actividades formativas, encuentros comunitarios y procesos de diálogo intergeneracional que permitieron integrar el saber tradicional con herramientas pedagógicas participativas.





REGISTRO FOTOGRAFICO JORNADAS DE CAPACITACIÓN FORMACIÓN EN EDUCACIÓN AMBIENTAL BAJO LA COSMOVISIÓN INDIGENA

EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN DE UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BÁSICO PARA VIVIENDA RURAL DISPERSA EN LOS MUNICIPIOS DE CHARTA, MATANZA Y SURATÁ, EN EL MARCO DEL MECANISMO DE OBRAS POR IMPUESTOS – OPCIÓN FIDUCIA

Estos proyectos consisten en la construcción de unidades sanitarias con saneamiento básico, para garantizar 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

En el cuarto trimestre de 2025, el *amb SA ESP*, llevó a cabo la socialización de inicio de los proyectos de construcción de unidades sanitarias con saneamiento básico para vivienda rural dispersa en los Municipios de Charta, Matanza y Suratá, con la participación de todas las partes interesadas [comunidades, contratistas de obra e interventoría]. Asimismo, la empresa, en calidad de Gerente de los proyectos, ha venido realizado el seguimiento al avance de las obras, verificando que las mismas cumplan con las condiciones establecidas en las especificaciones técnicas de los contratos adjudicados.



CONSTRUCCIÓN UNIDAD SANITARIA– MUNICIPIO DE CHARTA



CONSTRUCCIÓN UNIDAD SANITARIA- MUNICIPIO DE MATANZA



CONSTRUCCIÓN UNIDAD SANITARIA- MUNICIPIO DE SURATÁ

En el marco de los citados proyectos, se construirán 50 unidades sanitarias en Charta, 45 unidades sanitarias en Matanza, y 38 unidades en Suratá, para un total de 133 familias beneficiadas, aproximadamente 420 habitantes, con una inversión de aproximadamente \$4.600.000.000.

ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN DE UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BÁSICO PARA VIVIENDA RURAL DISPERSA EN LOS MUNICIPIOS DE CHARTA, MATANZA Y SURATÁ, OBRAS POR IMPUESTOS

En el cuarto trimestre de la presente vigencia, el *amb SA ESP* presentó a nivel de factibilidad, tres nuevos proyectos de construcción de unidades sanitarias con saneamiento básico en vivienda rural dispersa en los municipios de Charta, Matanza y Suratá, con el ánimo de que los mismos surtan el proceso de viabilización y registro en el marco del mecanismo de Obras por Impuestos, opción fiducia. Cabe resaltar que, los citados proyectos cumplen con la totalidad de requisitos generales establecidos en la normatividad aplicable, los requisitos sectoriales establecidos por el MVCT, y los requisitos para control posterior establecidos por el DNP, conforme al citado mecanismo.

A continuación, se relaciona la información de los proyectos de Obras por Impuestos en los Municipios de Charta, Matanza y Suratá, a nivel de factibilidad:

Proyecto	Código BPIN	Valor del proyecto [obra]	Cantidad de unidades a construir	Población beneficiada
Construcción de Unidades Sanitarias con Saneamiento Básico para Vivienda Rural Dispersa en el Municipio de Charta	20250214000252	\$ 1.873.214.536,30	50	139
Construcción de Unidades Sanitarias con Saneamiento Básico para Vivienda Rural Dispersa en el Municipio de Matanza	20250214000251	\$ 1.783.798.644,29	47	153
Construcción de Unidades Sanitarias con Saneamiento Básico para Vivienda Rural Dispersa en el Municipio de Suratá	20250214000250	\$ 2.112.673.902,59	57	178
TOTAL		\$ 5.769.687.083,18	154	470

INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE OBRAS POR IMPUESTOS, A NIVEL DE FACTIBILIDAD

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO CELEBRADO ENTRE EL DEPARTAMENTO DE SANTANDER, LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP, Y EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA SA ESP – amb SA ESP

En el mes de diciembre del 2024, se suscribió el Convenio Interadministrativo entre el Departamento de Santander, la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta E.S.P. – Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y el *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP-amb SA ESP*, cuyo objeto es «AUNAR ESFUERZOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL, BARRIO EL CRISTAL, MUNICIPIO DE BUCARAMANGA», por un valor de **DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL CIENTO CUARENTA Y SIETE PESOS [\$2.343.900.147] M/CTE**, de los cuales el Departamento aportará la totalidad de los recursos dirigidos al desarrollo de la Obra e Interventoría.

En el cuarto trimestre de 2025, se avanzó en la construcción y el seguimiento de las actividades de obra de la infraestructura del sistema de alcantarillado [sanitario y pluvial] del barrio El Cristal Alto, municipio de Bucaramanga, las cuales están previstas en el marco del Convenio Interadministrativo, de conformidad con las especificaciones técnicas aplicables y con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS

PLAN MAESTRO DE ENERGÍA

Mediante el apoyo del área de mantenimiento, el Gerente de Operaciones y el trabajo en conjunto con el Gerente de Desarrollo de Negocios y su equipo de trabajo se logra una sinergia a lo largo del último trimestre del año 2025, mediante la cual se pudo establecer la hoja de ruta para iniciar al corto y

mediano plazo la construcción de todo un plan maestro de energía para el amb SA ESP. Basado en sus potenciales áreas de autogeneración, generación y comercialización que mayoritariamente están representados en las PTAP Florida, Flora, RAD, los Bombeos JOSV y El Carmen, se busca garantizar la sostenibilidad energética en los procesos misionales y de soporte que se establezcan en el PME.

Contexto Empresarial

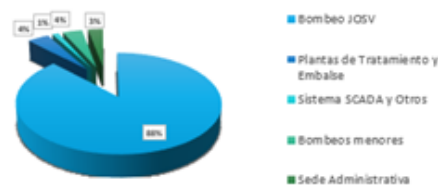
El esquema actual de gestión energética del amb SA ESP, se basa en el suministro contratado con generadores y comercializadores del Sistema Interconectado Nacional. No obstante, la empresa cuenta con un potencial energético que permitirá implementar un programa de sostenibilidad y aprovechamiento, mediante etapas ordenadas para:

- Definir dónde y cuánta energía se usará.
- Evaluar la eficiencia en su uso.
- Establecer medidas y proyectos para reducir consumo y costos.
- Analizar costo-beneficio y posibles ingresos adicionales.
- Diseñar el plan de implementación y métodos de seguimiento.

La metodología para la estrategia energética incluirá análisis del entorno, selección de estrategias de abastecimiento y evaluación en prefactibilidad.

1. Contexto Empresarial – Cifras actuales

Facturación mensual de Energía 2025



DEPENDENCIA	CONSUMO 2025 prom mensual kWh
Bombeo JOSV	2.198.093,50
Plantas de Tratamiento y Embalse	102.031,24
Sistema SCADA y Otros	32.028,37
Bombeos menores	93.682,05
Sede Administrativa	72.637,70
total (kWh/mes)	2.498.473,46
total (kWh/año)	29.98 GWh al año

Fuente: GOP

- Actualmente la amb S.A. E.S.P. realiza pagos a la ESSA por valor mensual promedio de 40 millones producto de 92 cuentas en el mercado regulado con promedio de **950 \$/kWh** y a EPM por valor mensual de 1.320 millones, producto de 4 cuentas en el mercado no regulado con precio promedio de **482,3 \$/kWh**.
- El valor de la energía es del orden de los \$16.320 millones para el 2025 lo que representa **218 \$/m3**.



Cifras actuales del amb en facturación y consumo de energía

Líneas de Acción

Eficiencia Energética

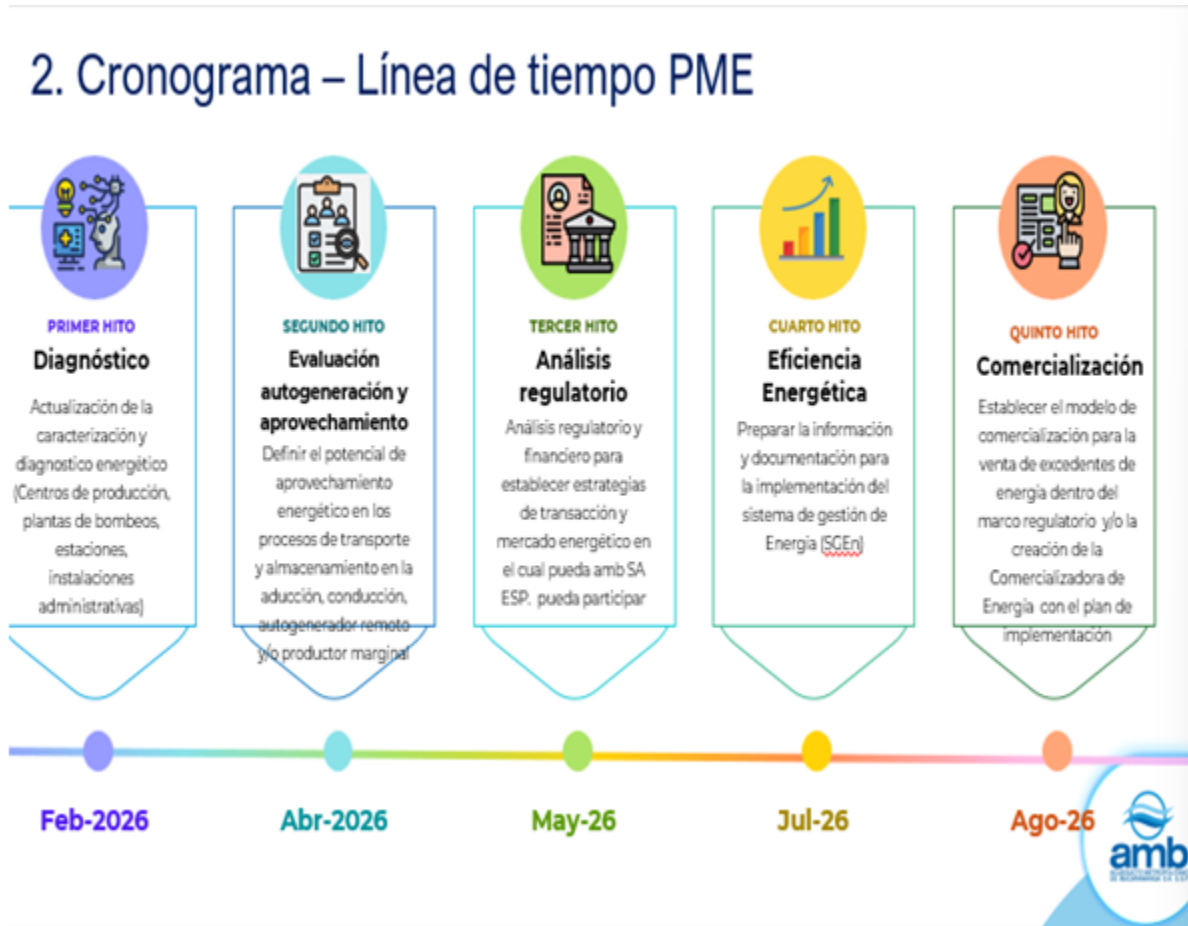
- Optimizar el uso de energía en todos los procesos.
- Reducir consumo y costos operativos.

Aprovechamiento Energético

- Identificar y utilizar el potencial energético propio.
- Implementar proyectos de generación y autoconsumo.

Gestión y Comercialización

- Definir estrategias de abastecimiento y negociación.
- Evaluar oportunidades para generar ingresos adicionales



Etapas de ejecución consultoría PME

NORMATIVIDAD VIGENTE E INCENTIVOS TRIBUTARIOS

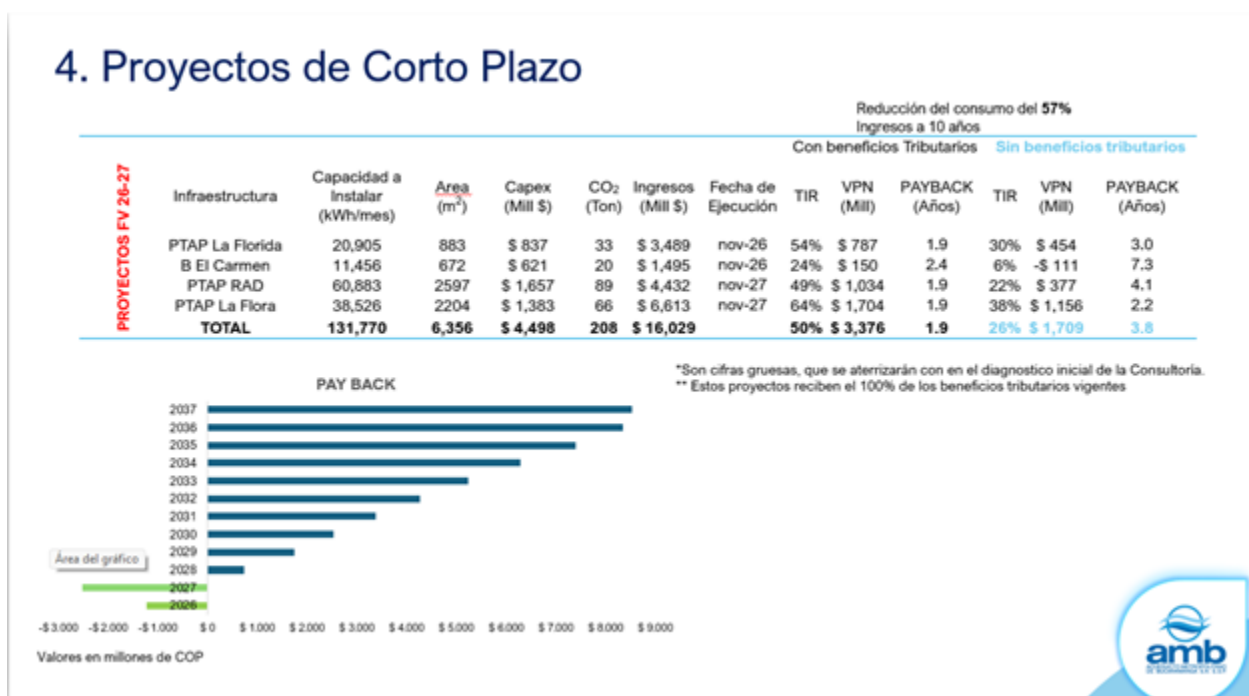


Marco Legal y Regulatorio Vigente

Teniendo en cuenta las resoluciones CREG, UPME y decretos presidenciales vigentes, la autogeneración a pequeña escala es nuestra primera forma de generar ahorros y dividendos en la compañía, lo cual permite recibir con la implementación de cada uno de estos proyectos incentivos tributarios del orden entre el 40 y el 50 % del capex por cada uno.

PROYECTOS A CORTO PLAZO

Se seleccionaron 4 proyectos a corto plazo en los cuales al cumplir con una lista de requerimientos técnicos y de consumo, se espera entren en operación entre los años 2027 y 2028 en las áreas del amb con implementación para autogeneración FV de última generación.



Estimación de los costos de implementación y de retorno de la utilidad

También se identificaron en la etapa de prefactibilidad dos proyectos de autogeneración hidráulica con potenciales bastante buenos para el aprovechamiento y cruce de consumos a la luz de la nueva reglamentación, como el decreto 1403 del 2024, es así como se realizará en paralelo una consultoría en el 2026 para establecer con el detalle de factibilidad y los diseños necesarios, el proyecto de construcción de una microturbina en la PTAP LA Flora y estudiar la posibilidad de instalar un turbogenerador entre la conducción entre los tanques Flora y Norte Alto en el mediano plazo.

GESTION FINANCIERA

GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

1. Estados Financieros

1.1 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Actualmente se encuentra en proceso de revisión de la información Financiera del año 2025, por lo tanto se remite la información con corte a noviembre de 2025 y la información de Estados Financieros a diciembre de 2025 posteriormente será remitida.

1.2 ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

Actualmente se encuentra en proceso de revisión de la información Financiera del año 2025, por lo tanto se remite la información con corte a noviembre de 2025 y la información de Estados Financieros a diciembre de 2025 posteriormente será remitida.

Estado de Resultados Integral

(Expresado en miles de pesos colombianos)

	A Nov 30 de 2024	A Nov 30 de 2025	Variación	%
Ingresos Operacionales	226.295.263	240.450.670	14.155.406	6,26%
Costos de ventas	(140.360.784)	(147.291.302)	(6.930.518)	4,94%
Ganancia Bruta	85.934.479	93.159.368	7.224.888	8,41%
Gastos de Operación				
Administración y generales	(33.099.220)	(38.029.239)	(4.930.020)	14,89%
Deterioro, Provisiones y depreciaciones	(1.864.346)	(10.787.359)	(8.923.012)	478,61%
Ganancia Operacional	50.970.913	44.342.769	(6.628.144)	-13,00%
Ingresos financieros	6.018.864	3.846.354	(2.172.510)	-36,10%
Gastos financieros	(8.186.871)	(5.605.713)	2.581.157	-31,53%
	48.802.906	42.583.410	(6.219.496)	-12,74%
Otros Ingresos	18.888.356	31.617.400	12.729.044	67,39%
Otros Egresos	(915.975)	(2.011.550)	(1.095.575)	119,61%
Ganancia Antes de Impuesto	66.775.288	72.189.260	5.413.972	8,11%
Impuestos Corrientes	(25.043.000)	(28.921.000)	(3.878.000)	15,49%
Ganancia Neta del Período	41.732.288	43.268.260	1.535.972	3,68%

Actualmente se encuentra en proceso de revisión de la información Financiera del año 2025, por lo tanto se remite la información con corte a noviembre de 2025 y la información de Estados Financieros a diciembre de 2025 posteriormente será remitida.

