



INFORME DE GESTIÓN

Concejo de Bucaramanga

Primer Trimestre

2026



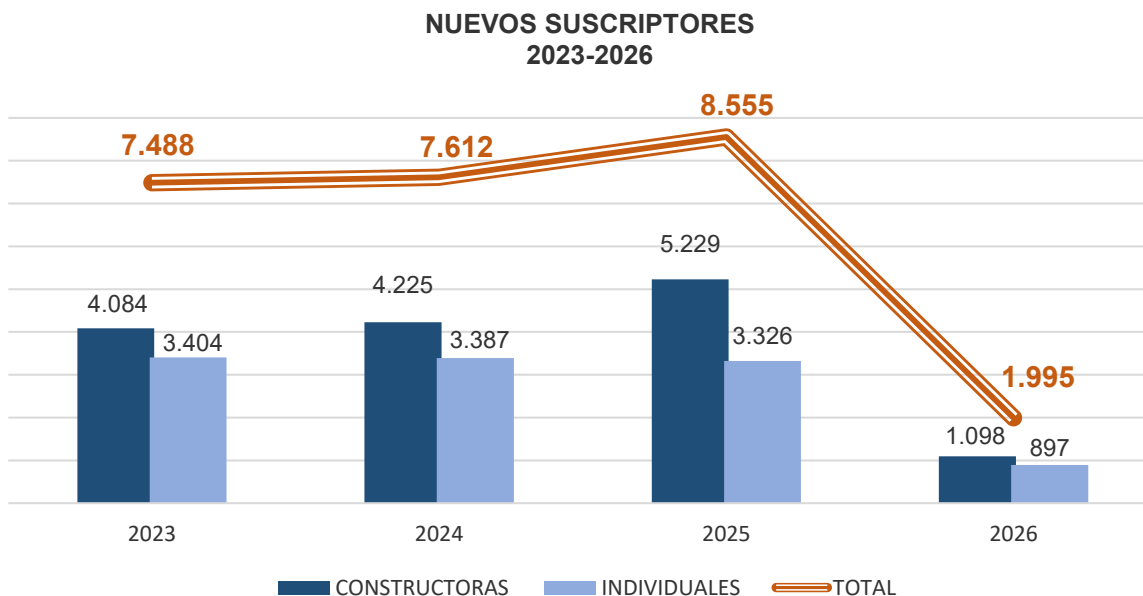
En cumplimiento de lo establecido en el artículo 136 del Acuerdo Municipal 031 del 2028, por medio del cual "SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, La Gerencia General del *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP*, comprometida con la calidad de vida de la comunidad en su área de influencia, presenta a ustedes los resultados de la Gestión Financiera, Técnica, Comercial y Administrativa, adelantada por la empresa durante el primer trimestre de la vigencia 2026.

GESTIÓN COMERCIAL

Al cierre del primer trimestre de 2026, se alcanzó la cifra de 335.043 suscriptores facturados que representa un incremento del 2,28% con referencia a la misma vigencia del año 2025, los cuales registraron un consumo acumulado de 14.618.076 m³, cifra superior inferior en 3,22% a la registrada en el mismo periodo del año anterior, generándose ingresos por Cargo Fijo y Consumo (tarifas del servicio de acueducto) por \$58.054,37 millones, cifra que supera en \$3.468,3 millones el total facturado equivalente a un incremento de 5,97% a la registrada en el primer trimestre del año 2025, como efecto de las actualizaciones de tarifarias realizadas en el mes de mayo y septiembre de 2025.

ACCESO AL SERVICIO (NUEVOS CLIENTES)

Durante el primer trimestre del año 2026 el proceso de Vinculación gestionó la Conexión al Servicio de Acueducto para 1995 nuevos clientes, distribuidos en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón con ingresos de \$ 1.199,6 millones por concepto de aportes de conexión y \$ 608,9 millones por venta de medidores.

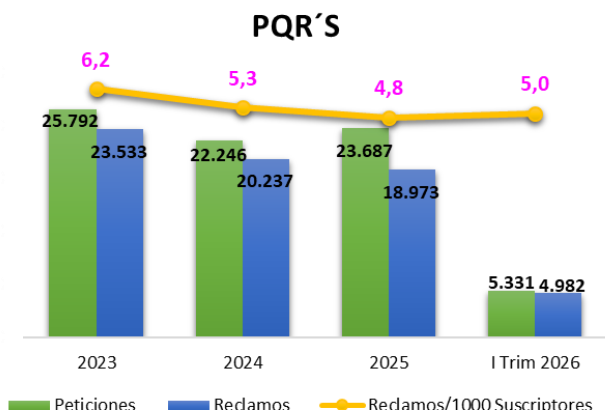


En cuanto a la vinculación de nuevos suscriptores se identifica que el 55% de los usuarios nuevos corresponden a Constructoras y el 45% restante a usuarios individuales.

SATISFACCIÓN Y SERVICIO A NUESTROS CLIENTES

1. Atención Presencial y Escrita

Durante el primer trimestre del año 2026 se gestionaron 6.880 atenciones presenciales y 3.433 escritas, es decir, 10.313 en total, de las cuales 4.982 correspondieron a reclamos del servicio, que son resueltos en los términos de Ley. Los 5.331 restantes corresponden a solicitudes diversas.



Para el primer trimestre del 2026 hubo una disminución del 5,5% en el total de PQR's frente a la misma vigencia del año 2025.

En lo corrido del año 2026, se han gestionado 4.982 Reclamos, de los cuales fueron resueltos 1.681 a favor del usuario, y los 2.861 restantes a favor del *amb*. Los 440 reclamos faltantes se encuentran en trámite conforme a los términos de ley.

Los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2026, nos permiten presentar un indicador de 5,0 reclamos por cada mil clientes, superior a la vigencia anterior que fue de 4,8.

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

OFICINA	ATENCIONES PRIMER TRIM/26	PORCENTAJE
PARQUE DEL AGUA	5.562	81%
CAÑAVERAL	717	10%
GIRON	601	9%
TOTAL	6.880	

✓ **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.

Al mes de marzo del año 2026 fueron agendadas 8.052 citas. El promedio de espera de atención presencial al usuario para el primer trimestre del año 2026 fue de **5,47** minutos.

2. Atención Telefónica y Autogestión

A Marzo 31/2026, a través de nuestro Contact Center se atendieron 36.980 llamadas de nuestros usuarios, el 54% fueron gestionadas por el equipo de agentes mientras que el restante 46% por autogestión a través de servicios transaccionales de IVR telefónico.

Adicionalmente al canal telefónico, se gestionaron 7.889 interacciones a través del asistente virtual de nuestra página web, y 22.547 interacciones a través de los canales chatweb y whatsapp.

El 39,2% de las interacciones atendidas corresponden a solicitudes de información mientras que el 26,9% a consultas y reportes relacionados con daños e interrupciones del servicio. El 11,1% de las interacciones atendidas corresponden a quejas principalmente del proceso medidores y reinstalaciones del servicio mientras que el 8,6% de las interacciones corresponde a solicitudes de servicios técnicos. Los reclamos por facturación se presentan en el 5,7% de los casos y solicitudes varias con un 8,5%.