INDICADORES FINANCIEROS CUARTO TRIMESTRE 2025 (noviembre 2025)		
INDICADOR	2024	2025
EBITDA	90.377.935.040	97.311.535.362
Margen EBITDA EBITDA/(Ingr.Oper.+ Fact.Conjunta)	37,85%	38,21%
Margen Operacional => 20% Util.Operacional/(Ingr.Oper.+ Fact.Conjunta)	26,57%	23,00%

2. indicadores financieros de operación

INDICADORES FINANCIEROS DE LA OPERACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2025 (noviembre 2025)		
INDICADOR	2024	2025
G. Operacionales (costo de ventas) / Ingr. Operacionales (%)	62,03%	61,26%
Costos Totales / Ingresos Totales (%)	73,46%	70,51%
Costos OAM / Ingresos Operacionales+ Facturación Conjunta (%)	73,37%	76,94%
Costos de Personal / Costos OAM (%)	44,14%	44,39%

3. Indicadores financieros de rentabilidad

INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD CUARTO TRIMESTRE 2025 (noviembre 2025)		
INDICADOR	2024	2025
Utilidad Bruta / Ingr. Operacionales (%)	37,97%	38,74%
Utilidad Neta/ Ingr. Operac (%)	18,44%	17,99%
Utilidad Neta / Ingresos Totales (%)	16,79%	15,81%

Ejecución Presupuestal Noviembre de 2025

1. Ejecución presupuestal Ingresos NOVIEMBRE 2025

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(4) INGRESOS RECAUDADOS A NOVIEMBRE 2025	% EJEC. PPTAL (4/3)	PROYECCION A NOVIEMBRE 2025	DIF EJEC-PROY	% CUMPL
1	INGRESOS	348.429.076.830,00	282.287.655.316,00	81,0%	316.338.629.959,00	-34.050.974.643,00	89,2%
1.0.02	BANCOS	11.327.208.807,00	11.327.208.807,00	100,0%	11.327.208.807,00	0,00	100,0%
1.1	INGRESOS CORRIENTES	281.441.267.669,00	259.075.427.483,00	92,1%	256.315.512.106,00	2.759.915.377,00	101,1%
1.1.02.03.002	INTERESES DE MORA	744.246.410,00	690.156.590,00	92,7%	680.246.410,00	9.910.180,00	101,5%
1.1.02.05	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	280.697.021.259,00	258.385.270.893,00	92,1%	255.635.265.696,00	2.750.005.197,00	101,1%
1.1.02.05.001.04	PRODUCTOS METALICOS, MAQUINARIA Y EQUIPO	9.886.215.704,00	9.934.395.026,00	100,5%	7.522.286.239,00	2.412.108.787,00	132,1%
1.1.02.05.001.05.46	SERVICIOS DE FONTANERÍA Y PLOMERÍA	2.670.006.860,00	2.733.378.359,00	102,4%	2.042.392.183,00	690.986.176,00	133,8%
1.1.02.05.001.05.53	SERVICIOS DE LA CONSTRUCCION	3.388.166.501,00	1.899.370.856,00	56,1%	3.388.166.501,00	-1.488.795.645,00	56,1%
1.1.02.05.001.06.51	SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA POR VÍA	21.000.000,00	221.603.469,00	1055,3%	19.250.000,00	202.353.469,00	#####
1.1.02.05.001.06.92.01	CARGO FIJO	40.604.943.389,00	38.103.915.555,00	100,5%	37.108.301.849,00	995.613.706,00	132,1%
1.1.02.05.001.06.92.02	CONSUMO	184.017.659.036,00	167.758.918.027,00	91,2%	168.020.286.277,00	-261.368.250,00	99,8%
1.1.02.05.001.06.92.03	APORTES DE CONEXIÓN	4.662.424.958,00	4.495.147.364,00	96,4%	4.208.120.780,00	287.026.584,00	106,8%
1.1.02.05.001.06.92.04	SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES	2.912.298.793,00	2.665.743.471,00	91,5%	2.649.520.693,00	16.222.778,00	100,6%
1.1.02.05.001.06.92.05	DEFICIT POR SUBSIDIO BUCARAMANGA	2.988.209.111,00	3.221.571.816,00	107,8%	2.737.519.231,00	484.052.585,00	117,7%
1.1.02.05.001.06.92.06	DEFICIT POR SUBSIDIO FLORIDABLANCA	2.266.091.119,00	2.233.236.068,00	98,6%	2.077.250.193,00	155.985.875,00	107,5%
1.1.02.05.001.06.92.07	DEFICIT POR SUBSIDIO GIRON	0,00	0,00	##DIV/0!	0,00	0,00	##DIV/0!
1.1.02.05.001.06.92.08	OTROS SERVICIOS (DUPLICADOS, FOTOCOPIAS	83.470.636,00	73.777.435,00	88,4%	75.970.636,00	-2.193.201,00	97,1%
1.1.02.05.001.08	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SER	27.092.760.293,00	24.925.974.644,00	92,0%	25.727.318.628,00	-801.343.984,00	96,9%
1.1.02.05.001.09.41	SERVICIOS DE ALCANTARILLADO, RECOLECCIÓN	52.656.859,00	66.390.186,00	126,1%	12.163.986,00	54.226.200,00	0,0%
1.1.02.05.002.07	SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS CONEXO	51.118.000,00	51.848.617,00	101,4%	46.718.500,00	5.130.117,00	111,0%
1.2	RECURSOS DE CAPITAL	55.660.600.354,00	11.885.019.026,00	21,4%	48.695.909.046,00	-36.810.890.020,00	24,4%
1.2.05	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	2.576.813.945,00	2.570.452.818,00	99,8%	2.352.602.444,00	217.850.374,00	109,3%
1.2.07	RECURSOS DE CREDITO INTERNO	45.733.004.327,00	0,00	0,0%	39.377.674.520,00	-39.377.674.520,00	0,0%
1.2.08	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	1.547.863.064,00	2.896.430.899,00	187,1%	1.547.863.064,00	1.348.567.835,00	0,0%
1.2.09	RECUPERACION DE CARTERA - PRESTAMOS	2.160.000.000,00	2.342.681.970,00	108,5%	1.980.000.000,00	362.681.970,00	118,3%
1.2.13	REINTEGROS Y OTROS RECURSOS NO APROPIAL	3.642.919.018,00	4.075.453.339,00	111,9%	3.437.769.018,00	637.684.321,00	118,5%

2. Ejecución presupuestal Egresos NOVIEMBRE 2025

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(6) VALOR REGISTROS EXPEDIDOS	% EJEC. PPTAL (6/3)	PROYECCION A NOVIEMBRE 2025	DIF EJEC-PROY	% CUMP.
2	GASTOS	348.429.076.830	299.948.288.535	86,09%	331.795.836.934	-31.847.548.399	90,4%
2.1	FUNCIONAMIENTO	188.941.290.149	167.679.690.805	88,75%	174.639.378.945	-6.959.688.140	96,0%
2.1.1	GASTOS DE PERSONAL	90.253.172.553	78.337.660.629	86,80%	78.664.718.864	-327.058.235	99,6%
2.1.1.01	PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE	90.253.172.553	78.337.660.629	86,80%	78.664.718.864	-327.058.235	99,6%
2.1.2	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	22.676.798.863	19.807.851.999	87,35%	22.443.009.098	-2.635.157.099	88,3%
2.1.2.02.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	1.564.985.900	1.470.431.094	93,96%	1.563.985.900	-93.554.806	94,0%
2.1.2.02.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	20.268.288.407	18.181.370.927	89,70%	20.048.250.824	-1.866.879.897	90,7%
2.1.2.02.03	GASTOS IMPREVISTOS	843.524.556	156.049.977	18,50%	830.772.374	-674.722.397	18,8%
2.1.3	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	24.957.784.936	23.843.257.633	95,53%	24.855.029.186	-1.011.771.553	95,9%
2.1.3.07	PRESTACIONES PARA CUBRIR RIESGOS S	8.209.913.536	7.811.256.398	95,14%	8.107.157.786	-295.901.388	96,4%
2.1.3.13	SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	1.192.469.286	478.571.551	40,13%	1.192.469.286	-713.897.735	40,1%
2.1.6	ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.730.216.000	3.195.735.702	85,67%	3.389.307.663	-193.571.961	94,3%
2.1.6.01	CONCESION DE PRESTAMOS	3.730.216.000	3.195.735.702	85,67%	3.389.307.663	-193.571.961	94,3%
2.1.7	DISMINUCION DE PASIVOS	4.916.401.459	3.910.401.274	79,54%	4.749.734.796	-839.333.522	82,3%
2.1.7.01	CESANTIAS	4.916.401.459	3.910.401.274	79,54%	4.749.734.796	-839.333.522	82,3%
2.1.8	GASTOS POR TRIBUTOS, TASAS, CONTRI	42.406.916.338	38.584.783.568	90,99%	40.537.579.338	-1.952.795.770	95,2%
2.1.8.01	IMPUESTOS	38.669.295.583	34.996.002.147	90,50%	36.879.958.583	-1.883.956.436	94,9%
2.1.8.02	ESTAMPILLAS	989.079.333	989.010.000	99,99%	989.079.333	-69.333	100,0%
2.1.8.03	TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	510.209.824	510.209.823	100,00%	510.209.824	-1	0,0%
2.1.8.04	CONTRIBUCIONES	2.130.800.624	1.982.030.624	93,02%	2.050.800.624	-68.770.000	96,6%
2.2	SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	25.813.487.746	22.077.376.289	85,53%	23.664.125.731	-1.586.749.442	93,3%
2.2.2.01	PRINCIPAL	20.259.221.622	18.795.119.811	92,77%	18.570.953.148	224.166.663	101,2%
2.2.2.02	INTERESES	5.554.266.124	3.282.256.478	59,09%	5.093.172.583	-1.810.916.105	64,4%
2.3	INVERSION	73.667.196.212	55.498.205.359	75,34%	73.667.196.212	-18.168.990.853	75,3%
2.3.2.01	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	32.263.166.690	27.663.118.797	85,74%	32.263.166.690	-4.600.047.893	85,7%
2.3.2.02	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	41.354.029.522	27.835.086.562	67,31%	41.354.029.522	-13.518.942.960	67,3%
2.3.6.02	ADQUISICION DE ACCIONES	50.000.000	0	0,00%	50.000.000	-50.000.000	0,0%
2.4	GASTOS DE OPERACION COMERCIAL	60.007.102.723	54.693.016.083	91,14%	59.825.136.046	-5.132.119.963	91,4%
2.4.5	GASTOS DE COMERCIALIZACION Y PRODUCCION	60.007.102.723	54.693.016.083	91,14%	59.825.136.046	-5.132.119.963	91,4%
2.4.5.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	37.862.377.092	33.907.616.224	89,55%	37.845.043.755	-3.937.427.531	89,6%
2.4.5.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	22.144.725.631	20.785.399.859	93,86%	21.980.092.291	-1.194.692.432	94,6%

GOBIERNO CORPORATIVO, TRANSPARENCIA Y LIDERAZGO

GESTIÓN CONTROL DE GESTIÓN

Para el *amb S.A. ESP*, el control de gestión es una instancia de permanente cambio y mejora continua, definiéndose como un mecanismo esencial que las organizaciones implementan para garantizar, de forma razonable, la efectividad y eficiencia de sus operaciones, el cumplimiento de sus metas y obligaciones, la protección de sus recursos y la creación de valor. Este sistema incluye un conjunto de acciones y procedimientos organizados en toda la empresa, diseñados para prevenir errores, evitar actos de fraude o irregularidades, y asegurar la exactitud de la información financiera, así como la transparencia en la toma de decisiones.

Dicho sistema combina políticas, procedimientos, prácticas y herramientas que ayudan a las empresas a alcanzar sus objetivos estratégicos. Entre las actividades que lo conforman destacan la identificación y gestión de riesgos, la supervisión continua, la verificación de controles y su monitoreo constante. Cabe resaltar que el control interno es un proceso en evolución constante, que requiere ser revisado y ajustado periódicamente para asegurar su relevancia y efectividad en un entorno empresarial en constante cambio. Contar con un sistema de control interno robusto es crucial para mantener la confianza de las partes interesadas y para gestionar adecuadamente los recursos del acueducto, así como para enfrentar los riesgos corporativos de manera efectiva.

En este contexto, el presente informe analiza el Proceso de Control desde dos perspectivas principales: por un lado, las dimensiones de Gestión, Evaluación y Seguimiento del Riesgo; y, por otro lado, el enfoque desde la perspectiva de la Auditoría. Estas áreas se abordan considerando la necesidad de integración y complementariedad como herramientas de Gerencia Estratégica y como apoyo fundamental para promover el Autocontrol y la Autoevaluación en todos los niveles de la organización. Estas definiciones se alinean con los principios establecidos en el marco COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA _ Cuarto trimestre (Q4) _ PAA 2025

El presente informe compila la gestión realizada por la Oficina de Control de Gestión del *amb S.A. ESP* durante el **cuarto** trimestre de 2025 en relación al cumplimiento de su Plan Anual de Auditoría del 2025 (PAA _ 2025). El plan anual de auditoría se divide en cuatro grandes ítems: Auditorías Regulares, Auditorías de Seguimiento, Actividades Institucionales Permanentes y Actividades **No** Planeadas.

El cuarto trimestre de 2025 presenta una particularidad relevante en términos de programación y ejecución, dado que concentra tanto las horas inicialmente planeadas para este periodo como aquellas asociadas a rezagos de actividades de los trimestres anteriores que no pudieron ser cerradas oportunamente. En consecuencia, la carga horaria registrada al inicio del trimestre, es superior a la observada en otros periodos. Por lo anterior, las horas ejecutadas en el cuarto trimestre no corresponden exclusivamente a la planificación definida a comienzos del año, sino que incluyen el esfuerzo adicional para buscar el cierre del Plan de Auditoría 2025.

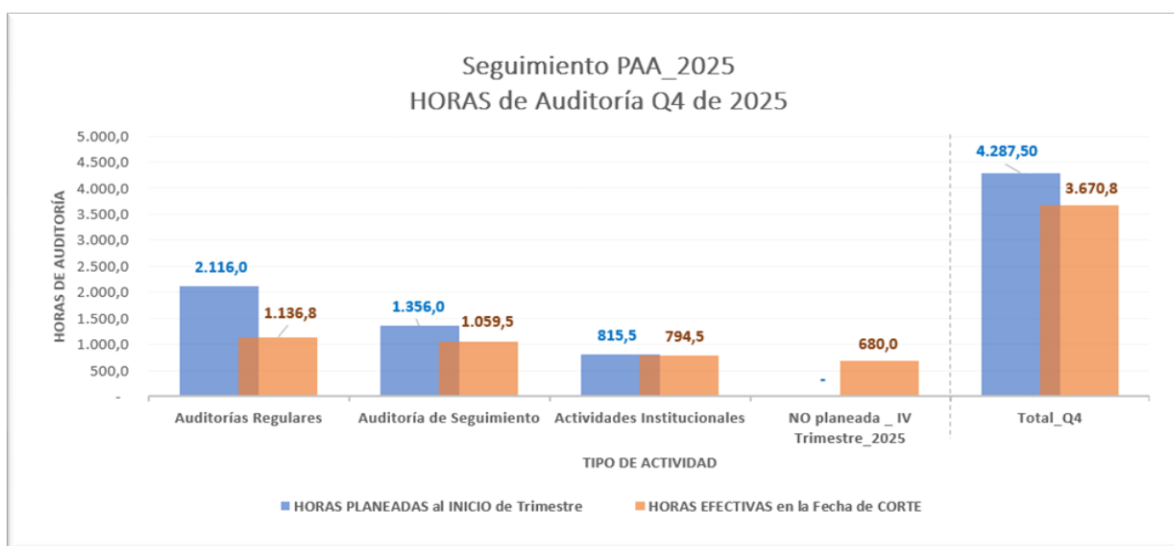
Resumen Ejecución de la gestión realizada en el cuarto trimestre (Q4) respecto al PAA 2025

Para el **cuarto** trimestre de 2025, se planificaron un total de 31,08 ¹ actividades **Planeadas**, definidas como aquellas programadas desde el año anterior y aprobadas por la Junta Directiva para ser ejecutadas durante dicha vigencia. Estas actividades se clasifican en tres categorías: Auditorías Regulares, Auditorías de Seguimiento y Actividades Institucionales Permanentes. En total, estas actividades representaron 4.287,5 ² horas de dedicación **estimada** al inicio de trimestre, distribuidas entre seis auditores, lo que equivale a un promedio de 715 horas trimestre por auditor, lo que es una cifra elevada dado que, en promedio, en un trimestre, se pueden ejecutar aproximadamente 560 horas por auditor. Al cierre del **cuarto** trimestre, se ejecutaron 24,6 actividades de las 31,08 inicialmente planificadas, lo que representa un cumplimiento del 79,1%.