En el primer trimestre los canales de atención del Contact Center han obtenido 4.696 evaluaciones de calidad del servicio al finalizar cada interacción, logrando un resultado medio de 96% de satisfacción.

3. Contacto y Campañas

- A marzo de 2026, se han enviado 23.344 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.
- Al primer trimestre de 2026 se programó el envío de 372 mensajes de 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 78%.

4. Acceso virtual y autogestión

✓ Asistentes virtual web

A marzo 31/2026, a través de los asistentes virtuales cursaron 7.889 conversaciones, el 91% de ellas cursan por Agua María web mientras que el 9% lo hacen a través del bot de pago a plazos.

El 26% de las conversaciones que ingresan por Agua María solicitan la opción de establecer un chat con un asesor de Contact Center, mientras que el 19% lo hace a través de la opción de solicitar duplicados, el 12% por opciones de pago y el restante se distribuye en solicitudes varias.

✓ Asistente virtual - Whatsapp (300 262 1947)



A través de este canal se recibieron 20.266 interacciones, de las cuales el 67% ha obtenido respuesta a través de las opciones transaccionales y el restante 33% han sido atendidos de manera efectiva por los agentes de Contact Center.

✓ Bot de Actualización de Datos

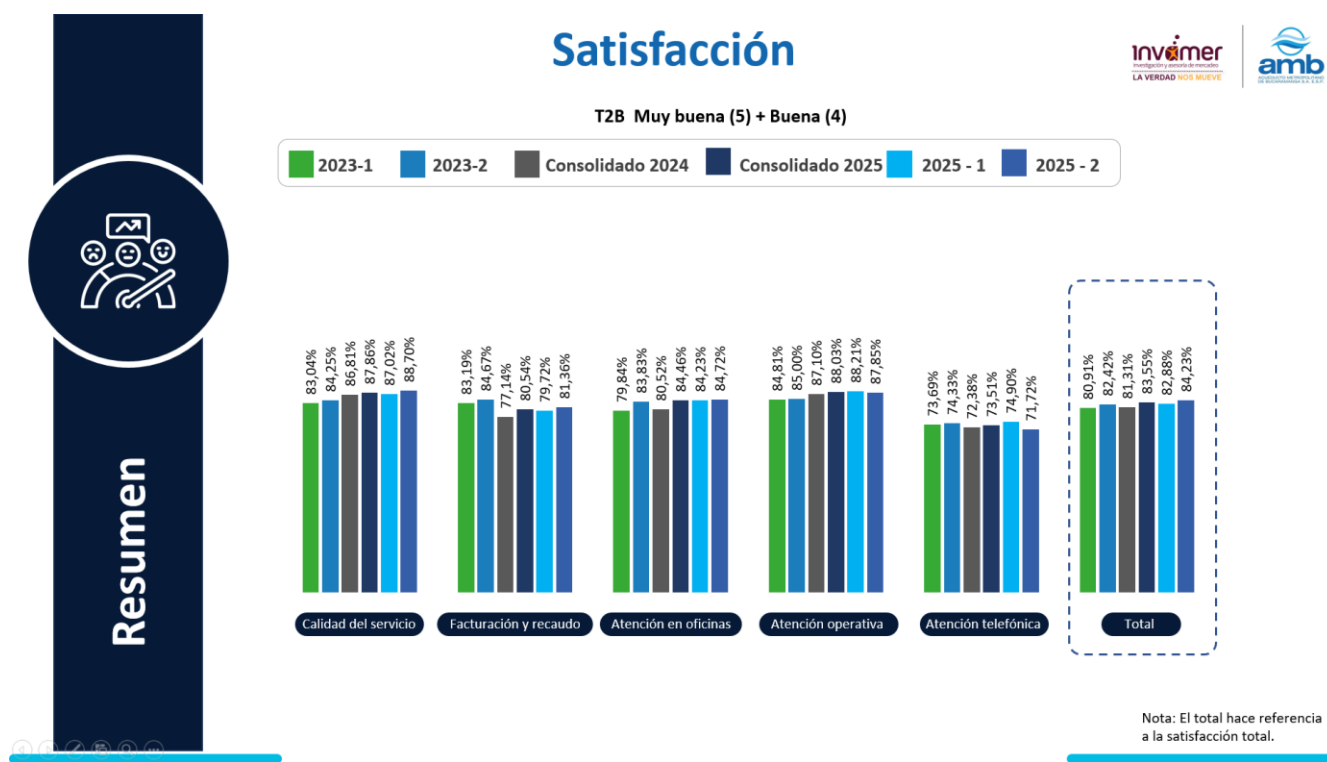
A través del Bot de actualización de datos se han recibido 864 registros de actualización durante el primer trimestre de 2026.

5. Nivel de Satisfacción del Usuario

Durante los meses de Enero y Febrero de 2026 se llevó a cabo la segunda medición del Nivel de Satisfacción del Usuario vigencia 2025, realizado por la firma INVAMER.

Esta segunda campaña se aplicó a un total de 600 encuestas efectivas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 4%, con un resultado de 84.23%.

Para la vigencia 2025 se logra un NSU consolidado del 83.56%.



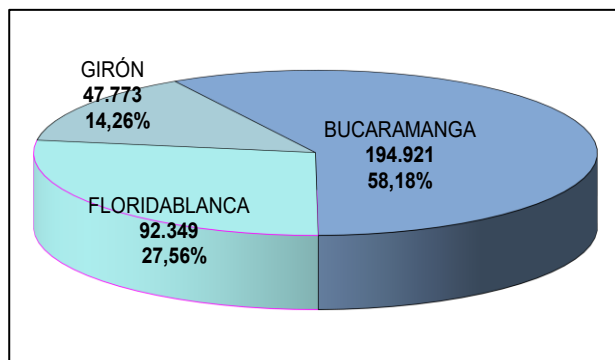
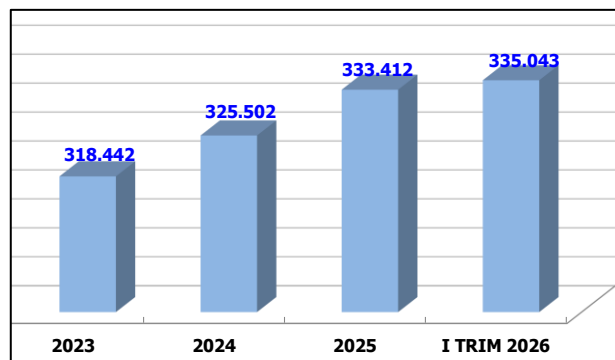
EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN COMERCIAL

La gran eficiencia en nuestros procesos comerciales nos permitió consolidar y facturar al cierre del primer trimestre de 2026 un total de 335.043 suscriptores, quienes registraron un consumo total de 14.618.076 m³ y emitir ventas por concepto del servicio de acueducto (consumo y cargo fijo) por valor de \$58.054,37 millones.