La expresión del número de actividades en valores decimales obedece a dos criterios metodológicos. En primer lugar, algunas actividades se encuentran programadas para ejecutarse a lo largo de varios trimestres (dos, tres o cuatro), razón por la cual su cumplimiento se distribuye de manera proporcional en cada periodo; por ejemplo, una actividad prevista para dos trimestres se contabiliza como 0,5 en cada uno. En segundo lugar, existen actividades que, al cierre del tercer trimestre, presentaban avances parciales sin haber sido concluidas. En estos casos, para el **cuarto** trimestre se incorporó la proporción correspondiente al grado de avance pendiente, calculada con base en el porcentaje de ejecución registrado. En consecuencia, el nivel de ejecución alcanzado durante el cuarto trimestre fue del 79,1% respecto de las actividades planificadas.

No obstante, durante el trimestre también se atendieron Actividades **No** Planeadas, las cuales surgieron de manera imprevista y requirieron atención prioritaria. Esta situación impactó principalmente la ejecución de las Auditorías Regulares y de Seguimiento (ambas de tipo planeadas). Al incorporar estas actividades no previstas, el indicador de cumplimiento asciende al 101,7%, dado que se ejecutaron 7 actividades adicionales, alcanzando un total de 31,60 actividades ejecutadas en el **cuarto** trimestre. Desde una perspectiva de horas de dedicación —una métrica más precisa—, el cumplimiento fue del 85.6%. Las 7 actividades **No** planeadas representaron 680 horas adicionales. En términos netos, de las 4.287,5 horas inicialmente planificadas para el **cuarto** trimestre, se ejecutaron 3.670,8 horas efectivas (planeadas y no planeadas). El siguiente gráfico y cuadro, resume la gestión del **cuarto** trimestre, tanto en número de actividades como en horas de trabajo:

Gráfico y cuadro con gestión por tipo de actividad cuarto trimestre (Q4) de 2025



¹ Incluye (suma) las actividades o **fracciones** de actividades de **trimestres anteriores** que al inicio del trimestre no se habían finalizado.

² Incluye (suma) las horas de las actividades o **fracciones** de actividades de **trimestres anteriores**, que iniciando el trimestre no se había alcanzado a finalizar.

4° Trimestre_2025 Tipo de Actividad	ACTIVIDADES PLANEADAS al INICIO de Trimestre	ACTIVIDADES EFECTIVAS a la fecha de CORTE sin Actividades NO Planeadas	ACTIVIDADES EFECTIVAS a la fecha de CORTE con Actividades NO Planeadas	HORAS PLANEADAS al INICIO de Trimestre	HORAS EFECTIVAS en la Fecha de CORTE
Auditorías Regulares	9,5	5,2	5,2	2.116,0	1.136,8
Auditoría de Seguimiento	9,2	7,1	7,1	1.356,0	1.059,5
Actividades Institucionales	12,4	12,3	12,3	815,5	794,5
NO planeada _ IV Trimestre_2025	-	-	7,0	-	680,0
Total_Q4	31,08	24,60	31,60	4.287,50	3.670,8
Cumplimiento General		79,1%	101,7%	85,6%	

En conjunto (planeadas y no planeadas) durante el **cuarto** trimestre de 2025 se alcanzó un nivel de cumplimiento del 85,6%. Este resultado se explica principalmente por la demanda de horas asociada a la ejecución de Actividades **No** Planeadas, que obligaron a reasignar y/o reducir tiempo previsto para Auditorías Regulares y de Seguimiento. Adicionalmente, se presentó un rezago en la ejecución del plan derivado de la incapacidad médica prolongada de una de las integrantes del grupo auditor durante los dos primeros trimestres del año, situación que impactó de manera significativa la ejecución global del plan. No obstante lo anterior, al evaluar el cumplimiento con base exclusivamente en las actividades Planeadas, el nivel de ejecución fue del 79,1%; mientras que, al incorporar las siete (7) Actividades **No** Planeadas ejecutadas, el indicador total de cumplimiento asciende al 101,7%.

Las actividades que no lograron cerrarse durante el **cuarto** trimestre de 2025, en especial Auditorías Regulares y de Seguimiento, serán reprogramadas para 2026 conforme al análisis de resultados y a los lineamientos y prioridades definidos por la Alta Gerencia.

Detalle por Tipo de Auditoría o Actividad

A continuación, se brinda detalle por cada tipo de actividad:

Auditorías Regulares _ (Actividad Planeada)

Las auditorías regulares son las de mayor alcance y, por lo general, las que requieren un mayor número de horas para su desarrollo. Esto se debe a que están orientadas a verificar que los procesos de la empresa se ejecuten de manera adecuada, especialmente en lo que respecta a las actividades más relevantes de su operación.

Para el **cuarto** trimestre se programaron 9,5 Auditorías Regulares, de estas, se finalizaron 5,2 alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 54,78% en términos de actividades y, del 53,72 % en términos de horas de auditoría. Las actividades que no lograron cerrarse durante el **cuarto** trimestre de 2025, serán reprogramadas para 2026 conforme al análisis de resultados y a los lineamientos y prioridades definidos por la Alta Gerencia.

Cuadro Auditorías Regulares IV trimestre (Q4) de 2025.³

³ **Nota:** Las casillas resaltadas en color más claro (columnas 10 y 12) corresponden a actividades que incorporan horas o porciones de actividad pendientes de trimestres anteriores; en dichas casillas se registra únicamente la porción faltante.

No.	Código	Proceso	Unidad Auditable, Actividad(es) Específica(s) a Auditar y/o Alcance de la Actividad	Tipo de Actividad	Horas de Dedicación	Estado	%	Hrs Revisadas	Hrs Logradas	Acabados Revisados	Acabados Logrados	
												Se Finalizó dentro del tiempo esperado
1	9_3	GI_Gestión Jurídica	_Defensa judicial procesos de jurisdicción ordinaria	Aud. Regular_2025	240	...	70%	72	0	0,3	0,00	
2	5_5	EP_Ejecución de Proyectos	_Auditoría regular proyectos POIR ²³ _(JNM)_ Apoyo firma externa	Aud. Regular_2025	80	...	100%	68	68	0,85	0,85	
3	6_6	RS_Responsabilidad Social	_Evaluar la implementación del procesos de responsabilidad social empresarial desde su creación.	Aud. Regular_2025	240	...	0%	240	0	1	0,00	
4	7_7	EP_Ejecución de Proyectos	_Auditoría regular proyecto POIR ⁹ _(JNM)_ Apoyo firma externa	Aud. Regular_2025	80	...	70%	32	3	0,4	0,04	
5	8_8	GI_Gestión Jurídica	_Asesoramiento y apoyo legal a los demás procesos de la empresa.	Aud. Regular_2025	240	...	100%	240	240	1	1,00	
6	7_17	MM_Mecánico	_Mantenimiento a equipos mecánicos	Aud. Regular_2025	240	...	100%	192	192	0,8	0,80	
7	8_18	EE_Eléctrica y Electrónica	_Mantenimiento a equipos eléctricos y electrónicos.	Aud. Regular_2025	240	...	100%	2,4	2,4	0,001	0,00	
8	11_2	EP_Ejecución de Proyectos	_Auditoría regular proyectos POIR ⁸ _(NM)_ Apoyo firma externa	Aud. Regular_2025	320	...	100%	128	128	0,4	0,40	
9	7_30	TR_Tratamiento	_Oxidantes Mixtos _ Evaluar el resultado que ha presentado esta nueva metodología de tratamiento del agua.	Aud. Regular_2025	240	...	100%	12	12	0,05	0,05	
10	10_31	FAC_Facturación	_Verificar aleatoriamente cobro de consumos en ceros	Aud. Regular_2025	320	...	100%	153,6	154	0,48	0,48	
11	5_31	CPe_Control de Pérdidas (Agua No contabilizada)	_Auditoría Regular al proceso de Pilas Públicas	Aud. Regular_2025	240	...	0%	240	0	1	0,00	
12	8_4	CPe_Control de Pérdidas (Agua No contabilizada)	_Auditoría Regular al proceso de Medidores /PLAN REPOSICIÓN MEDIDORES DE NUEVA TECNOLOGIA	Aud. Regular_2025	320	...	90%	96	86	0,3	0,27	
13	2_41	SG_Servicios Generales	_Auditoría Regular a la efectividad de los controles con los que cuenta el área para los ingresos a las instalaciones del amb SA ESP	Aud. Regular_2025	240	...	0%	240	0	1	0,00	
14	7_51	EP_Ejecución de Proyectos	_Se realizará auditoría regular a la ejecución de los proyectos POIR en vigencia 2024.	Aud. Regular_2025	320	...	100%	136	136	0,85	0,85	
15	17_6	CG_Control de Gestión	_AUDITORÍA ANUAL a Cajas Menores	Aud. Regular_2025	240	...	80%	144	115	0,60	0,48	
16	12_8	RC_Recaudo y Cartera	_Evaluar la efectividad y eficiencia del proceso de recaudo y gestión de cartera, identificando riesgos y/o mejoras destinadas a la optimización del proceso (CG, Seguimiento, etc.) de mantenimiento	Aud. Regular_2025	240	...	0%	120	0	0,5	0,00	
							Regulares Q4	2.116,0	1.136,8	9,5	5,2	
								54%		55%		

3. Auditorías de Seguimiento _ (Actividad Planeada)

Las auditorías de seguimiento están destinadas a verificar el cumplimiento de las actividades definidas por los procesos para cerrar hallazgos o atender observaciones identificadas en las auditorías regulares. Además, con base en los resultados de estas últimas, las auditorías de seguimiento profundizan en aspectos específicos que se consideren prioritarios para una mayor indagación.

Para el **cuarto** trimestre se programaron 9,2 Auditorías de Seguimiento, cuyo tiempo de ejecución en el trimestre llegó 1.059,5 horas efectivas de auditoría. Las actividades que no lograron cerrarse durante el **cuarto** trimestre de 2025, serán reprogramadas para 2026 conforme al análisis de resultados y a los lineamientos y prioridades definidos por la Alta Gerencia. A continuación, se presenta el avance de las auditorías de seguimiento:

Cuadro Auditorías Seguimiento IV trimestre (Q4) de 2025⁴

⁴ **Nota:** Las casillas resaltadas en color más claro (columnas 10 y 12) corresponden a actividades que incorporan horas o porciones de actividad pendientes de trimestres anteriores; en dichas casillas se registra únicamente la porción faltante.



No.	Código	Proceso (solo Desagregable)	Unidad Auditable. Actividad(es) Específicas a Auditar y/o Alcance de la Actividad	Tipo de Actividad (solo Desagregable)	Horas de Dedicación (solo Desagregable)	- Se Finalizó dentro del tiempo lo esperado ✓ - Se Finalizó, un poco fuera de lo esperado ⚠ - Se Avanza dentro de lo esperado 🟢 - Se Avanza, pero con algo de Demoras →	% Ejecución Acumulado	Q Horas Planificadas	Q Horas Logradas	Q Actividades Planeadas	Q Actividades Logradas	
1	3_13	TL_Tratamiento de Lodos	_Seguimiento plan de mejoramiento auditoria regular 2024 PLANTA DE TRATAMIENTO LODOS estado actual.	Aud. Seguimiento_2025	160	_Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	96	96	0,6	0,60	
2	9_19	DIS_Disponibilidades	_Seguimiento plan de mejoramiento auditoria regular 2024 DIS (Disponibilidades)	Aud. Seguimiento_2025	160	_Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	160	160	1	1,00	
3	5_28	PQR_PQR	_Verificar acciones de mejora implementadas por PQR producto de la revisión de 50 casos.	Aud. Seguimiento_2025	240	_Se Finalizó, un poco fuera de lo esperado ✓	100%	240	240	1	1,00	
4	6_29	TR_Tratamiento	_Seguimiento plan de mejoramiento auditoria regular 2024 EMBALSE BUCARAMANGA (estado actual de la entrada en funcionamiento, o no, del embalse.)	Aud. Seguimiento_2025	80	_Se Finalizó, un poco fuera de lo esperado ✓	100%	80	80	1	1,00	
5	8_31	CP_Contabilidad y Presupuesto	_Seguimiento plan de mejoramiento auditoria regular 2024 CP (Contabilidad y Presupuesto)	Aud. Seguimiento_2025	120	_Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	120	120	1	1,00	
6	9_32	CG_Control de Gestión	_ ARQUEO ANUAL de Cajas Menores	Aud. Seguimiento_2025	120	_Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	120	120	1	1,00	
7	3_36	LM_Laboratorio de Medidores	_Seguimiento plan de mejoramiento auditoria regular 2024 LM (Laboratorio de Medidores)	Aud. Seguimiento_2025	80	_Detenido, sin Avance ↓	0%	80	0	1	0,00	
8	4_37	MED_Medidores	_Macromedidores _Seguimiento plan de mejoramiento auditoria regular 2023	Aud. Seguimiento_2025	120	_Lento Avance, presenta Retraso ⚠	48%	84	40	0,7	0,34	
9	4_47	EE_Eléctrica y Electrónica	_Seguimiento acciones pendientes plan de mejoramiento 2024 EE (Eléctrica y Electrónica)_Seguimiento a las acciones pendientes en los Planes de Mejoramiento	Aud. Seguimiento_2025	240	_Detenido, sin Avance ↓	20%	216	43	0,9	0,18	
10	5_48	GH_Gestión Humana	_Seguimiento a las acciones pendientes en los Planes de Mejoramiento vigencia 2024 GH (Gestión Humana)(Horas extras).	Aud. Seguimiento_2025	160	_Se Finalizó, un poco fuera de lo esperado ✓	100%	160	160	1	1,00	
Seguimiento Q4								1.356,0	1.059,5	9,2	7,1	
								78,1%		77,3%		

Actividades Institucionales Permanentes _ (Actividad Planeada)

Se refiere a las actividades realizadas en cumplimiento del rol de verificación y control asignado a esta dependencia, es decir, aquellas que deben ejecutarse de manera regular/permanente en todas las vigencias. Estas incluyen la elaboración de informes que la Oficina de Control de Gestión debe presentar ante las instancias de control, la atención a los requerimientos de información por parte de dichas instancias, así como el seguimiento a las acciones implementadas en el marco de los planes de mejoramiento suscritos con estas entidades.

Para el **cuarto** trimestre se tenían programadas 12,4 ⁵ actividades institucionales permanentes, logrando ejecutar 12,3 lo cual representa el 99,29 % de cumplimiento. En términos de horas, se planearon 815,5 horas y se ejecutaron un total de 794,5 horas de trabajo durante el trimestre, lográndose un cumplimiento del 97,42%. A continuación, se presenta el avance de las actividades institucionales:

Cuadro Actividades Institucionales IV trimestre (Q4) de 2025

⁵ Estos valores se expresan en decimales por dos razones: en primer lugar, porque algunas actividades están programadas para ejecutarse a lo largo de varios trimestres (dos, tres o incluso cuatro), por lo que su cumplimiento se distribuye proporcionalmente en cada periodo. Por ejemplo, una actividad de 120 horas que abarca dos trimestres se contabiliza como 60 horas (120 × 0,50 = 60) en el primer trimestre y 60 horas en el segundo, igual operación se realiza si se mide en término de actividad (1 actividad x 0,50 = 0,5) 0,5 en el primer Q y 0,5 en el segundo Q. En segundo lugar, porque al cierre del trimestre de medición, algunas actividades presentaban avances parciales sin haber sido completamente finalizadas; en estos casos, se calculó la proporción correspondiente al grado de avance reportado.

No.	Código	Proceso	Unidad Auditable	Tipo de Actividad	Horas de Dedicación	Estado	Avance					
							% Ejecutado	Q1	Q2	Q3		
1	10_20	CG_Control de Gestión	_Rendición de indicadores 4° trimestre	Actividades Institucionales_2025	16	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	16	16	1	1,00	
2	7_40	AB_Almacén y Bienes	_Acompañamiento a los INVENTARIOS de activos custodiados en el ALMACÉN.	Actividades Institucionales_2025	40	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	40	40	1	1,00	
3	11_62	CG_Control de Gestión	_Finalizar la ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL del proceso de Control de Gestión.	Actividades Institucionales_2025	240	Se Avanza, pero con algo de Demoras →	75%	84	63	0,35	0,26	
4	22_73	CG_Control de Gestión	_Presentación a COMITÉ DE AUDITORÍA 4° trimestre con seguimiento trimestral del PAA, más otros temas.	Actividades Institucionales_2025	16	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	16	16	1	1,00	
5	23_74	CG_Control de Gestión	_Ejecución de actividades de FOMENTO al AUTOCONTROL 4° trimestre. 30 al 31 de octubre	Actividades Institucionales_2025	16	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	16	16	1	1,00	
6	24_75	CG_Control de Gestión	_Atención de REPORTE Línea Ética 2° semestre (cuando se presenten, se estima dos casos "sencillos" y un caso complicado por semestre aproximadamente)	Actividades Institucionales_2025	80	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	80	80	1	1,00	
7	25_76	CG_Control de Gestión	_Autoevaluación de Control Interno_2025 (solicitud, gestión de respuestas, consolidación de respuestas, análisis y resultados)	Actividades Institucionales_2025	40	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	40	40	1	1,00	
8	26_77	CG_Control de Gestión	_Planeación y planteamiento PAA 2026.	Actividades Institucionales_2025	40	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	40	40	1	1,00	
9	27_78	CG_Control de Gestión	_Informe 4° TRIMESTRE (enero de t+1) de seguimiento PAA-2025 al CONCEJO BUCARAMANGA (hasta 10 de octubre)	Actividades Institucionales_2025	40	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	40	40	1	1,00	
10	28_79	CG_Control de Gestión	_Informe de comportamiento Línea Ética 2° Semestre	Actividades Institucionales_2025	40	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	40	40	1	1,00	
11	29_80	CG_Control de Gestión	_3° Informe de Seguimiento, enero 2026 corte 31 de diciembre, PLAN ANTICORRUPCIÓN y de atención al ciudadano.	Actividades Institucionales_2025	16	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	16	16	1	1,00	
12	30_81	CG_Control de Gestión	_Baja de BIENES DEVOLUTIVOS 2° semestre (cuando se presente, se estima un caso por semestre aproximadamente)	Actividades Institucionales_2025	40	Se Finalizó dentro del tiempo esperado ✓	100%	20	20	0,5	0,50	
13	11_85	CG_Control de Gestión	_Juan Nicolás Manrique - Otras Actividades (1 hora diarias) - Información Revisora Fiscal -Reuniones Planeación - otros	Actividades Institucionales_2025	245	Se Avanza dentro de lo esperado ☑	100%	61	61	0	0,25	
14	14_86	CG_Control de Gestión	_Nicolás Rojas - Otras Actividades (1 hora diarias) - Reuniones Planeación - Información Revisora Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2025	245	Se Avanza dentro de lo esperado ☑	100%	61	61	0	0,25	
15	11_87	CG_Control de Gestión	_Orlando Gelvez - Otras Actividades (1 hora diarias) - Reuniones Planeación - Información Revisora Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2025	245	Se Avanza dentro de lo esperado ☑	100%	61	61	0	0,25	
16	11_88	CG_Control de Gestión	_Stella Vega - Otras Actividades (1 hora diarias) - Diligencias Administrativas - Información Revisora Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2025	245	Se Avanza dentro de lo esperado ☑	100%	61	61	0	0,25	
17	9_89	CG_Control de Gestión	_Yolanda Mercado - Otras Actividades (1 hora diarias) - Diligencias Administrativas - Información Revisora Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2025	245	Se Avanza dentro de lo esperado ☑	100%	61	61	0	0,25	
18	34_90	CG_Control de Gestión	_Andrés Ruiz - Otras Actividades (1 hora diarias) - Reuniones Planeación - Información Revisora Fiscal - otros.	Actividades Institucionales_2025	245	Se Avanza dentro de lo esperado ☑	100%	61	61	0	0,25	
Act. Instit. Q4							815,5	794,5	12,4	12,3	97%	99%

4. actividades No planeadas

Se refieren a aquellas actividades (auditorías puntuales, seguimientos específicos, revisiones especiales, etc.) que surgen de manera espontánea debido a situaciones que afectan el desarrollo normal del negocio, y que, por lo tanto, no pueden ser previstas en el Plan Anual de Auditorías de la empresa.

Durante el cuarto trimestre de 2025 se ejecutaron un total de 7 actividades No Planeadas, que representaron 680 horas de dedicación por parte del equipo auditor. Estas actividades, por su carácter prioritario e inaplazable, absorbieron una parte significativa del tiempo originalmente destinado a las Auditorías Regulares y Auditorías de Seguimiento, las cuales, en consecuencia, no pudieron ser ejecutadas en su totalidad dentro del periodo evaluado.

A continuación, se presenta el listado y avance de estas actividades.

Cuadro Actividades No Planeadas IV trimestre (Q4) de 2025

Cantidad de Actividades	Selecciones el Proceso con el cual se relaciona la actividad no planeada ejecutada	Actividad(es) Especifica(s) a Auditar y/o Alcance de la Actividad. (Por favor describir detalladamente resaltando palabras claves con negrita u otro color de letra) Ver ejemplo en comentario.	Tipo de Actividad (Selección de la lista desplegable)	Trimestre de Ejecución (Iniciación) Seleccionar de la lista desplegable	% Ejecutado Acumulado	% Falta	Q Horas Planeadas	Q Horas Logradas	Q Actividades Planeadas	Q Actividades Logradas
1	CG_Control de Gestión	Archivo que alinea áreas, procesos y centro de costos, para determinar la participación en pesos del área/proceso, lo anterior, para la variable financiera del modelo de ponderación de procesos planteamiento PAA.	_ Actividad PUNTUAL (Otro tipo)	Q4	100%	0%	40	40	1	1
2	CG_Control de Gestión	Diseño, elaboración, envío y consolidación de resultados sondeo con herramienta Forms para obtener valor de la variable "Cambios del proceso" lo anterior, para la variable "Proceso" del modelo de ponderación de procesos planteamiento PAA.	_ Actividad PUNTUAL (Otro tipo)	Q4	100%	0%	40	40	1	1
3	CG_Control de Gestión	Análisis, revisión estructuración gestión y consolidación de la matriz de informes EXTERNOS e INTERNOS obligatorios de la Oficina de Control de Gestión en línea e insumo fundamental para el proceso de actualización documental que se viene llevando a cabo.	_ Actividad PUNTUAL (Otro tipo)	Q4	100%	0%	160	160	1	1
4	CG_Control de Gestión	Ajuste presupuestal SIA OBSERVA, de acuerdo a la aprobación de la Honorable Junta Directiva.	_ Actividad PUNTUAL (Tipo Indicadores)	Q4	100%	0%	40	40	1	1
5	EE_Eléctrica y Electrónica	Validación seguridad eléctrica PTAP amb S.A ESP	_ Actividad PUNTUAL (Tipo Informe o Análisis Especial)	Q4	100%	0%	160	160	1	1
6	CG_Control de Gestión	Seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito en Auditoría gubernativa AFR-005-2025, más actividades administrativas con auditores externos no contempladas en la programación inicial.	_ Aud. ESPECIAL (Tipo Seguimiento)	Q4	100%	0%	80	80	1	1
7	CG_Control de Gestión	Dada la sensibilidad del tema de medidores durante 2025, se requirieron horas adicionales para el desarrollo de la auditoría regular que se realizó al proceso". Auditoría Regular al proceso de Medidores /PLAN REPOSICIÓN MEDIDORES DE NUEVA TECNOLOGIA"	_ Aud. ESPECIAL (Tipo Regular)	Q4	100%	0%	160	160	1	1
							680	680	7	7
							100%		100%	

CONCLUSIÓN

El Sistema de Control Interno del *amb S.A. ESP*, continúa considerándose un sistema robusto y razonablemente eficiente y efectivo que responde los requerimientos específicos de la Ley 142 de 1994, específicamente en su título IV, capítulo I, en los artículos del 43 al 49, frente a los cuales la Oficina de Control de Gestión, sigue liderando el fomento de las actividades de Autogestión y Autocontrol.

Adicionalmente, y como actores de la tercera línea de defensa, la Oficina de Control de Gestión, la Auditoría Externa y la Revisoría Fiscal, propias del *amb S.A. ESP*, garantizan a los usuarios y a la comunidad en general, un control permanente a través de actividades de auditoría, control y seguimiento. Recordar que el Plan Anual de Auditoría (PAA) se evalúa de dos maneras: por el número de horas de auditoría ejecutadas y por el número de actividades programadas al inicio de su vigencia. Consideramos que la métrica basada en horas de auditoría resulta más precisa e ilustrativa del esfuerzo del proceso de Control de Gestión de *amb S.A. E.S.P.* por garantizar su compromiso con la auditoría.

En términos de horas de auditoría, durante el **cuarto** trimestre de 2025 se alcanzó un nivel de cumplimiento del 85,6%. Este resultado se explica principalmente por la mayor demanda de horas asociada a la ejecución de Actividades **No** Planeadas, que obligaron a reasignar y/o reducir tiempo previsto para Auditorías Regulares y de Seguimiento. Adicionalmente, se presentó un rezago en la ejecución del plan derivado de la incapacidad médica prolongada de una de las integrantes del grupo auditor durante los dos primeros trimestres del año, situación que impactó de manera significativa la ejecución global del plan. No obstante lo anterior, al evaluar el cumplimiento con base exclusivamente en las Actividades Planeadas, el nivel de ejecución fue del 79,1%; mientras que, al incorporar las siete (7) Actividades **No** Planeadas ejecutadas, el indicador total de cumplimiento asciende al 101,7%.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control de Gestión ha venido dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría del *amb S.A. E.S.P.* para el **cuarto** trimestre de 2025. Aunque se presentan algunos retrasos, estos obedecen a la reasignación de prioridades hacia actividades **No** Planeadas, situación que compensa la ejecución del plan respecto a las actividades planeadas. Las actividades que no lograron cerrarse durante el **cuarto** trimestre de 2025, serán reprogramadas para 2026 conforme al análisis de resultados y a los lineamientos y prioridades definidos por la Alta Gerencia.

GESTION JURIDICA Y DE REPRESENTACION JUDICIAL

Asesoría Jurídica y legal:

Acorde a sus competencias el Área de Gestión Jurídica y Representación judicial, gestiona cada uno de los requerimientos de la Gerencia General, de la secretaria General y de las demás dependencias, surgidas dentro del giro ordinario de sus actividades como las nacidos frente a los cambios legales y jurisprudenciales. De igual manera adelanta la representación y defensa de los intereses del *amb SA ESP.*

Comportamiento Procesos judiciales activos primer trimestre vigencia 2025:

Durante el Cuarto Trimestre del año 2025, se gestionaron actuación ante las instancias judiciales respecto de 80 procesos judiciales, (Jurisdicción Contenciosa Administrativa, laboral, civil, ordinaria y especial), como se relaciona en el siguiente cuadro.

PROCESOS JUDICIALES	I TRIM 2025	II TRIM 2025	III TRIM 2025	IV TRIM 2025
ACCIONES DE REPARACION DIRECTA	17	17	17	20
SIMPLE NULIDAD	1	1	1	2
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	9	9	9	10
ACCIONES POPULARES	20	18	18	18
ACCION CONTRACTUAL	1	2	3	2
ACCION DE CUMPLIMIENTO	1	0	0	1
ACCIONES LABORALES	27	24	25	21
PROCESOS ARBITRALES	2	2	2	2
LIQUIDACIÓN JUDICIAL	1	1	1	1
INSOLVENCIA JUDICIAL	3	3	3	1
RESPONSABILIDAD CIVIL	1	1	1	0
SERVIDUMBRE	0	0	0	2
TOTAL	83	78	80	80

GESTION CONTRACTUAL

Contratación y Compras tiene la responsabilidad de gestionar integralmente los procesos de adquisición de bienes y servicios. Nuestro objetivo es satisfacer las necesidades de todas las Gerencias, asegurando la continuidad y el éxito de sus operaciones, que impactan en la prestación continua, adecuada y eficiente del servicio.

Para ello, aplicamos rigurosamente el Reglamento de Contratación interno y la normativa vigente, Este marco nos permite seleccionar a los proveedores más idóneos a través de diversas modalidades contractuales, garantizando una contratación ágil, transparente y eficiente.

Como proceso de apoyo dentro de la estructura organizacional, nuestra gestión contractual está directamente alineada con el cumplimiento del objeto social de *amb S.A ESP.*, contribuyendo al desarrollo y la ejecución de sus metas estratégicas.

A continuación, se enlistan los procesos precontractuales adelantados por el *amb SA. ESP* en el cuarto trimestre de la vigencia 2025, encaminados a garantizar la continuidad, calidad y cobertura de la prestación del servicio, los cuales, estuvieron precedidos por los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia, moralidad, planeación, eficacia, publicidad y selección objetiva:

INFORMACIÓN	
Número del contrato	166
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	REPOSICIÓN DE REDES DE ALGUNOS SECTORES DEL CASCO ANTIGUO Y EL BARRIO EL LLANITO DEL MUNICIPIO DE GIRÓN (POIR 6.10).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO REDES LLANITO 2025
Fecha de inicio	4-nov-25
Fecha terminación	3-abr-26
Presupuesto amb	\$ 996.852.112,00
Valor	\$ 947.009.506,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	10,00%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

INFORMACIÓN	
Número del contrato	171
Tipología Contractual	INNOMINADO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	El CONTRATISTA se obliga a realizar el servicio de mantenimiento locativo, de obra civil, de zonas verdes y lavado de instalaciones e infraestructura del embalse Bucaramanga y plantas de tratamiento del amb S.A. ESP.
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	INCA INGENIEROS CIVILES ASOCIADOS S.A.S
Fecha de inicio	21-oct-25
Fecha terminación	21-oct-26
Presupuesto amb	\$ 451.456.988,00
Valor	\$ 428.884.149,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	17,00%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

INFORMACIÓN	
Número del contrato	175
Tipología Contractual	SUMINISTRO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	El CONTRATISTA se obliga a realizar el SUMINISTRO DE COAGULANTES PARA EL PROCESO DE POTABILIZACIÓN EN EL amb S.A E.S.P
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	QUIMICA INTEGRADA S.A
Fecha de inicio	29-oct-25
Fecha terminación	1-mar-26
Presupuesto amb	\$ 1.674.151.976,00
Valor	\$ 1.447.706.400,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	45,34%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

INFORMACIÓN	
Número del contrato	178
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PRIVADA DE OFERTA
Objeto contractual	Realizar la construcción de las obras civiles necesarias para la individualización de los usuarios del conjunto residencial Plaza Mayor, ubicado en la Ciudadela Real de Minas – Bucaramanga
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	S&S SOLUCIONES Y SERVICIOS DEL ORIENTE S.A.S
Fecha de inicio	4-nov-25
Fecha terminación	3-feb-26
Presupuesto amb	\$ 455.061.429,00
Valor	\$ 455.061.429,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	23,26%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

INFORMACIÓN	
Número del contrato	181
Tipología Contractual	INNOMINADO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	El CONTRATISTA se obliga a realizar el suministro e instalación para realizar el reforzamiento de los sistemas de deshidratación y extracción de lodos en la planta de tratamiento de lodos BOSCONIA – ANGELINOS (POIR 57), teniendo en cuenta los suministros y servicios consignados en el Anexo No. 1 del presente contrato.
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	LEONARDO RAFAEL COTES NAVARRO
Fecha de inicio	6-nov-25
Fecha terminación	6-jul-26
Presupuesto amb	\$ 699.999.954,00
Valor	\$ 594.999.947,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	5,00%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

INFORMACIÓN	
Número del contrato	190
Tipología Contractual	INNOMINADO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	El CONTRATISTA se obliga a realizar la optimización de la capacidad de transporte del sistema de distribución, a través de la detección sistemática y caracterización de fugas en el APS del amb S.A. E.S.P - POIR 5.10. PARÁGRAFO. El alcance de las labores o actividades que se realizarán con ocasión del objeto a contratar comprende, aunque no se limita a las siguientes: El contratista deberá realizar el rastreo y detección de fugas de agua no visibles, con la utilización de tecnología satelital radar de prelocalización para 1.500 Km de redes y posterior uso de equipos de geofonía, en una longitud de 500 Km
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO RASTREO DE FUGAS
Fecha de inicio	11-nov-25
Fecha terminación	10-jun-26
Presupuesto amb	\$ 910.052.500,00
Valor	\$ 864.549.875,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	15,00%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

INFORMACIÓN	
Número del contrato	196
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTA
Objeto contractual	Construcción de las redes de distribución en el barrio Asocoflor del Municipio de Floridablanca. [POIR 6.9].
Meta a la que se propone impactar	Cobertura en la prestación del servicio
Contratista	J.R INGENIEROS S.A.S
Fecha de inicio	24-nov-25
Fecha terminación	23-feb-26
Presupuesto amb	\$ 486.871.427,00
Valor	\$ 462.527.856,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	27,00%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

INFORMACIÓN	
Número del contrato	197
Tipología Contractual	SUMINISTRO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	ADECUACIÓN Y OPTIMIZACION DE SISTEMAS DE FILTRACIÓN DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DEL amb S.A E.S.P (POIR 27.3)
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO ADECUACIONES PRICA
Fecha de inicio	25-nov-25
Fecha terminación	25-may-26
Presupuesto amb	\$ 822.743.465,00
Valor	\$ 781.606.292,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	32,88%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

INFORMACIÓN	
Número del contrato	207
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTA
Objeto contractual	REPOSICIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN DE VARIOS SECTORES EN LOS BARRIOS SAN BERNARDO Y CALDAS, DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA. (POIR 6.10).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO SAN PEDRO AMB
Fecha de inicio	9-dic-25
Fecha terminación	24-mar-26
Presupuesto amb	\$ 813.853.063,00
Valor	\$ 773.160.410,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	SUSPENDIDO

INFORMACIÓN	
Número del contrato	208
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	SECTORIZACIÓN EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DEL amb S.A. ESP. (POIR 5.10)
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO PASOS ELEVADOS
Fecha de inicio	15-dic-25
Fecha terminación	14-ago-26
Presupuesto amb	\$ 699.999.864,00
Valor	\$ 664.999.871,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