USO	SUSCRIPTORES		CONSUMO (m3)		FACTURACION (Miles de \$)	
RESIDENCIAL						
Estrato 1	36.898	11,0%	1.362.004	9,3%	\$ 3.646.464	6,3%
Estrato 2	70.591	21,1%	2.647.230	18,1%	\$ 8.604.907	14,8%
Estrato 3	90.259	26,9%	3.138.169	21,5%	\$ 12.249.976	21,1%
Estrato 4	79.727	23,8%	2.825.801	19,3%	\$ 12.048.307	20,8%
Estrato 5	16.026	4,8%	594.864	4,1%	\$ 3.764.333	6,5%
Estrato 6	10.885	3,2%	459.530	3,1%	\$ 3.026.540	5,2%
Total	304.386	90,8%	11.027.598	75,4%	43.340.528	74,7%
INDUSTRIAL	119	0,0%	321.796	2,2%	\$ 1.405.370	2,4%
COMERCIAL	28.684	8,6%	1.683.664	11,5%	\$ 9.837.264	16,9%
OFICIAL	867	0,3%	485.300	3,3%	\$ 1.642.683	2,8%
ESPECIAL	207	0,1%	137.318	0,9%	\$ 397.788	0,7%
PROVISIONAL	267	0,1%	908.990	6,2%	\$ 1.133.817	2,0%
TEMPORAL	512	0,2%	53.410	0,4%	\$ 296.923	0,5%
A AGUA EN BLOQUE	1	0,0%	0	0,0%	\$ -	0,0%
TOTAL amb	335.043	100%	14.618.076	100%	\$ 58.054.373	100%

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

SUSCRIPTORES



SERVICIO ALCANTARILLADO amb S.A. ESP

Brisas y Granjas de Provenza

En el mes de diciembre de 2023 se inició la facturación del servicio de alcantarillado, para el Primer Trimestre de 2026 se cuenta con 395 suscriptores, incremento de 7,34% frente a la vigencia 2025, de los Barrios Brisas de Provenza y Granjas de Provenza del Municipio de Bucaramanga, para un total de 11.849 m³ registrados por dicho servicio 4,58% superior a la vigencia 2025 y un total facturado de \$21,6

millones superando en el 20,7 % el valor facturado en la vigencia 2025. Actualización tarifaria en el mes de Octubre de 2025.

1. Gestión Operativa enfocada en el usuario

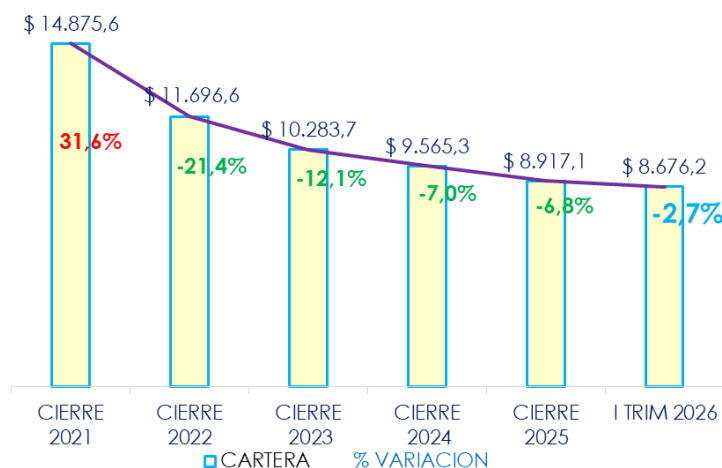
✓ Revisiones previas

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.

Al primer trimestre de 2026, se efectuó la revisión previa a 37.161 usuarios, lo cual contribuye determinantemente a que la facturación emitida sea justa y acorde al consumo.

2. Gestión de Cartera

Al cierre del primer trimestre del 2026, la cartera totalizó la suma de \$ 8.676,2 millones, registrando una disminución de \$ 240,9 millones frente al cierre de la vigencia 2025, como se aprecia en la siguiente gráfica.



Durante el primer trimestre del año 2026 se otorgaron nuevas facilidades de pago a 4.875 usuarios de los cuales al finalizar el trimestre se encuentran activos 4.600 usuarios con cartera en acuerdos de pago cuyo monto corresponde a \$ 2.220 millones.

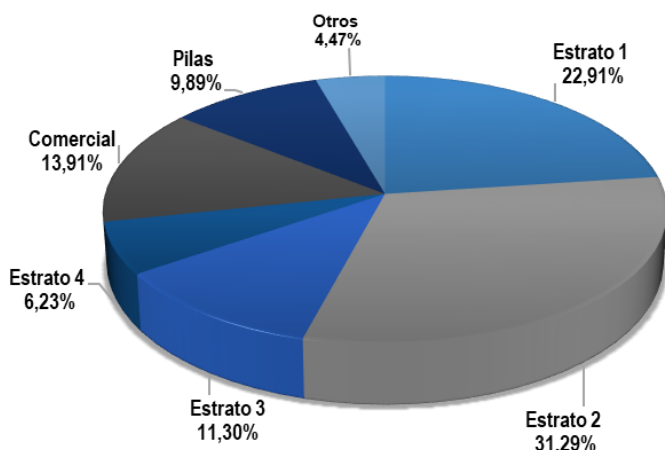
CARTERA VENCIDA	CIERRE 2021	CIERRE 2022	CIERRE 2023	CIERRE 2024	CIERRE 2025	PRIMER TRIMESTRE 2026
CARTERA SIN ACUERDOS DE PAGO	7.693	6.617	6.254	6.378	6.594	6.456
CARTERA ACUERDOS DE PAGO	7.183	5.079	4.030	3.188	2.323	2.220
TOTAL CARTERA VENCIDA EN GESTION	14.876	11.697	10.284	9.565	8.917	8.676
% VARIACION CARTERA	31,6%	-21,4%	-12,1%	-7,0%	-6,8%	-2,7%

Se logró una reducción del 2,7% de la cartera vencida en gestión al cierre del primer trimestre del año 2026, 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 \$ 6.477,6 millones que representa el 74,7% del total de la cartera, el uso comercial \$1.206,7 millones con el 13,9% y las Pilas Públicas \$858,4 millones que representa el 9,8%.



Los estratos 1, 2 y 3 concentran el 54,2% del total de cartera vencida, siendo de mayor relevancia el estrato 2 con una participación del 31,2%.

Gestión cobranza especializada

En cumplimiento de las políticas de *amb* S.A. E.S.P. y con el fin de asegurar su sostenibilidad financiera, durante el primer trimestre de 2026 se dio continuidad a la gestión de las dos firmas externas especializadas en cobro prejurídico y jurídico, alcanzando los siguientes resultados:

- ✓ Gestión Operativa: 487 cobros prejurídicos, 12 procesos jurídicos y 341 nuevos acuerdos de pago.
- ✓ Recuperación Financiera:
 - Recaudo de contado: \$ 151.018.903
 - Acuerdos de pago: \$ 89.392.180
 - Total gestionado: \$ 240.411.083

3. Gestión de Recaudo

En el primer trimestre del año 2026 se recaudaron \$ 63.363,1 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	Porcentaje%
Cargo Fijo y Consumo	\$ 57.732,7	91%
Venta y reposición de medidores, suspensiones reinstalaciones	\$ 3.457,7	5%
Subsidios por municipios	\$ 1.714,0	3%
Conceptos varios	\$ 458,5	1%
Total	\$ 63.363,1	100%

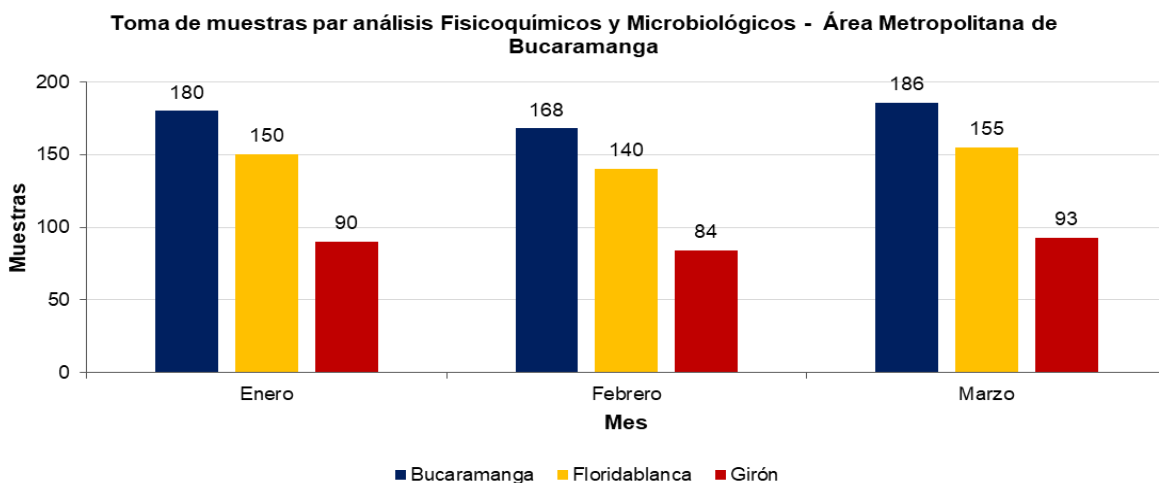
✓ Servicio de Recaudo en Línea

Durante el primer trimestre de 2026, el pago en línea a través del portal web del *amb* mostró un crecimiento, alcanzando un promedio de 91.217 transacciones mensuales frente a las 83.849 del año anterior, lo que representa un incremento del 9%. En términos globales, este medio de pago permitió el recaudo de 273.651 facturas al cierre del trimestre.

LABORATORIO DE CALIDAD DE AGUAS

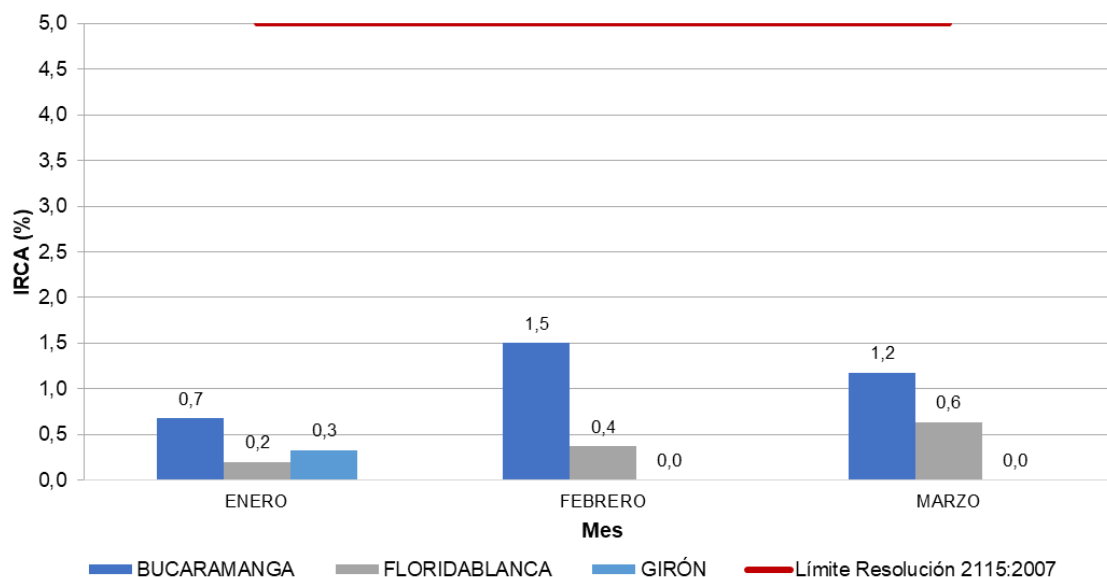
Para establecer la calidad del agua que se entrega a los usuarios del amb S.A. ESP, diariamente se toman en los puntos concertados (14) muestras en el área Metropolitana, las cuales se toman de la siguiente manera: Seis (6) muestras diarias para el Municipio de Bucaramanga, cinco (5) muestras para el 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”. Ver figura.

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



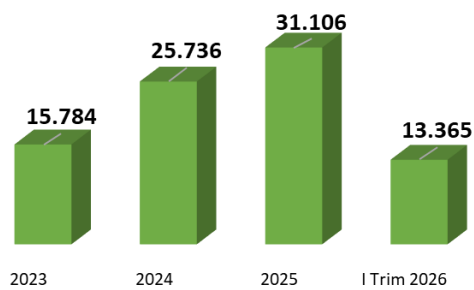
GESTIÓN SOCIAL Y TECNICA DE LOS SERVICIOS PROVISIONALES DE PILA PÚBLICA

El *amb S.A ESP.* cuenta actualmente con 221 servicios provisionales de pila pública instalados, que benefician a aproximadamente 21.000 familias residentes en sectores o asentamientos humanos que no disponen de las condiciones técnicas necesarias para acceder de manera individual al servicio de acueducto.

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.

Reposición de Medidores



Como se observa en la gráfica, al del primer trimestre 2026 se registra la instalación de 13.365 medidores para remplazar equipos que habían cumplido su ciclo de vida o presentaban fallas en la medición, con lo cual además de garantizar una correcta medida para estos clientes, se brinda mayor seguridad en la toma de lectura.

Al finalizar el primer trimestre de 2026, se registran sólo 892 medidores detenidos, cifra que representa únicamente el 0,25% del total de medidores instalados en el área de prestación del servicio de acueducto de la empresa.

Adicionalmente, durante el primer trimestre de 2026 se instalaron 1.427 medidores a nuevos clientes.

Finalizando el primer trimestre, se realizó la reposición e instalación de 39 macro - medidores ultrasónicos.