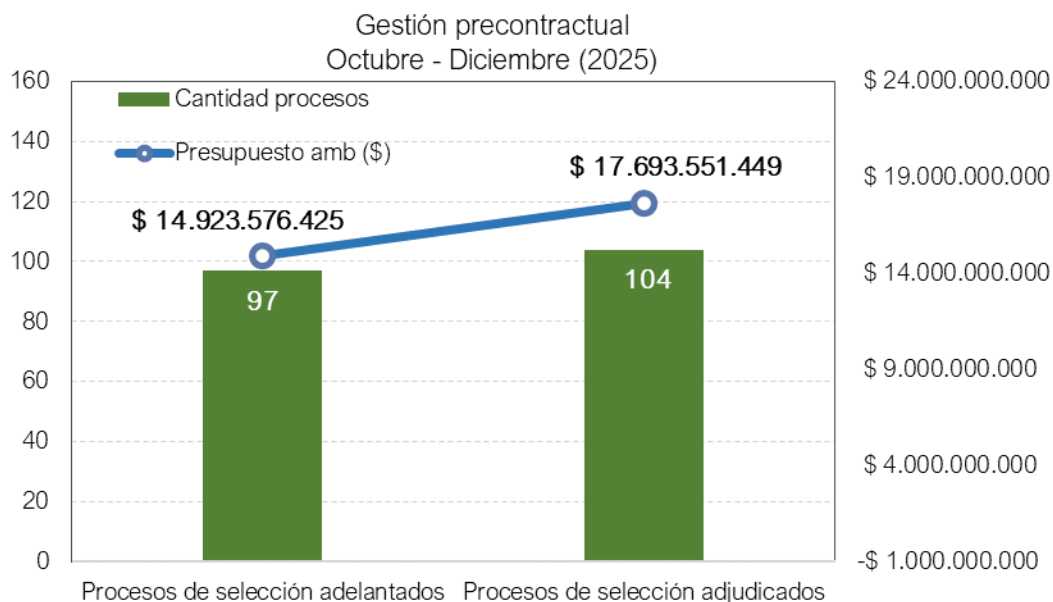
INFORMACIÓN	
Número del contrato	212
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTA
Objeto contractual	REPOSICIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN DE ALGUNOS SECTORES DEL BARRIO VILLA ROSA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA ETAPA I (POIR 6.10).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO CIVIL AMB
Fecha de inicio	9-dic-25
Fecha terminación	9-abr-26
Presupuesto amb	\$ 921.928.314,00
Valor	\$ 875.831.898,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	SUSPENDIDO

INFORMACIÓN	
Número del contrato	222
Tipología Contractual	INNOMINADO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	Repotenciación mecánica en válvulas de tanques hidroneumáticos y tubería de impulsión del sistema de bombeo JOSV del amb S.A E.S.P. (POIR 56).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	METALURGICA DE SANTANDER S.A.S
Fecha de inicio	22-dic-25
Fecha terminación	22-jun-26
Presupuesto amb	\$ 581.051.422,00
Valor	\$ 577.979.266,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	10,00%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

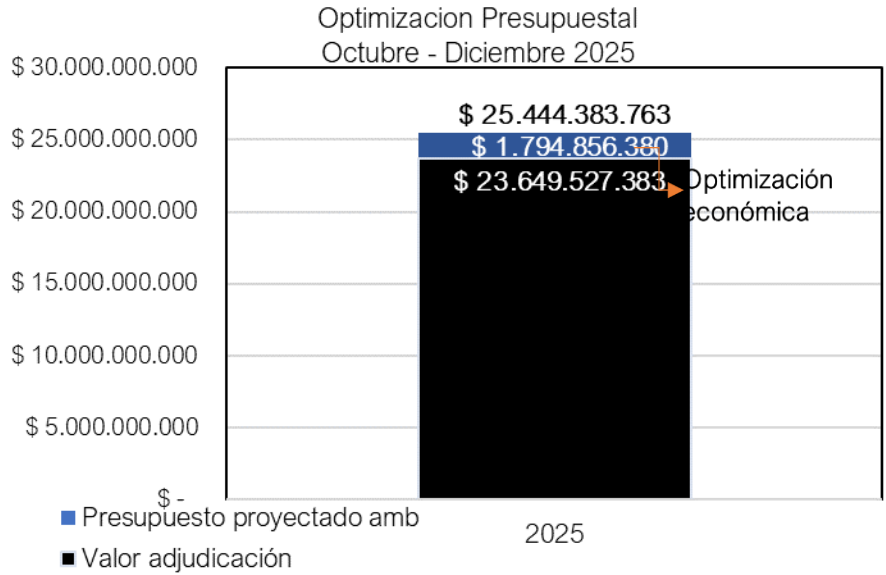
INFORMACIÓN	
Número del contrato	223
Tipología Contractual	OBRA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS CIVILES, MECÁNICAS, HIDRÁULICAS Y ELÉCTRICAS DE LA ESTACIÓN DE BOMBEO FERROVÍAS – BIENESTAR. [POIR 10].
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO BOMBEO 2025
Fecha de inicio	23-dic-25
Fecha terminación	23-may-26
Presupuesto amb	\$ 3.029.723.775,00
Valor	\$ 2.878.237.586,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

INFORMACIÓN	
Número del contrato	233
Tipología Contractual	INNOMINADO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MÓDULOS DE SEDIMENTACIÓN ACELERADA EN LA ZONA DE ACUMULACIÓN DE LODOS DEL SEDIMENTADOR No 2 DE LA PTAP BOSCONIA [POIR 57]
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	UNIÓN TEMPORAL BOSCONIA 2025
Fecha de inicio	29-dic-25
Fecha terminación	29-jun-25
Presupuesto amb	\$ 2.594.793.172,00
Valor	\$ 2.594.645.777,00
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0,00%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

El siguiente gráfico presenta un resumen consolidado de la actividad del proceso de contratación y compras durante el cuarto trimestre del año 2025. Se visualiza la cantidad total de procesos de selección tramitados, junto con su valor presupuestado inicial, y el número de procesos de selección adjudicados. Esta representación ofrece una visión clara de la gestión de los procesos contractuales y la eficiencia en la culminación de los mismos.



El siguiente gráfico ilustra la optimización económica lograda por el *amb S.A. E.S.P*, durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025 en sus procesos de contratación y compras. Se presenta un comparativo entre el presupuesto proyectado inicialmente para la adquisición de bienes y servicios y el valor total adjudicado. Esta visualización resalta el ahorro obtenido, demostrando una gestión eficiente y responsable de los recursos que beneficia los intereses económicos de la empresa.



GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Se relaciona en la tabla adjunta el comportamiento de los ingresos y retiros de personal del *amb SA ESP* hasta el cuarto trimestre del 2025, igualmente se relaciona número de beneficiarios de la convención colectiva de trabajo y número de trabajadores sindicalizados.

	2025												Tot
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Ingresos			1	1	1			7	2	3	7	1	23
Retiros	1		1	2	3	3	7	4	2	15	4	3	45
Activos	527	527	527	526	524	521	514	517	517	505	508	506	

Total semestre
Ingresos
Retiros

Jun
3
10

Dic	Tot
20	23
35	45

Clasificación por Genero:

Genero	2024	2025
Mujeres	125	121
Hombres	408	385
Total	533	506

Asuntos colectivos:

Población beneficiaria de la Convención Colectiva de Trabajo vigente: 95% aprox. de los trabajadores, gozan de dichos beneficios, ya sea porque son sindicalizados o por extensión legal.

Beneficio Convención	2024-Dic	2025-Dic
No Beneficiarios de convención	24	23
Beneficiarios de convención	509	483
Total	533	506

Trabajadores Sindicalizados	2024-Dic	2025-Dic
Sindicalizados	380	389
No Sindicalizados	153	117
Total	533	506

1. PLAN DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR

Entre las experiencias más significativas del 2025 se destacan:

- a) Bootcamp de Redes. Enfocado en el desarrollo de habilidades blandas para el trabajo colaborativo, la comunicación efectiva y la mejora en la relación con los usuarios, como complemento a sus conocimientos técnicos. Participantes: 48
- b) Curso en habilidades blandas. Para el equipo de Plantas de Tratamiento, Recursos Hídricos y Captación: Orientado a fortalecer competencias como la escucha activa, la empatía y la comunicación asertiva. Participantes: 36
- c) Bootcamp “Misión Liderazgo 2025. reunió a 46 directivos del *amb SA ESP* en una jornada experiencial diseñada a partir de los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial y la Encuesta de Clima Laboral 2024, con el propósito de fortalecer competencias de liderazgo consciente, gestión emocional y comunicación efectiva. La intervención permitió a los participantes adquirir herramientas prácticas para la retroalimentación y el reconocimiento, potenciar la cohesión y la confianza entre líderes de distintas áreas, y alinear a la organización hacia una cultura de servicio, equidad y respeto, contribuyendo así a la mejora del clima laboral y a la mitigación de riesgos psicosociales.

Liderazgo consciente. Intervención complementaria al Bootcamp para líderes concebida como un proceso de acompañamiento y refuerzo para fortalecer de manera progresiva las habilidades de los líderes del *amb SA ESP*. Esta iniciativa se enfocó en generar espacios de práctica, reflexión y retroalimentación, con el fin de afianzar competencias como la escucha activa, la empatía, el manejo constructivo de las relaciones y la capacidad de inspirar a los equipos, asegurando así que los aprendizajes trasciendan la jornada inicial y se conviertan en hábitos de liderazgo sostenibles. Participantes: 50.

Dentro de la estrategia también se contempla replicar estos espacios de formación con otros equipos de la organización, llevando la experiencia del Bootcamp a diferentes niveles. En este sentido, ya se desarrolló una jornada con el equipo de PQR y Contact Center, enfocada en reforzar competencias clave para su rol, como la inteligencia emocional, el trabajo en equipo y la comunicación asertiva, habilidades fundamentales para garantizar un servicio de calidad y una interacción efectiva con los usuarios. Participantes: 24



Para el mes de octubre se tiene programada la realización de los Bootcamps para los equipos de Facturación, Crítica, Toma de Lecturas y Reparto, beneficiando a 46 trabajadores, así como para el

equipo de Gestión Operativa de Clientes, Recaudo y Cartera, con una participación estimada de 40 trabajadores. Estos espacios estarán orientados al fortalecimiento de habilidades blandas esenciales que inciden directamente en la calidad de la atención al usuario y en la consolidación de equipos cohesionados y comprometidos con los objetivos organizacionales.

- d) Competencias laborales. En el marco de las acciones orientadas al fortalecimiento del desarrollo técnico y profesional de los trabajadores, se dio inicio al proceso de Certificación en Normas de Competencias Laborales con el **SENA**, con el propósito de reconocer formalmente las habilidades y conocimientos adquiridos por la experiencia, garantizar el cumplimiento de estándares de calidad en los procesos misionales y promover el crecimiento laboral de los colaboradores.

A continuación, se presenta el avance de las certificaciones en curso:

- Registrar consumo de servicios públicos de acuerdo con Código NSCL: 280201218. Procedimiento técnico y normativa. Estado: Finalizado.
- Mantener redes de acueducto de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa con Código NSCL: 280201232. Estado: Finalizada prueba de conocimientos. En proceso de evaluación técnica.
- Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con niveles de complejidad de sistemas y normativa con código NSCL: 280201230. Estado: Inicio de prueba de conocimientos.
- Potabilizar agua de acuerdo con manuales operativos y Código NSCL: 28020122. Estado: Inicio de prueba de conocimientos.

2. PLAN DE BIENESTAR 2025

Se han desarrollado diversas actividades, orientadas a fortalecer el sentido de pertenencia, promover la integración, el autocuidado y el bienestar integral de los trabajadores. Estas acciones han contribuido significativamente a consolidar un ambiente laboral positivo, basado en el compañerismo, la participación activa y el reconocimiento de quienes hacen parte de la organización:

1. Homenaje a las Mujeres *amb SA ESP*: Taller de Arte para 140 Mujeres.
2. Show de magia día del Hombre: 119 participantes.
3. Celebración Aniversario *amb SA ESP* – 109 años.
4. Condecoración “Escudos *amb SA ESP*”: Reconocimiento para 87 trabajadores que cuentan con entre 10 y 40 años de servicio

3. ACTIVIDADES DEPORTIVAS

En articulación con el Comité de Recreación y Deportes, se desarrollaron actividades que promueven la integración familiar, el compañerismo y el autocuidado:

1. Jornada de Pesca Deportiva: Con la participación de 60 trabajadores acompañados de un familiar.
2. Patrocinio de competencia Running “Acapulco”: Evento que contó con la participación activa de 11 colaboradores, fortaleciendo el espíritu deportivo y el sentido de logro personal.
3. Torneo Interno de Fútbol y Voleibol: Actividad que generó alta participación y sentido de pertenencia, con la inscripción de 10 equipos de fútbol y 5 equipos de voleibol, propiciando espacios de sana competencia, trabajo en equipo e integración interáreas.
4. Media Maratón de Floridablanca: Patrocinando la participación de 26 trabajadores, promoviendo hábitos de vida saludable, el espíritu deportivo y el fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional a través del deporte.

5. Se llevó a cabo el Escuadrón de la Diversión, un espacio de integración que contó con la participación de aproximadamente 330 personas entre trabajadores y aprendices. La actividad tuvo como propósito fomentar la convivencia y el compañerismo a través de la sana competencia en juegos deportivos y autóctonos, promoviendo la unión, el sentido de pertenencia y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales dentro de la organización.

De igual forma, se continúa trabajando para dar cumplimiento a las actividades programadas para el último trimestre del año, las cuales estarán enfocadas en la celebración del Día de los Niños, la Navidad para los hijos de los trabajadores y la actividad de integración de fin de año para todo el personal, reafirmando así el compromiso con el bienestar, la unión y el fortalecimiento de la cultura organizacional. Adicionalmente, se avanza en la organización de la Feria de Emprendedores, con el propósito de apoyar e impulsar las iniciativas productivas de los trabajadores y sus familias, así como en la cuarta versión de los Premios Afluente, un espacio institucional destinado a reconocer y exaltar a los colaboradores que se destacan por vivir los valores y competencias organizacionales.

4. GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

En la vigencia 2025, se dio inicio al proceso de socialización de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2024. Esta fase resulta fundamental para sensibilizar a los equipos, visibilizar las oportunidades de mejora y definir acciones conjuntas orientadas a fortalecer el entorno organizacional y promover relaciones laborales más saludables.

Se llevaron a cabo grupos focales con equipos identificados como prioritarios según los hallazgos, lo que permitió profundizar en los factores que inciden en la percepción del clima y avanzar en la construcción de estrategias de mejora alineadas con las realidades de cada grupo desde una mirada participativa, por lo que de manera articulada, las actividades de Bootcamp y de Bienestar se han consolidado como acciones estratégicas para contribuir al fortalecimiento del clima laboral, al enfocarse en el

5. PROCESOS DE SELECCIÓN

El *amb SA ESP* continúa avanzando en el fortalecimiento de sus procesos estratégicos y de gestión, dentro de los cuales la identificación de los cargos críticos constituye un eje fundamental para garantizar la continuidad operativa, la estabilidad institucional y la sostenibilidad de la empresa. Este ejercicio permite reconocer aquellas posiciones clave cuyo conocimiento, experiencia y gestión resultan determinantes para el cumplimiento de los objetivos misionales.

En este marco, los líderes de las diferentes áreas vienen participando activamente en la elaboración del documento orientado a la retención y transferencia del conocimiento, con el propósito de preservar el saber institucional, asegurar su adecuada documentación y garantizar su disponibilidad ante eventuales contingencias que puedan afectar la permanencia o disponibilidad de dichos cargos.

Se prevé que, durante el segundo trimestre de 2026, la organización disponga de información actualizada y validada, que permita implementar los ajustes estratégicos requeridos para asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente y responder de manera oportuna a las dinámicas del entorno y del mercado.

GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) constituye un eje fundamental para la protección integral de los trabajadores, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y la promoción de ambientes laborales seguros y saludables.

Es por ello que las metas del SG-SST de amb S.A.ESP, están enfocadas a identificar, evaluar y controlar los peligros presentes en los entornos laborales, garantizando el cumplimiento de la normatividad legal vigente y fortaleciendo una cultura de autocuidado, prevención y responsabilidad compartida entre empleadores y trabajadores. Asimismo, este sistema contribuye al mejoramiento del desempeño de la empresa, la reducción de costos asociados a la siniestralidad laboral y el fortalecimiento del bienestar físico, mental y social del talento humano.