GESTIÓN OPERACIONAL

A. Captación de Agua

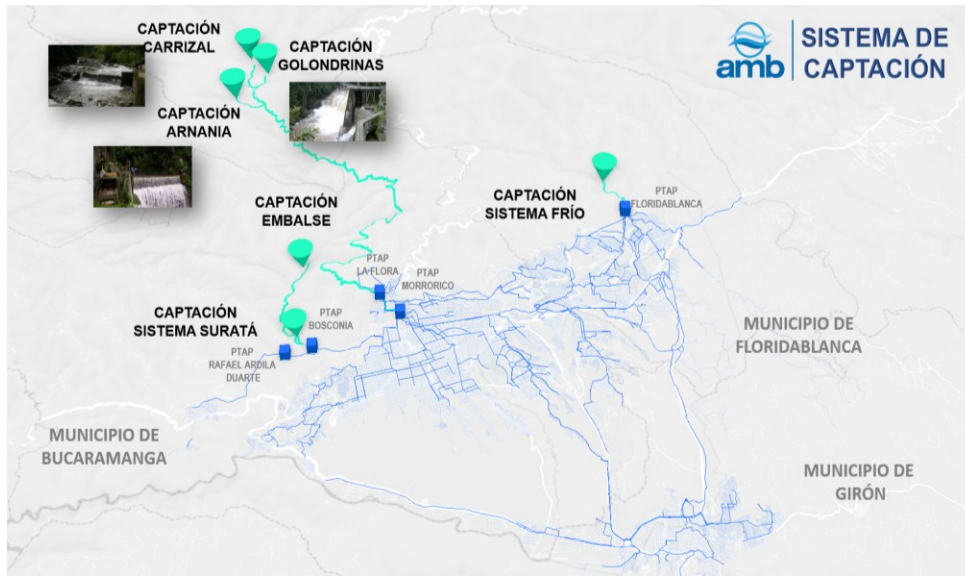


FIGURA 1. CAUDAL CONCESIONADO

Durante el primer trimestre de 2026, el caudal promedio captado para atender la demanda de abastecimiento en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón fue de 2.536 L/s. La distribución de los aportes por sistema de abastecimiento correspondió al 53% proveniente del sistema Tona, 21% del sistema Frío y 26% del sistema Suratá.

En la Figura 2 se presenta el volumen total de agua captada por cada uno de los sistemas mencionados, alcanzando un volumen acumulado de 19.721.502 m³ para el conjunto del sistema de abastecimiento durante el periodo analizado.

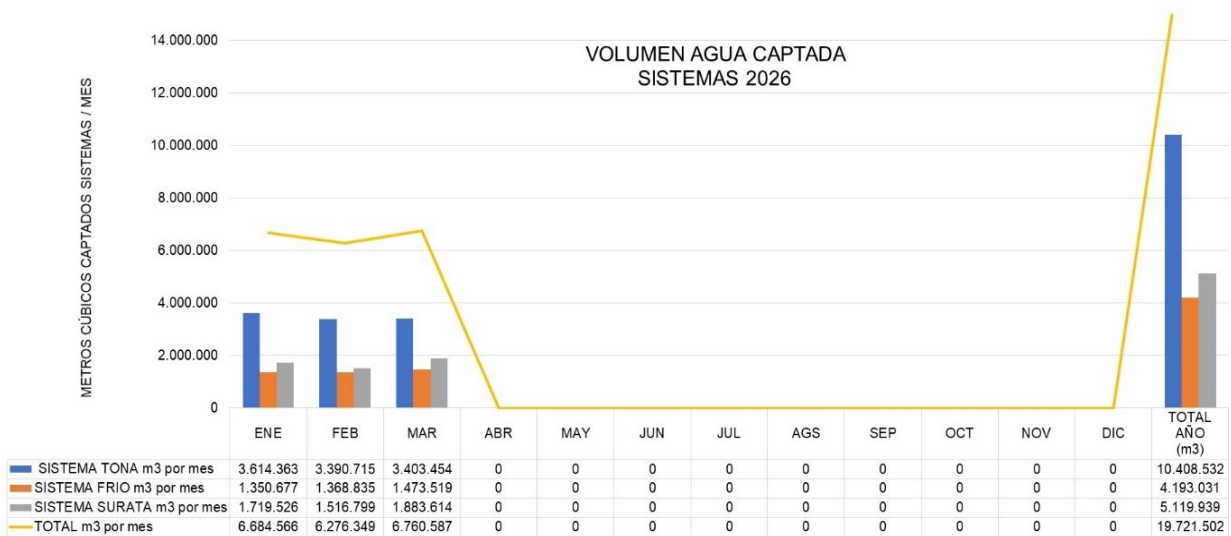


FIGURA 2 AGUA CAPTADA ACUMULADA (m³) - ENERO-MARZO DE 2026

B. Tratamiento de Agua Potable

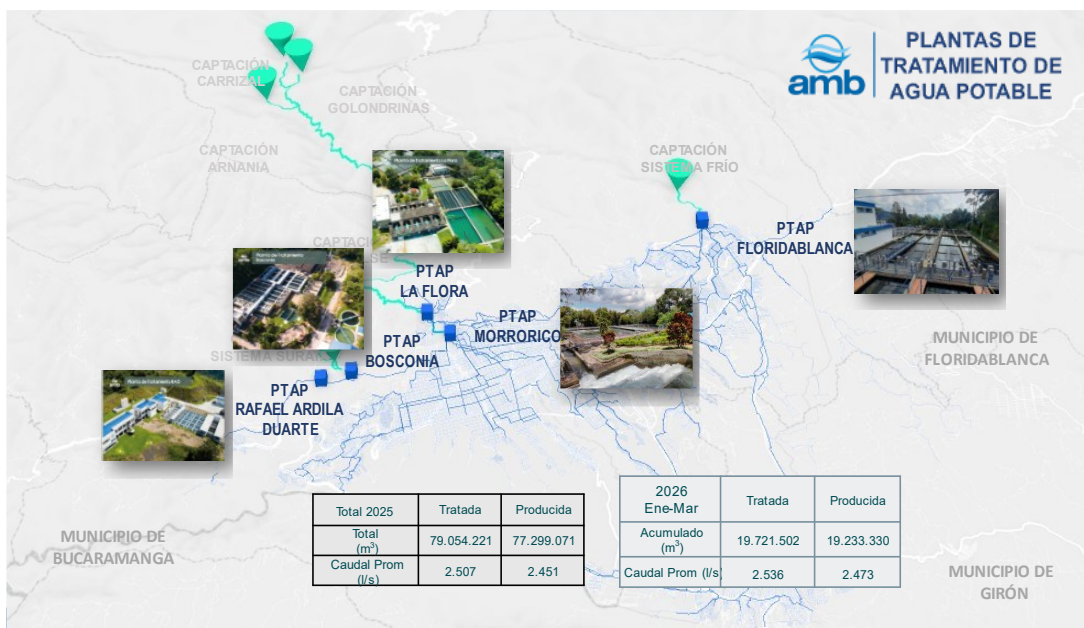


FIGURA 3. PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

El sistema de potabilización, conformado por las plantas de tratamiento La Flora, Morro Rico, Florida y Bosconia, registró a marzo de 2026 un volumen total de agua producida y suministrada a la red de 19.233.330 m³.

En la Figura 4 se presentan los volúmenes de agua producida en cada una de las plantas de tratamiento operadas por el *amb S.A. E.S.P.* durante lo corrido del año 2026.

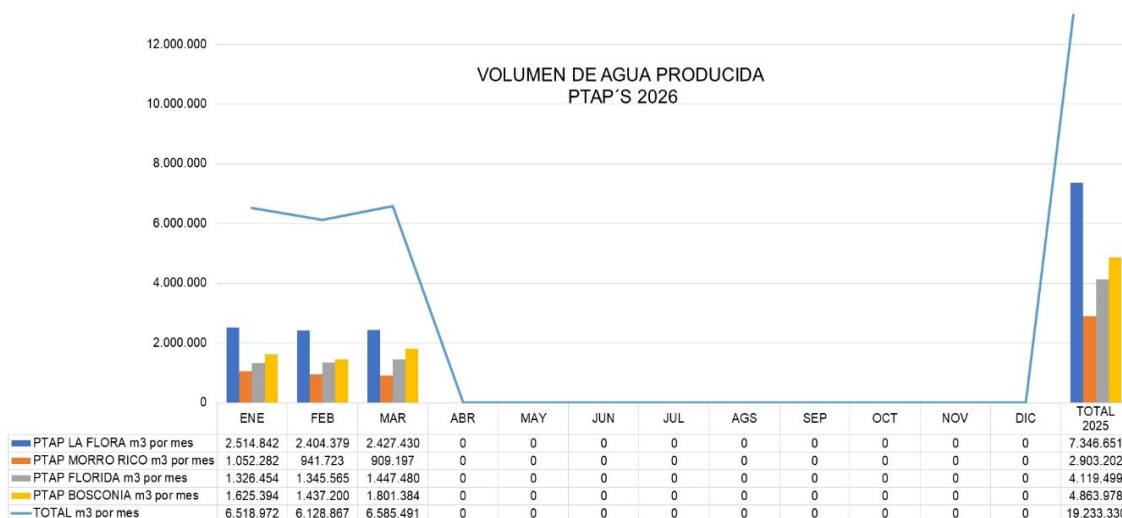


FIGURA 4 AGUA PRODUCIDA ACUMULADA A MARZO DE 2026

En la Figura 5 se presenta el comportamiento del caudal promedio por cada una de las plantas de tratamiento, evidenciando que, a marzo de 2026, el sistema registra un volumen promedio diario de agua suministrada a la red de distribución de 213.704 m³/día.

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

FIGURA 5. DATOS DE CAUDAL PROMEDIO DE AGUA SUMINISTRADA ACUMULADA A DICIEMBRE DE 2025

C. Sistema de Distribución

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

Disponibilidad Técnica del Servicio de Acueducto

Durante el primer trimestre de 2026, el *amb S.A. E.S.P.* emitió concepto técnico favorable de disponibilidad del servicio de acueducto para un total de 2.222 unidades de vivienda y 2.189 unidades de uso comercial, correspondientes a predios ubicados dentro del área de prestación del servicio. Lo anterior se derivó del análisis técnico y la evaluación de ochenta y seis (86) solicitudes de disponibilidad, presentadas por urbanizadores y constructores en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

En comparación con el primer trimestre de 2025, se evidencia un incremento significativo en el número de solicitudes tramitadas, superior al doble respecto del periodo anterior. De igual forma, se observa un aumento en la cantidad de unidades habitacionales y comerciales proyectadas, lo que refleja una mayor dinámica del sector constructor y una tendencia de crecimiento en la demanda asociada a nuevos desarrollos urbanísticos. En este contexto, el *amb S.A. E.S.P.* cuenta con la capacidad técnica y operativa para atender de manera oportuna y eficiente los requerimientos derivados de la incorporación de nuevos usuarios al sistema de acueducto.

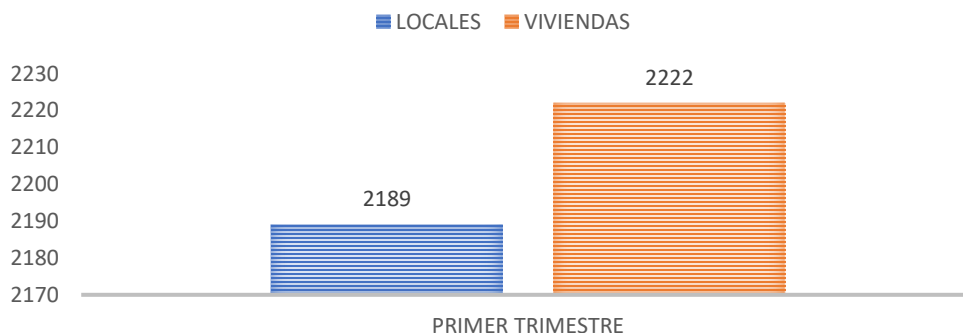


FIGURA 6. NÚMERO DE UNIDADES APROBADAS – DISPONIBILIDADES DE SERVICIO. PRIMER TRIMESTRE DE 2026

Mantenimiento de Redes

Durante el primer trimestre de 2026, el *amb S.A. E.S.P.*, a través del personal operativo adscrito al proceso de Mantenimiento de Redes, ejecutó por administración directa actividades de reposición de redes locales y acometidas en los siguientes sectores:

BARRIO	DIRECCION	DIAMETRO	METROS
SAN MARTIN	CRA 28 # 88-11 MZ 18	2"	54
BELLAVISTA	CL 47 # 30-10 CASA 4 SECTOR LA PALMITA	2"	42
EL CRISTAL	SECTOR LA CURVA CASA 14 BARRIO CRISTAL	2"	90
LA TRINIDAD	CL 62 # 16A-14 LOCAL	3"	48
LA TRINIDAD	CL 62 # 16A-09	3"	15
LA TRINIDAD	CL 62 # 15-62	3"	18
LA TRINIDAD	CL 62 # 15-62	2"	4
LA TRINIDAD	CRA 17 # 61-10 CASA 1 TRINIDAD	3"	6
LA TRINIDAD	CRA 17 # 61-10 CASA 1 TRINIDAD	2"	2
LA CUMBRE	CL 35 # 2AE-75	3"	20
EL CRISTAL	CL 126A # 20A-02 PISO 3	2"	120
EL CRISTAL	CRA 20 # 123-IMPAR (01)	3"	33
CENTRO	CRA 19 # 30-45	2"	10
LA TRINIDAD	CL 62 # 15-32	4"	12

FIGURA 7 REPOSICIÓN DE REDES POR ADMINISTRACIÓN



FIGURA 8 LA TRINIDAD REPOSICIÓN REDES CALLE 62 ENTRE CRA. 16 AL 18.



FIGURA 9 LA CUMBRE REPOSICIÓN RED 3" PVC

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

- Cod. VH00013. Hidrante contraincendios de 3", cantidad 4
- Cod. VH00006 Hidrante contraincendios de 4", cantidad 1
- Cod. VE00050 Válvula 2" HD, cantidad 10
- Cod. VE00051 Válvula 3" HD, cantidad 14
- Cod. VE00052 Válvula 4" HD, cantidad 5
- Cod. VE00053 Válvula 6" HD, cantidad 1
- Cod. C000061 Tapas 0.60 para válvula, cantidad 17
- Cod. C000049 Tapas 0.22 para válvula, cantidad 10



FIGURA 10 CAMBIO DE VÁLVULAS EN MUTUALIDAD CALLE 11 NO. 21-02



FIGURA 11. LA CONCORDIA CLL 55 # 21-20 Y GARCÍA ROVIRA CALLE 37 # 9-31



FIGURA 12 B. QUINTA BRIGADA CLL 32 # 44-03 INSTALACIÓN DE HIDRANTE

D. 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. E.S.P.* Durante el primer trimestre del año 2026, el Área de Mantenimiento ejecutó un total de 1.389 actividades, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- Estación de bombeo Bosconia: 99 intervenciones.
- Plantas de tratamiento: 417 intervenciones.
- Redes de distribución (incluye tanques, estaciones reguladoras y bombes menores): 127 intervenciones.
- Sistema SCADA: 127 intervenciones.
- Equipos de medición y ensayo: 146 intervenciones.
- Embalse: 61 intervenciones.
- Sede administrativa: 77 intervenciones.
- Infraestructura civil: 21 intervenciones.