Dando cumplimiento a la normatividad, nos permitimos relacionar algunas actividades puntuales a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

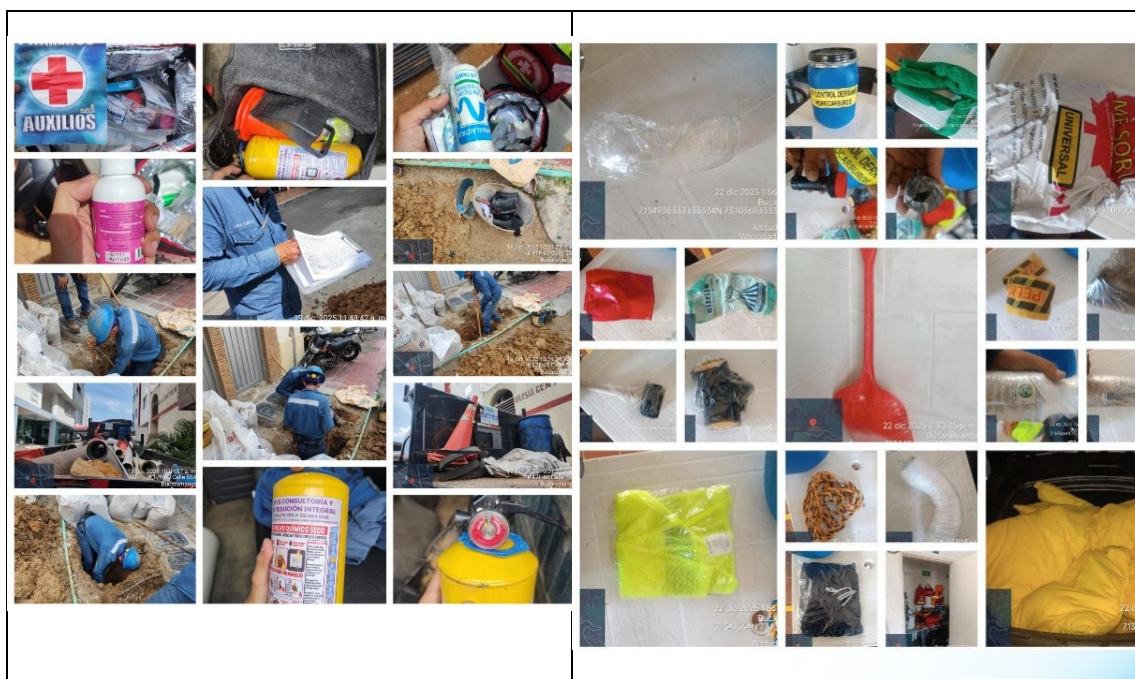
1. Programa de Inspecciones

Las inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) constituyen una herramienta fundamental del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, orientada a la identificación, evaluación y control de condiciones y actos inseguros que puedan generar accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

Mediante la realización de estas inspecciones, se verifica que la empresa identifique, evalúe y controle de manera adecuada los peligros asociados a sus actividades, garantizando así condiciones de trabajo seguras y saludables para todos los trabajadores. De igual forma, estas actuaciones permiten evidenciar el nivel de implementación del SG-SST, el cumplimiento de la gestión documental, la participación activa de los trabajadores y la ejecución de acciones de mejora continua.

Es importante informar que durante el período evaluado se llevaron a cabo un total de 379 inspecciones, logrando el cumplimiento del programa establecido.

A continuación, se presentan algunas de las inspecciones programadas y ejecutadas durante el cuarto trimestre del año, así como el nivel de cumplimiento correspondiente.





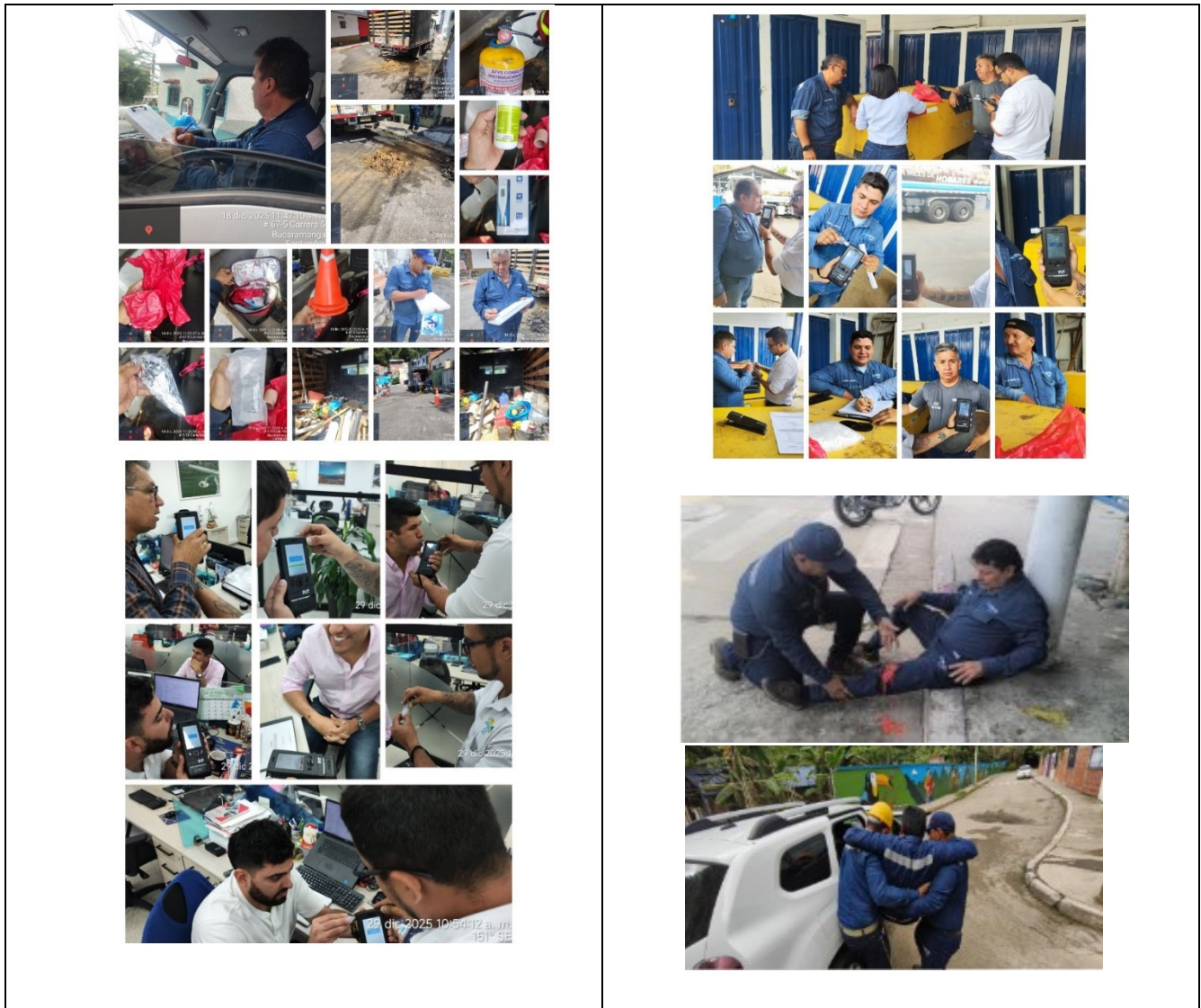
2. Plan Estratégico de Seguridad Vial

Durante el cuarto trimestre, el amb S.A. E.S.P. llevó a cabo pruebas de alcoholimetría con el fin de detectar y prevenir el consumo de alcohol en el lugar de trabajo. Estas actividades estuvieron dirigidas principalmente al personal operativo y a los conductores, en articulación con el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV).

De manera complementaria, se realizaron inspecciones de seguridad vial orientadas a verificar las condiciones de los vehículos, el cumplimiento de las normas de tránsito, la ejecución de simulacro vial y la adopción de prácticas seguras durante la operación. A través de estas acciones se busca reducir los riesgos asociados a la conducción, promover una cultura de seguridad y responsabilidad, y asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente.

El objetivo principal de estas actividades es fortalecer la seguridad y el bienestar de los empleados y colaboradores, disminuir la probabilidad de accidentes y lesiones, y consolidar la cultura del PESV al interior de la empresa. La implementación de estas medidas evidencia el compromiso institucional con la prevención de riesgos, la seguridad vial y la responsabilidad en el entorno laboral

A continuación, se evidencian las pruebas realizadas:



3. Protección Química:

En el marco del cumplimiento normativo, el amb SA ESP orienta su gestión a la prevención y control de la exposición de los trabajadores a agentes químicos peligrosos presentes en los diferentes procesos de la empresa. Esta gestión cobra especial relevancia dentro del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el cual el control de los riesgos químicos ha sido priorizado debido a su potencial impacto negativo sobre la salud de los trabajadores y la comunidad en general, especialmente en actividades que involucran el manejo de sustancias como el cloro y la generación de hidrógeno derivada del proceso de potabilización.

Durante el cuarto trimestre, se ha dado continuidad a la implementación de acciones preventivas y de control, evidenciadas a través de la actualización de la matriz e inventario de sustancias químicas, la realización de inspecciones periódicas a los sitios de almacenamiento para verificar condiciones de seguridad y cumplimiento normativo, la instalación de pictogramas y señalización para la identificación de peligros asociados a sustancias químicas, y el desarrollo de actividades de formación en riesgo químico.

A continuación, se evidencian las pruebas realizadas:

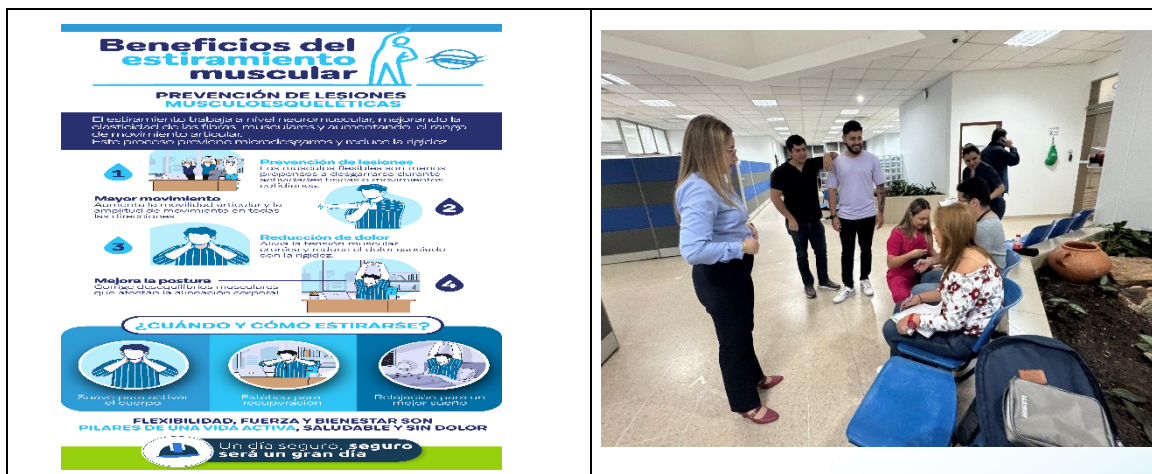


4. Estilos de Vida y Trabajo Saludables

En el marco del Programa de Estilo de Vida Saludable, el amb S.A. E.S.P. promueve la adopción de prácticas saludables mediante la implementación de estrategias orientadas a la prevención de factores de riesgo asociados a enfermedades prevenibles, con el propósito de generar entornos laborales que fomenten y faciliten la incorporación de hábitos de vida saludables.

Durante el cuarto trimestre, se desarrollaron actividades de tamizaje que incluyeron la toma de tensión arterial, medición de talla y peso, logrando un abordaje de 29 trabajadores. Adicionalmente, se realizó el seguimiento del índice de masa corporal (IMC), actividad ejecutada por una enfermera especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo de la ARL Positiva. De igual manera se llevaron actividades enfocadas al cáncer de mama, como complemento a estas acciones, se llevó a cabo la divulgación del riesgo cardiovascular a través de infografías informativas, con el fin de sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de la prevención y el autocuidado.

A continuación, se muestran algunas evidencias de actividades enfocadas a la prevención:





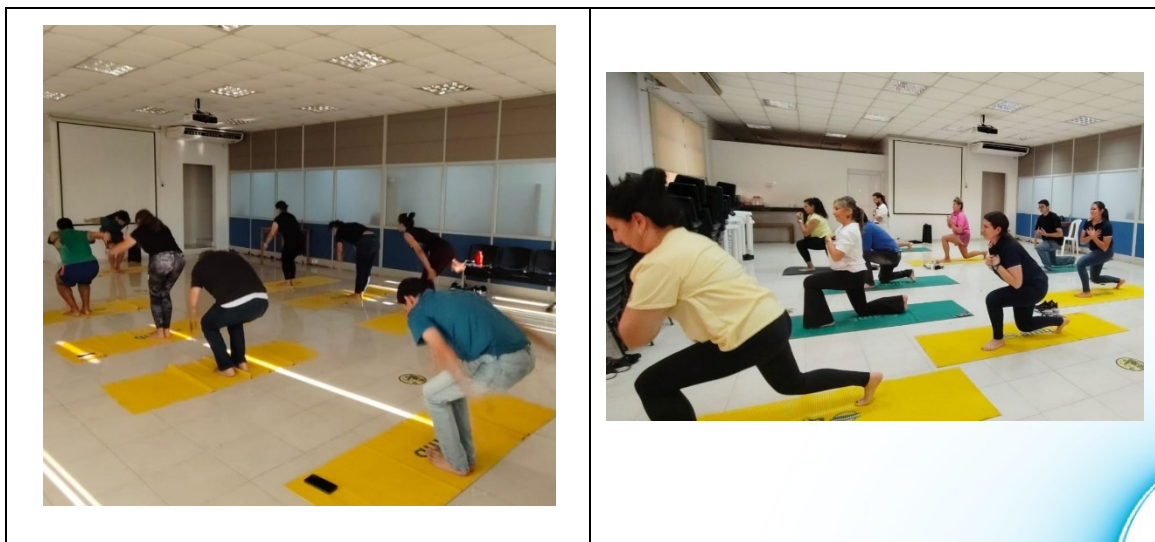
5. PVE Psicosocial

El Programa de Riesgo Psicosocial tiene como objetivo identificar, evaluar, intervenir y realizar seguimiento a los factores de riesgo psicosocial presentes en los entornos laborales, con el fin de proteger y promover la salud mental, el bienestar y la calidad de vida de todos los trabajadores.

Durante el cuarto trimestre, y en cumplimiento del plan de trabajo anual y del plan de capacitaciones, se ejecutaron las actividades programadas, entre las cuales se destacan la realización de capacitaciones orientadas a la gestión del riesgo psicosocial, veinte seis (27) seguimientos a recomendaciones o casos relacionados con patologías asociadas al estrés laboral y a los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial.

Adicionalmente, se desarrollaron jornadas de formación en salud mental y manejo del estrés, en las cuales se capacitaron 51 trabajadores en acciones preventivas para la identificación y mitigación del riesgo psicosocial, fortaleciendo así las competencias individuales y colectivas para el autocuidado y la construcción de entornos laborales saludables.

Además, se llevaron a cabo socializaciones por medio de comunicación, de las cuales se dejan las siguientes evidencias:



6. PVE Biomecánico

El Programa de Riesgo Biomecánico tiene como objetivo identificar, evaluar, prevenir y controlar los factores de riesgo asociados a la carga física derivada de las diferentes actividades laborales, los cuales pueden generar trastornos musculoesqueléticos. En este sentido, amb SA ESP implementa medidas técnicas, organizacionales y administrativas orientadas al control de los riesgos existentes. Las actividades del programa están dirigidas a la educación, el acompañamiento y el seguimiento de los trabajadores expuestos a este tipo de riesgo.

Durante la implementación del Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE) en el cuarto trimestre del año 2025, se realizaron treinta y cuatro (34) seguimientos a casos activos incluidos en el programa. Asimismo, se llevaron a cabo veinte (20) inspecciones de puestos de trabajo, con el fin de identificar de manera oportuna condiciones laborales que requirieran intervención, contribuyendo así a la generación de ambientes de trabajo cómodos, saludables y libres de enfermedades laborales.

En el marco del programa, se desarrollaron actividades de formación en ergonomía para oficinas, con la participación de doscientos treinta y dos (232) trabajadores. Adicionalmente, desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se ejecutaron pausas activas en todas las áreas durante el trimestre, así como pausas individuales dirigidas a trabajadores con recomendaciones médico-laborales. Estas acciones contaron con el apoyo de los aliados estratégicos en SST.

Durante el cuarto trimestre del año, se realizó la divulgación de buenas prácticas para el manejo de cargas mediante el uso de material informativo tipo infografías, fortaleciendo la prevención del riesgo biomecánico.