En la Figura 13 se presenta la comparación entre los mantenimientos preventivos, correctivos y las solicitudes de servicio. El cumplimiento del programa anual alcanzó un 93%, reflejando una alta efectividad en la planificación y ejecución de las actividades.

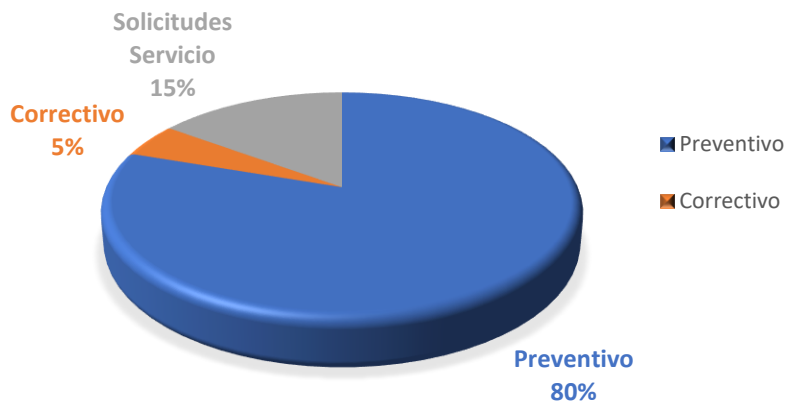


FIGURA 13 DISTRIBUCIÓN DE LABORES DE MANTENIMIENTO PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026

La disponibilidad de los equipos electromecánicos en cada una de las áreas se presenta en la Figura 14.

EQUIPOS	DISPONIBILIDAD
Plantas de Tratamiento	100 %
Bombeo Bosconia	98,78 %
Medición y Ensayo	100%
Sistema SCADA	99,92%

FIGURA 14 DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS ELECTROMECAÑICOS Y ELECTRONICOS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026

ESTACIÓN DE BOMBEO JOSV

La estación de bombeo Bosconia–JOSV constituye un componente estratégico del sistema de distribución, al ser responsable de aportar aproximadamente el 35% del caudal total suministrado. Su operación se intensifica en condiciones en las cuales las fuentes de abastecimiento por gravedad resultan insuficientes, situación que depende tanto de la variabilidad climática como de la disponibilidad operativa de las plantas de tratamiento La Flora y Morrórico.

La estación cuenta con una capacidad instalada máxima de 2.000 L/s y está conformada por un sistema de cuatro (4) unidades de bombeo. Entre sus principales componentes se incluyen los conjuntos bomba–motor, la unidad de llenado, tuberías de conducción, tanques de succión y descarga, sistema de control de golpe de ariete, sistemas de refrigeración y lubricación, tableros de control y subestaciones eléctricas en alta, media y baja tensión para la transformación y suministro de energía. Durante el período analizado el sistema operó durante 1.813 h (Ver Figura 15), registrando un consumo de energía eléctrica de 5,7 GWh y un volumen de bombeo de 4.863.978 m³ de agua potable.

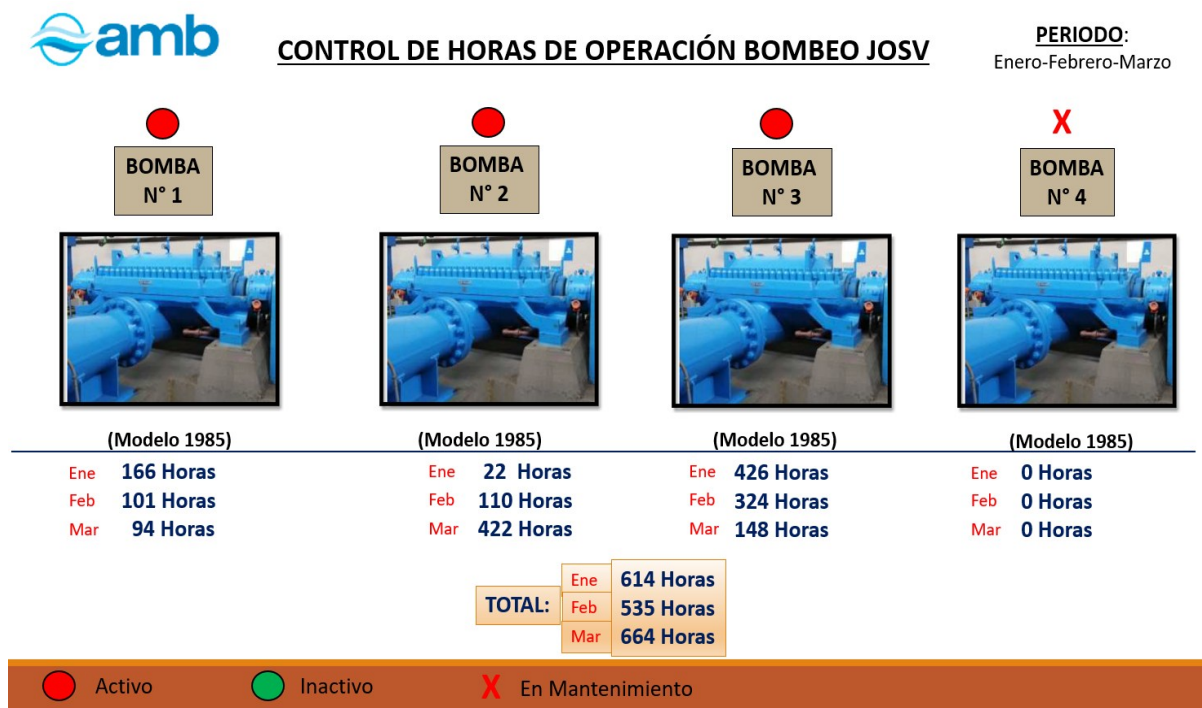


FIGURA 15 HORAS DE BOMBEO JOSV

E. Laboratorio de Calibración de Medidores

El Laboratorio de Calibración de Medidores cuenta con acreditación vigente otorgada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia desde el 11 de octubre de 2010, conforme a los lineamientos de la norma ISO/IEC 17025:2017. El alcance de dicha acreditación comprende la calibración de medidores de agua potable con diámetros nominales DN15, DN20, DN25 y DN40. En el mes de enero de 2026 se llevó a cabo la evaluación complementaria, como resultado de la cual el Comité de Acreditación del ONAC decidió mantener la vigencia de la acreditación hasta el año 2028.

Durante el primer trimestre de 2026, el laboratorio recibió un total de 1.389 medidores y ejecutó 5.643 ensayos en el marco del proceso de calibración.