A continuación, se evidencian las actividades enfocadas a la prevención:





7. Mediciones

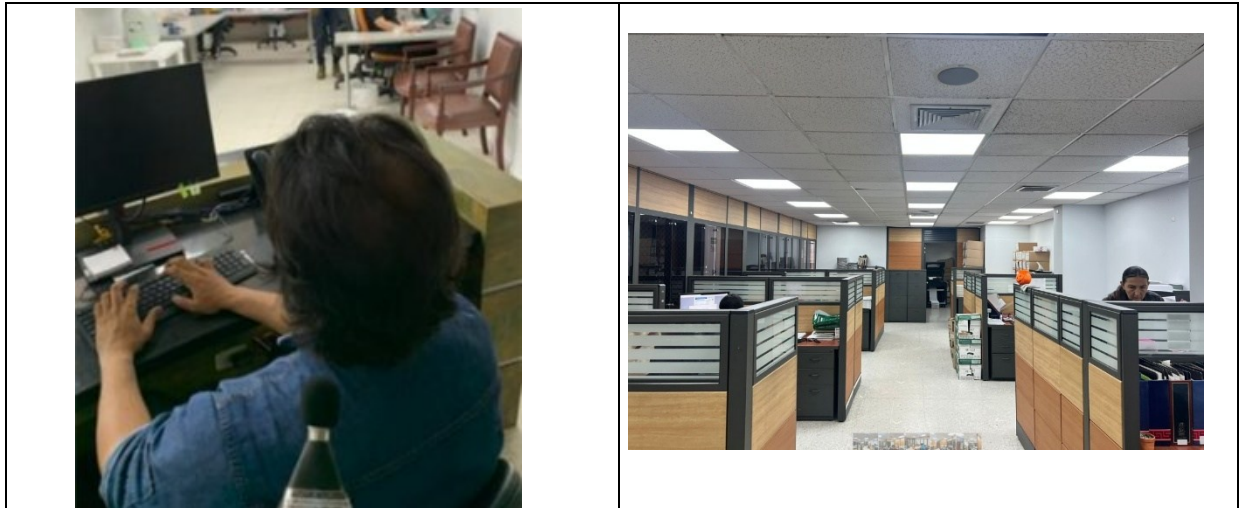
Las mediciones ambientales de ruido, sílice e iluminación constituyen una herramienta fundamental para la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo físico y químico presentes en los ambientes laborales. Estas evaluaciones permiten determinar el nivel de exposición de los trabajadores a agentes potencialmente nocivos, verificar el cumplimiento de los límites permisibles establecidos en la normatividad vigente y definir acciones de intervención orientadas a la prevención de enfermedades laborales.

En este contexto, la medición de ruido permite evaluar la exposición a niveles sonoros que pueden generar afectaciones a la salud auditiva, la medición de sílice cristalina respirable se enfoca en la identificación del riesgo asociado a enfermedades respiratorias derivadas de la inhalación de partículas, y la evaluación de la iluminación busca garantizar condiciones visuales adecuadas que favorezcan la seguridad, el confort y el desempeño laboral.

La implementación de estas mediciones contribuye al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo y al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A continuación, se evidencian las actividades enfocadas a la prevención:





8. Emergencias

El Plan de Emergencias de la amb S.A. E.S.P. tiene como objetivo principal establecer acciones de prevención, preparación y respuesta ante eventos adversos, garantizando una reacción oportuna, organizada y eficaz que permita mitigar sus consecuencias. Para el cumplimiento de este propósito, se implementan diversas actividades estratégicas orientadas al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la organización.

Dentro de estas acciones se incluye la capacitación del personal en temas clave como primeros auxilios básicos, riesgo biológico, bioseguridad, reanimación cardiopulmonar (RCP) y otros contenidos relevantes para la atención de emergencias. Adicionalmente, se realizan simulacros en los diferentes centros de trabajo, con el fin de fortalecer la preparación, la cultura de prevención y la correcta actuación del personal ante situaciones de emergencia. De igual manera, se garantiza la disponibilidad y el adecuado mantenimiento de los elementos necesarios para la atención de emergencias, así como la capacitación continua de los integrantes de las brigadas de emergencia de la empresa.

El propósito fundamental del Plan de Emergencias es proteger la vida y la integridad de los trabajadores, así como minimizar el impacto de los eventos adversos sobre la operación de la empresa y el entorno.

En lo corrido del año, y de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo, se han desarrollado formaciones mensuales dirigidas a las brigadas de emergencia. Adicionalmente, se han ejecutado simulacros con el acompañamiento de los Bomberos Voluntarios de Floridablanca, fortaleciendo la articulación interinstitucional y la capacidad de respuesta ante emergencias.

A continuación, se evidencia las actividades enfocadas a la prevención:



9. Programa de Rehabilitación Integral bajo criterio legal Resolución 3050/22:

En el marco del programa se continúa realizando mesas laborales en compañía de la EPS, ARL y Asesor jurídico para seguimiento en procesos de rehabilitación de trabajadores con recomendaciones por patologías de origen común y profesional.

10. Programas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

En cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, la empresa asegura la implementación y actualización permanente de los programas existentes, garantizando la ejecución efectiva de las diferentes actividades de manera segura y conforme a los lineamientos establecidos. Asimismo, amb SA ESP, en cumplimiento de sus obligaciones normativas anuales, realiza la actualización integral de la información, de acuerdo con los referentes del órgano regulador aplicables a la empresa.

11. 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:** el Comité mantiene un proceso de capacitación continúa orientado al fortalecimiento de competencias en resolución de conflictos, comunicación asertiva, prevención del acoso laboral y manejo adecuado de quejas. Estas acciones permiten a sus integrantes desempeñar de manera efectiva sus funciones, asegurando una atención oportuna, confidencial y objetiva de los casos que se presenten. De igual manera, el Comité cuenta con el acompañamiento permanente del área de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual brinda asesoría técnica, seguimiento

a las actividades programadas y apoyo en la implementación de acciones preventivas y correctivas. Este trabajo articulado contribuye al fortalecimiento de la convivencia laboral y al mejoramiento continuo del bienestar de los trabajadores.

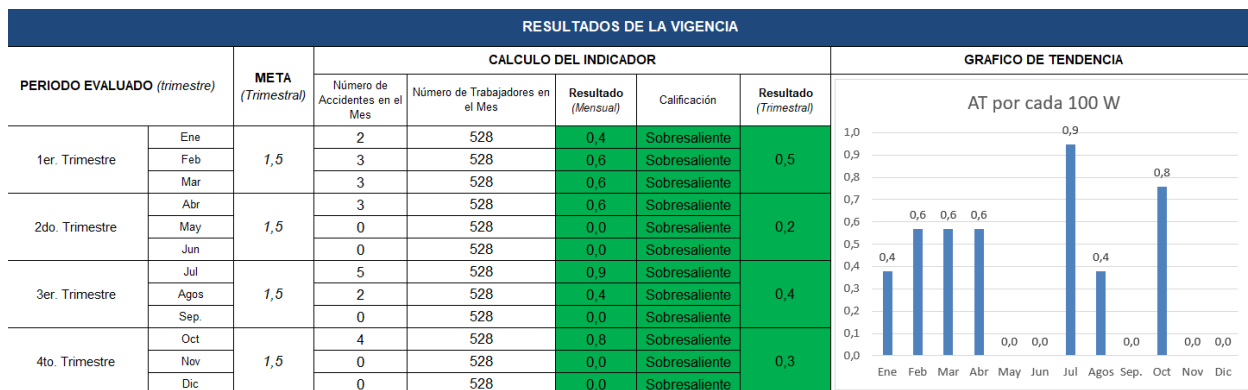
12. Reporte de accidentalidad

En amb SA ESP existe un firme compromiso con el reporte oportuno y la prevención de los accidentes de trabajo. Por ello, la socialización de los accidentes laborales a través de los canales de comunicación internos permite sensibilizar a los trabajadores frente a los riesgos, promoviendo el aprendizaje organizacional y evitando la repetición de eventos similares.

Gracias al acompañamiento, la formación continua y el compromiso de los trabajadores, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre se registró un total de cuatro (4) accidentes de trabajo, a los cuales se les realizó seguimiento y valoración inmediata y oportuna. Cabe resaltar que en el mes de octubre no se presentaron accidentes laborales, lo que evidencia el compromiso de todos los niveles de la empresa con la prevención de accidentes y el fortalecimiento de la cultura de seguridad.

Este resultado refleja la eficacia de las medidas implementadas dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), así como la participación activa de los trabajadores frente a la identificación y control de los riesgos presentes en el desarrollo de sus actividades diarias.

Reportes indicadores por trimestre de accidentalidad:



Como se ha informado previamente, se evidencia el cumplimiento de la meta de accidentalidad establecida. Se han realizado las investigaciones correspondientes de los eventos presentados y se han definido planes de acción orientados al control y la prevención de la accidentalidad, los cuales reflejan un decrecimiento general en comparación con el año 2025.

GESTIÓN DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Durante el cuarto trimestre de 2025, el Área de Prensa y Comunicaciones del *amb S.A. ESP.*, en ejecución del Plan de Anual de Comunicaciones, implementó estrategias orientadas a fortalecer la relación con los usuarios mediante una comunicación institucional cercana, clara y coherente con los retos del servicio público. La gestión se concentró en cuatro ejes fundamentales: la comunicación y acción en territorio para la socialización de las premisas del servicio; la sensibilización frente a la gestión eficiente del recurso hídrico; la gestión integral de la marca en eventos de ciudad como generador de bienestar; y el fortalecimiento del relacionamiento efectivo con los medios de comunicación.

Desde este enfoque, la comunicación se asumió como una herramienta estratégica para acompañar la gestión técnica, promover la corresponsabilidad ciudadana y fortalecer la confianza en la empresa. Cada acción desarrollada durante el trimestre buscó traducir procesos complejos en mensajes comprensibles, conectar con las realidades del territorio y posicionar a la empresa como un actor comprometido con la prestación de un servicio de calidad, la generación de bienestar, la sostenibilidad y la transparencia.

Estrategias y acciones destacadas

1. Comunicación y acción en territorio para la socialización de las premisas del servicio

Enmarcada en el concepto “Lo que se mide bien, se conserva mejor”, la estrategia de comunicaciones del proceso de reposición de medidores se orientó a generar conciencia sobre la importancia del medidor como instrumento técnico fundamental para garantizar una medición real y precisa del consumo, promover el uso responsable del recurso hídrico y contribuir a la sostenibilidad del servicio.

Desde esta perspectiva, el proceso comunicativo trascendió el hecho mismo de divulgación de información y se estableció como una herramienta estratégica para acompañar la gestión técnica y social del proyecto, reforzar la transparencia institucional y propiciar una participación informada de los usuarios. El desarrollo de la estrategia se estructuró por fases, integrando vocería institucional, producción de contenidos informativos y pedagógicos, relacionamiento con líderes comunitarios y fortalecimiento de capacidades ciudadanas.

Este enfoque permitió disminuir el nivel de incertidumbre y desinformación suscitada alrededor de este tema, no solo como una intervención técnica, sino como una medida necesaria para garantizar un servicio más confiable, justo y sostenible.

En este sentido, se fortaleció la presencia del *amb S.A. ESP.*, en medios regionales y locales, bajo un enfoque de apertura y transparencia. Entre las acciones desarrolladas se destacan:

- Difusión de comunicados explicativos sobre el proceso y sus avances.
- Publicación de notas informativas y artículos de análisis en medios regionales.
- Rondas de medios con participación activa de voceros técnicos y directivos.
- Entrevistas en radio, televisión y plataformas digitales.
- Atención directa y oportuna a periodistas, resolviendo inquietudes específicas sobre el proyecto.



Este despliegue permitió que la conversación pública se fundamentara en información oficial, verificada y contextualizada.

Las redes sociales institucionales se consolidaron como un canal clave para acercar la información a los usuarios. A través de estos medios se difundieron:

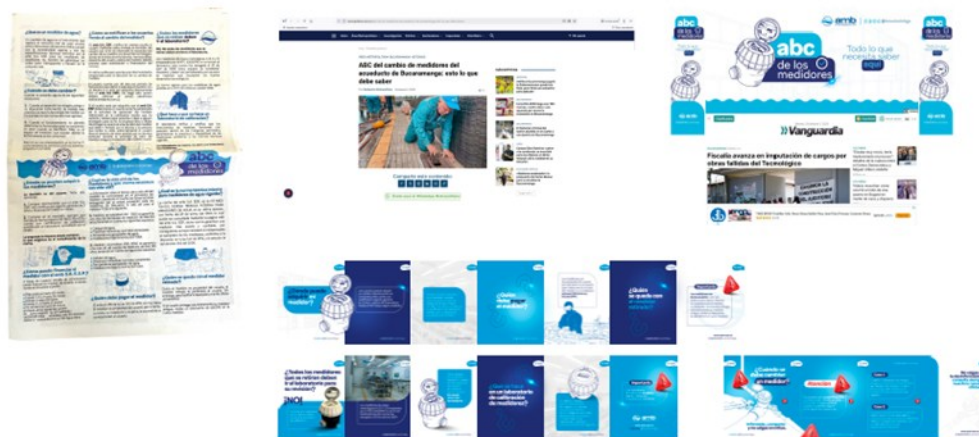
- Explicaciones pedagógicas sobre la normativa y el proceso.
- Videos y cápsulas informativas sobre la instalación de medidores.
- Infografías sobre beneficios y requisitos técnicos.
- Contenidos diseñados para responder preguntas frecuentes.

La estrategia digital priorizó la claridad, el lenguaje ciudadano y la oportunidad, facilitando la comprensión del proceso.

Además de las acciones en medios internos y externos, el programa fue socializado en cuatro espacios estratégicos de ciudad, en los que se abordó la modernización de medidores como una decisión de sostenibilidad y responsabilidad pública. Así mismo, se suscribieron cinco convenios de marca que ampliaron el alcance de los mensajes y permitieron llegar a audiencias con alta credibilidad comunitaria. La empresa participó, además, en cinco paneles y foros especializados, fortaleciendo la legitimidad institucional y generando espacios de diálogo de alto impacto.



Últimas publicaciones en medios



Los resultados preliminares evidencian una mayor comprensión del proceso, mejor disposición ciudadana y presencia informativa permanente en los canales relevantes. De cara a los próximos meses, el reto se orienta a fortalecer la presencia en territorio, la atención personalizada y la pedagogía audiovisual, garantizando información clara, comprensible y confiable para todos los usuarios.

2. Sensibilización frente a la gestión eficiente del recurso hídrico

Cumbre Mundial de Páramos 2025

Los días 29 y 30 de octubre, Bucaramanga y el amb S.A. ESP., se consolidaron como referente nacional e internacional en sostenibilidad ambiental con la realización de la Cuarta Cumbre Mundial de Páramos, organizada por la Alcaldía de Bucaramanga. El Parque del Agua se convirtió nuevamente en el epicentro del conocimiento y la acción ambiental, recibiendo a más de 2.000 asistentes entre expertos nacionales e internacionales, investigadores, comunidades paramunas, instituciones educativas, entidades públicas, empresas privadas, organizaciones sociales y ciudadanía en general.

Durante dos jornadas, más de 50 conferencistas participaron en una agenda académica de alto nivel que articuló ciencia, innovación, educación y acción climática. La primera jornada se enfocó en ciencia, innovación y comunicación ambiental, con la participación de entidades como IDEAM, la Colombian Space Agency, el Instituto Humboldt y diversas universidades. Se abordaron temas como el uso de inteligencia artificial y monitoreo satelital para la protección de los páramos, así como experiencias empresariales de sostenibilidad.

El segundo día integró educación, turismo y acción climática, con expertos de Holanda, Ecuador, Uruguay y Colombia, y con la firma de la Nota Conceptual del Plan de Acción para la Protección del Páramo de Santurbán, consolidando el liderazgo regional en conservación. El evento impulsó además 30 emprendimientos sostenibles y la presentación de 15 experiencias ambientales vinculadas a la economía circular y el empleo verde.

En este marco, el amb presentó la experiencia inmersiva “La voz de Bucaramanga”, un recorrido por los últimos 100 años de historia de la ciudad que invitó a reflexionar sobre el impacto del cambio climático, el consumo responsable del agua y la adecuada disposición de residuos. Esta participación reafirma el compromiso institucional con la educación ambiental, la investigación científica y la gestión sostenible del recurso hídrico.

Ulibro 2025 – Sala Amigos del Agua

En la Feria del Libro de Bucaramanga – Ulibro 2025, el amb S.A. ESP. abrió la Sala Amigos del Agua, un espacio concebido para conectar la lectura con la conciencia ambiental. Del 22 al 31 de agosto, este escenario se consolidó como un punto de encuentro diario para niños, jóvenes y adultos a través del Club de Lectura Amigos del Agua.

La programación incluyó lecturas en voz alta, conversatorios, talleres y dinámicas interactivas que, de manera cercana y participativa, promovieron la valoración y protección de los ecosistemas y las fuentes hídricas. Este espacio permitió acercar a la comunidad al recurso agua desde la cultura, reafirmando el compromiso de la empresa con la educación, la sostenibilidad y la construcción de una cultura del agua.

Ciudad KIDS

La participación del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (amb) en *Ciudad Kids 2025*, desarrollada en Neomundo, se enmarcó en nuestro compromiso permanente con la generación de escenarios pedagógicos que promueven la educación ambiental y la apropiación social del recurso hídrico desde la infancia. A través de la experiencia Guardianes del Agua, creamos un espacio lúdico y formativo que permitió a niños y niñas aprender, de manera cercana y didáctica, sobre el ciclo del agua, su uso responsable y la importancia de proteger este recurso vital para la sostenibilidad del territorio.

Esta apuesta pedagógica reafirmó el rol del amb S.A. ESP., como un actor que trasciende la prestación del servicio para convertirse en un agente educativo y de transformación social. La participación en Ciudad Kids fortaleció el vínculo con las familias y la comunidad, promoviendo hábitos responsables y conciencia ambiental desde edades tempranas, y consolidando una estrategia de sensibilización que contribuye a la formación de ciudadanos comprometidos con el cuidado del agua y el bienestar colectivo.

3. Gestión integral de la marca en eventos de ciudad como generador de bienestar - Ruta de la Navidad amb – Quinta versión

La Ruta de la Navidad amb trascendió nuevamente los límites del Parque del Agua y recorrió barrios y comunidades del área metropolitana, llevando un mensaje de encuentro, solidaridad y bienestar. Cada territorio visitado se convirtió en un escenario de integración familiar y comunitaria, a través de actividades culturales, shows navideños y espacios de cercanía con la empresa.

El recorrido 2025 incluyó los sectores de Granjas y Brisas de Provenza, Prados del Sur en Floridablanca, El Pablón en Bucaramanga, Bambúes en Girón y el municipio de Charta, territorio clave dentro de la red de municipios productores de agua. La llegada a Charta representó un reconocimiento a las comunidades que protegen las fuentes hídricas que abastecen al área metropolitana.

Esta estrategia reafirmó el compromiso del amb con la generación de bienestar y el fortalecimiento del relacionamiento con los usuarios, entendiendo que el propósito institucional trasciende la prestación del servicio y se fundamenta en el acompañamiento, la escucha y la construcción de vínculos con la comunidad. La Ruta fue posible gracias al trabajo conjunto con Sintraemsdes, trabajadores voluntarios y aliados estratégicos como Vanguardia y Q'hubo.



GESTIÓN DE CONTENIDOS

EXTERNO



- 10** Notas de prensa
- 4** Campañas ejecutadas
- 18** Entrevistas en radio
- 14** Reels en redes
- 51** Historias
- 12** Notas web
- 14** Entrevistas en Tv
- 4** Notas de prensa escrita
- 31** Post en redes
- 2** Especiales periodísticos (abc de los medidores)



65%
Crecimiento orgánico de visualizaciones

+2.626.798
Visitas a la página web

INTERNO



- +15** Campañas ejecutadas
- 6** Eventos institucionales
- 130** Solicitudes internas de comunicación atendidas
- 155** Piezas de comunicación desarrolladas

EVENTOS ESTRATÉGICOS

- MEDIA MARATÓN CIUDAD BONITA
- RETO SANTANDER
- OPEN INTERNACIONAL DE INGENIERÍA



ULIBRO:
Sala Amigos del agua
+2.500
asistentes

CUMBRE DE PÁRAMOS:
2.000
asistentes

CIUDAD KIDS:
13.250
asistentes

RUTA DE LA NAVIDAD: 6 comunidades
+6.500 niños beneficiados

4. Posicionamiento de atributos de marca



Durante el trimestre, medios de comunicación de Valledupar destacaron los resultados obtenidos por el amb S.A. ESP. tras dos años de operación como gestor comercial de EMDUPAR S.A. E.S.P., bajo la modalidad de riesgo compartido. Esta experiencia permitió proyectar los atributos de eficiencia, solidez técnica y compromiso social que caracterizan a la empresa.

Entre los principales hitos de esta gestión se destacan el crecimiento histórico de los ingresos, el mayor recaudo mensual registrado, el incremento en la vinculación de usuarios, la modernización tecnológica y comercial, la actualización del catastro de usuarios y la implementación de una estrategia robusta contra el fraude. De manera adicional, se desarrolló un programa pionero de educación ambiental con enfoque en la cosmovisión indígena, impactando a más de 1.194 personas.

Este reconocimiento fortaleció el posicionamiento del amb como una empresa referente a nivel nacional, capaz de transferir conocimiento, generar valor y aportar al fortalecimiento de otras entidades de servicios públicos.

5. Gestión integral de la marca en eventos de ciudad

En coherencia con el propósito institucional de generar bienestar y promover la sostenibilidad, se implementó una estrategia navideña innovadora que rindió homenaje a la biodiversidad y la vida silvestre. El Parque del Agua se transformó en el epicentro de las celebraciones, integrando actividades culturales y recreativas con un mensaje de conciencia ambiental.

De manera complementaria, se desarrollaron tomas de barrios en alianza con emisoras locales y una estrategia itinerante que permitió llegar a comunidades vulnerables de Bucaramanga y a un municipio de Soto Norte. Estas acciones fortalecieron la visibilidad de la marca y consolidaron su imagen como una empresa cercana, responsable y comprometida con el desarrollo social, cultural y ambiental del territorio.

GESTION RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Durante el cuarto trimestre de 2025, el Área de Prensa y Comunicaciones del *amb S.A. ESP.*, en ejecución del Plan de Anual de Comunicaciones, implementó estrategias orientadas a fortalecer la relación con los usuarios mediante una comunicación institucional cercana, clara y coherente con los retos del servicio público. La gestión se concentró en cuatro ejes fundamentales: la comunicación y acción en territorio para la socialización de las premisas del servicio; la sensibilización frente a la gestión eficiente del recurso hídrico; la gestión integral de la marca en eventos de ciudad como generador de bienestar; y el fortalecimiento del relacionamiento efectivo con los medios de comunicación.

Desde este enfoque, la comunicación se asumió como una herramienta estratégica para acompañar la gestión técnica, promover la corresponsabilidad ciudadana y fortalecer la confianza en la empresa. Cada acción desarrollada durante el trimestre buscó traducir procesos complejos en mensajes comprensibles, conectar con las realidades del territorio y posicionar a la empresa como un actor comprometido con la prestación de un servicio de calidad, la generación de bienestar, la sostenibilidad y la transparencia.

Estrategias y acciones destacadas

1. Comunicación y acción en territorio para la socialización de las premisas del servicio

Enmarcada en el concepto “Lo que se mide bien, se conserva mejor”, la estrategia de comunicaciones del proceso de reposición de medidores se orientó a generar conciencia sobre la importancia del medidor como instrumento técnico fundamental para garantizar una medición real y precisa del consumo, promover el uso responsable del recurso hídrico y contribuir a la sostenibilidad del servicio.

Desde esta perspectiva, el proceso comunicativo trascendió el hecho mismo de divulgación de información y se estableció como una herramienta estratégica para acompañar la gestión técnica y social del proyecto, reforzar la transparencia institucional y propiciar una participación informada de los usuarios. El desarrollo de la estrategia se estructuró por fases, integrando vocería institucional, producción de contenidos informativos y pedagógicos, relacionamiento con líderes comunitarios y fortalecimiento de capacidades ciudadanas.

Este enfoque permitió disminuir el nivel de incertidumbre y desinformación suscitada alrededor de este tema, no solo como una intervención técnica, sino como una medida necesaria para garantizar un servicio más confiable, justo y sostenible.

En este sentido, se fortaleció la presencia del *amb S.A. ESP.*, en medios regionales y locales, bajo un enfoque de apertura y transparencia. Entre las acciones desarrolladas se destacan:

- Difusión de comunicados explicativos sobre el proceso y sus avances.
- Publicación de notas informativas y artículos de análisis en medios regionales.
- Rondas de medios con participación activa de voceros técnicos y directivos.
- Entrevistas en radio, televisión y plataformas digitales.
- Atención directa y oportuna a periodistas, resolviendo inquietudes específicas sobre el proyecto.



Este despliegue permitió que la conversación pública se fundamentara en información oficial, verificada y contextualizada.

Las redes sociales institucionales se consolidaron como un canal clave para acercar la información a los usuarios. A través de estos medios se difundieron:

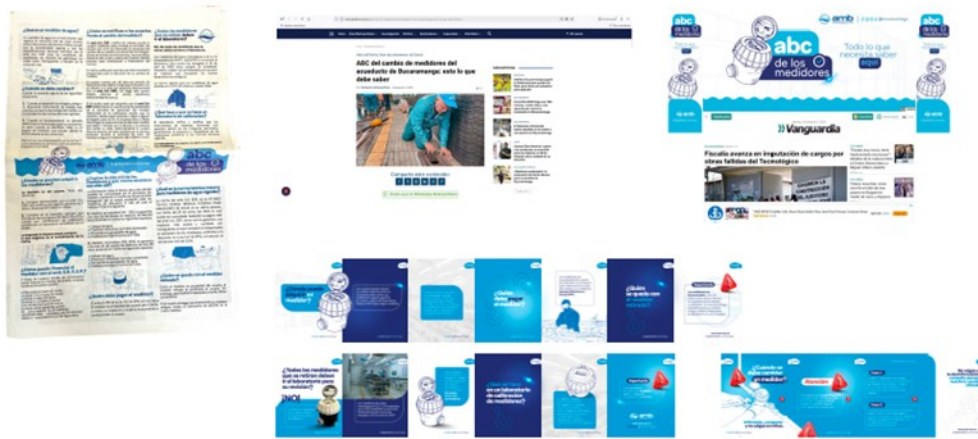
- Explicaciones pedagógicas sobre la normativa y el proceso.
- Videos y cápsulas informativas sobre la instalación de medidores.
- Infografías sobre beneficios y requisitos técnicos.
- Contenidos diseñados para responder preguntas frecuentes.

La estrategia digital priorizó la claridad, el lenguaje ciudadano y la oportunidad, facilitando la comprensión del proceso.

Además de las acciones en medios internos y externos, el programa fue socializado en cuatro espacios estratégicos de ciudad, en los que se abordó la modernización de medidores como una decisión de sostenibilidad y responsabilidad pública. Así mismo, se suscribieron cinco convenios de marca que ampliaron el alcance de los mensajes y permitieron llegar a audiencias con alta credibilidad comunitaria. La empresa participó, además, en cinco paneles y foros especializados, fortaleciendo la legitimidad institucional y generando espacios de diálogo de alto impacto.



Últimas publicaciones en medios



Los resultados preliminares evidencian una mayor comprensión del proceso, mejor disposición ciudadana y presencia informativa permanente en los canales relevantes. De cara a los próximos meses, el reto se orienta a fortalecer la presencia en territorio, la atención personalizada y la pedagogía audiovisual, garantizando información clara, comprensible y confiable para todos los usuarios.

2. Sensibilización frente a la gestión eficiente del recurso hídrico

Cumbre Mundial de Páramos 2025

Los días 29 y 30 de octubre, Bucaramanga y el amb S.A. ESP., se consolidaron como referente nacional e internacional en sostenibilidad ambiental con la realización de la Cuarta Cumbre Mundial de Páramos, organizada por la Alcaldía de Bucaramanga. El Parque del Agua se convirtió nuevamente en el epicentro del conocimiento y la acción ambiental, recibiendo a más de 2.000 asistentes entre expertos nacionales e internacionales, investigadores, comunidades paramunas, instituciones educativas, entidades públicas, empresas privadas, organizaciones sociales y ciudadanía en general.

Durante dos jornadas, más de 50 conferencistas participaron en una agenda académica de alto nivel que articuló ciencia, innovación, educación y acción climática. La primera jornada se enfocó en ciencia, innovación y comunicación ambiental, con la participación de entidades como IDEAM, la Colombian Space Agency, el Instituto Humboldt y diversas universidades. Se abordaron temas como el uso de inteligencia artificial y monitoreo satelital para la protección de los páramos, así como experiencias empresariales de sostenibilidad.

El segundo día integró educación, turismo y acción climática, con expertos de Holanda, Ecuador, Uruguay y Colombia, y con la firma de la Nota Conceptual del Plan de Acción para la Protección del Páramo de Santurbán, consolidando el liderazgo regional en conservación. El evento impulsó además 30 emprendimientos sostenibles y la presentación de 15 experiencias ambientales vinculadas a la economía circular y el empleo verde.

En este marco, el amb presentó la experiencia inmersiva “La voz de Bucaramanga”, un recorrido por los últimos 100 años de historia de la ciudad que invitó a reflexionar sobre el impacto del cambio climático, el consumo responsable del agua y la adecuada disposición de residuos. Esta participación reafirma el compromiso institucional con la educación ambiental, la investigación científica y la gestión sostenible del recurso hídrico.

Ulibro 2025 – Sala Amigos del Agua

En la Feria del Libro de Bucaramanga – Ulibro 2025, el amb S.A. ESP. abrió la Sala Amigos del Agua, un espacio concebido para conectar la lectura con la conciencia ambiental. Del 22 al 31 de agosto, este escenario se consolidó como un punto de encuentro diario para niños, jóvenes y adultos a través del Club de Lectura Amigos del Agua.

La programación incluyó lecturas en voz alta, conversatorios, talleres y dinámicas interactivas que, de manera cercana y participativa, promovieron la valoración y protección de los ecosistemas y las fuentes hídricas. Este espacio permitió acercar a la comunidad al recurso agua desde la cultura, reafirmando el compromiso de la empresa con la educación, la sostenibilidad y la construcción de una cultura del agua.

Ciudad KIDS

La participación del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (amb) en *Ciudad Kids 2025*, desarrollada en Neomundo, se enmarcó en nuestro compromiso permanente con la generación de escenarios pedagógicos que promueven la educación ambiental y la apropiación social del recurso hídrico desde la infancia. A través de la experiencia Guardianes del Agua, creamos un espacio lúdico y formativo que permitió a niños y niñas aprender, de manera cercana y didáctica, sobre el ciclo del agua, su uso responsable y la importancia de proteger este recurso vital para la sostenibilidad del territorio.

Esta apuesta pedagógica reafirmó el rol del amb S.A. ESP., como un actor que trasciende la prestación del servicio para convertirse en un agente educativo y de transformación social. La participación en Ciudad Kids fortaleció el vínculo con las familias y la comunidad, promoviendo hábitos responsables y conciencia ambiental desde edades tempranas, y consolidando una estrategia de sensibilización que contribuye a la formación de ciudadanos comprometidos con el cuidado del agua y el bienestar colectivo.

3. Gestión integral de la marca en eventos de ciudad como generador de bienestar

Ruta de la Navidad amb – Quinta versión

La Ruta de la Navidad amb trascendió nuevamente los límites del Parque del Agua y recorrió barrios y comunidades del área metropolitana, llevando un mensaje de encuentro, solidaridad y bienestar. Cada territorio visitado se convirtió en un escenario de integración familiar y comunitaria, a través de actividades culturales, shows navideños y espacios de cercanía con la empresa.

El recorrido 2025 incluyó los sectores de Granjas y Brisas de Provenza, Prados del Sur en Floridablanca, El Pablón en Bucaramanga, Bambúes en Girón y el municipio de Charta, territorio clave dentro de la red de municipios productores de agua. La llegada a Charta representó un reconocimiento a las comunidades que protegen las fuentes hídricas que abastecen al área metropolitana.

Esta estrategia reafirmó el compromiso del amb con la generación de bienestar y el fortalecimiento del relacionamiento con los usuarios, entendiendo que el propósito institucional trasciende la prestación del servicio y se fundamenta en el acompañamiento, la escucha y la construcción de vínculos con la comunidad. La Ruta fue posible gracias al trabajo conjunto con Sintraemsdes, trabajadores voluntarios y aliados estratégicos como Vanguardia y Q'hubo.



GESTIÓN DE CONTENIDOS

EXTERNO



- 10** Notas de prensa
- 4** Campañas ejecutadas
- 18** Entrevistas en radio
- 14** Reels en redes
- 51** Historias
- 12** Notas web
- 14** Entrevistas en Tv
- 4** Notas de prensa escrita
- 31** Post en redes
- 2** Especiales periodísticos (abc de los medidores)



65%
Crecimiento orgánico de visualizaciones

+2.626.798
Visitas a la página web

INTERNO



- +15** Campañas ejecutadas
- 6** Eventos institucionales
- 130** Solicitudes internas de comunicación atendidas
- 155** Piezas de comunicación desarrolladas

EVENTOS ESTRATÉGICOS

- MEDIA MARATÓN CIUDAD BONITA
- RETO SANTANDER
- OPEN INTERNACIONAL DE INGENIERÍA



ULIBRO:
Sala Amigos del agua
+2.500
asistentes

CUMBRE DE PÁRAMOS:
2.000
asistentes

CIUDAD KIDS:
13.250
asistentes

RUTA DE LA NAVIDAD: 6 comunidades
+6.500 niños beneficiados

4. Posicionamiento de atributos de marca



Durante el trimestre, medios de comunicación de Valledupar destacaron los resultados obtenidos por el amb S.A. ESP. tras dos años de operación como gestor comercial de EMDUPAR S.A. E.S.P., bajo la modalidad de riesgo compartido. Esta experiencia permitió proyectar los atributos de eficiencia, solidez técnica y compromiso social que caracterizan a la empresa.

Entre los principales hitos de esta gestión se destacan el crecimiento histórico de los ingresos, el mayor recaudo mensual registrado, el incremento en la vinculación de usuarios, la modernización tecnológica y comercial, la actualización del catastro de usuarios y la implementación de una estrategia robusta contra el fraude. De manera adicional, se desarrolló un programa pionero de educación ambiental con enfoque en la cosmovisión indígena, impactando a más de 1.194 personas.

Este reconocimiento fortaleció el posicionamiento del amb como una empresa referente a nivel nacional, capaz de transferir conocimiento, generar valor y aportar al fortalecimiento de otras entidades de servicios públicos.

5. Gestión integral de la marca en eventos de ciudad

En coherencia con el propósito institucional de generar bienestar y promover la sostenibilidad, se implementó una estrategia navideña innovadora que rindió homenaje a la biodiversidad y la vida silvestre. El Parque del Agua se transformó en el epicentro de las celebraciones, integrando actividades culturales y recreativas con un mensaje de conciencia ambiental.

De manera complementaria, se desarrollaron tomas de barrios en alianza con emisoras locales y una estrategia itinerante que permitió llegar a comunidades vulnerables de Bucaramanga y a un municipio de Soto Norte. Estas acciones fortalecieron la visibilidad de la marca y consolidaron su imagen como una empresa cercana, responsable y comprometida con el desarrollo social, cultural y ambiental del territorio.