A continuación, se presenta la clasificación de los medidores recibidos provenientes del cliente interno:

- Medidores Prioritarios: medidores 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	51
Medidores muestreo de lotes	135
Medidores no prioritarios	1.202

FIGURA 16 MEDIDORES RECIBIDOS CLIENTE INTERNO – PRIMER TRIMESTRE 2026

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, el 100% de los medidores nuevos recibidos del cliente interno y seleccionados como muestra para la aprobación de lotes fueron sometidos al procedimiento de calibración, obteniendo resultados conformes en la totalidad de los casos.

Por su parte, los medidores clasificados como “en servicio” (usados) fueron calibrados en un 45% por el laboratorio, mientras que el 55% restante presentó causales técnicas que impidieron la ejecución del proceso de calibración. Para estos últimos, se emitió el correspondiente informe de revisión externa, en el cual se documenta, mediante registros fotográficos, el estado de recepción, las observaciones asociadas a los componentes del medidor y la causal específica que imposibilita su calibración:

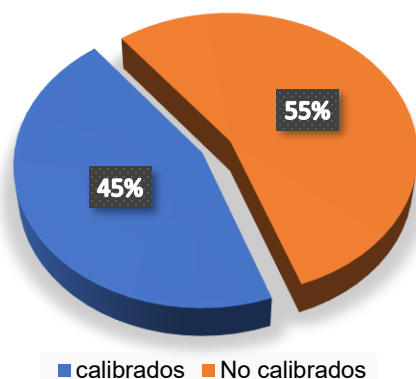


FIGURA 17 MEDIDORES CALIBRADOS

Para los medidores calibrados “En servicio”, el 51% presentan Resultados Conformes (error del medidor dentro del túnel de aceptación del EMP en los tres caudales de ensayo) y el 49% presentan Resultados No Conformes (error del medidor por fuera del túnel de aceptación del EMP en al menos uno de los caudales de ensayo), en que son calibrados

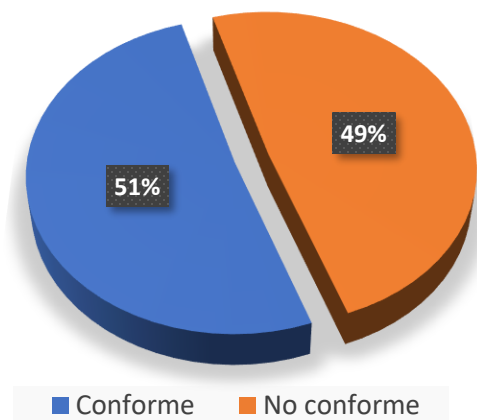


FIGURA 18 RESULTADOS DE CONFORMIDAD

Finalmente, para los medidores con resultados No Conformes, se determinó que el 87% presenta condición de submedición, mientras que el 13% evidencia sobremedición.

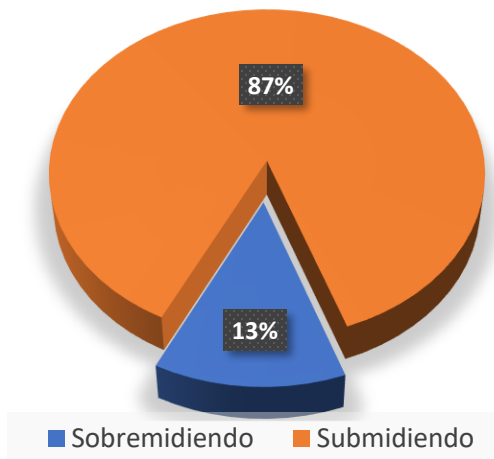


FIGURA 19 RESULTADOS DE CALIBRACIÓN

F. Gestión de Proyectos de Inversión

A continuación, se presenta el informe de gestión de los proyectos ejecutados durante el primer trimestre de 2026, orientados a asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos para la prestación del servicio en términos continuidad, calidad y cobertura.

PROCESO DE PRODUCCIÓN

PTAP FLORIDA

En el desarrollo del proyecto de INTEGRACIÓN DE LOS PROCESOS DE POTABILIZACIÓN DE LA PTAP FLORIDA AL SISTEMA DE MONITOREO Y CONTROL CENTRAL DEL *amb SA ESP* [POIR se avanza el montaje y programación del hardware y software.

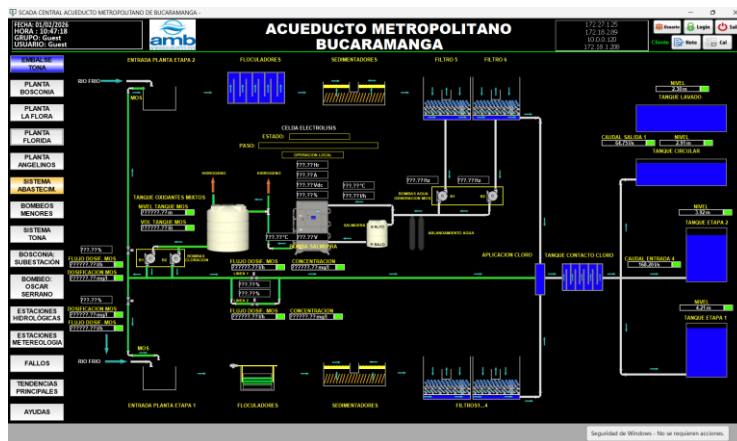


FIGURA 20 Mímico PTAP FLORIDA INICIAL

Se agruparon tendencias en grupos funcionales de las variables de proceso para facilitar labor del usuario como: Caudales, Niveles, Parámetros Calidad, Dosificación, Filtración, Oxidantes Mixtos, Bombeos y Oxidantes Mixtos.

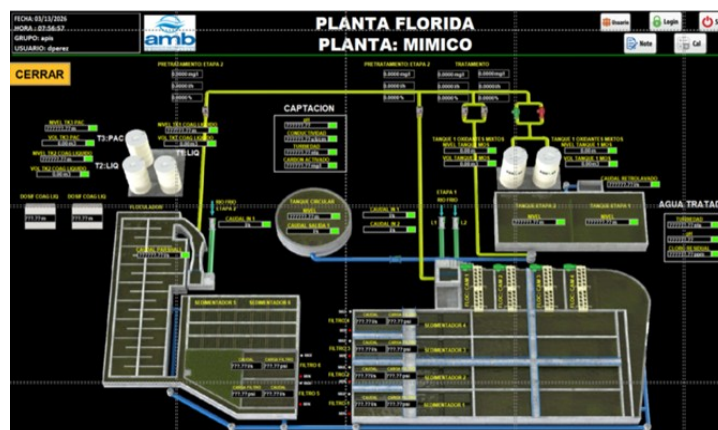


FIGURA 21 Mímico PTAP FLORIDA

PTAP LA FLORA Y MORRORICO

En el marco del contrato CPS 197: ADECUACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE SISTEMAS DE FILTRACIÓN DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DEL *amb SA ESP* [POIR 27.3], se da cumplimiento al cronograma con la intervención del filtro 4 en la PTAP La Flora.



FIGURA 22 APLICACIÓN CAPA DE MORTERO Y REVESTIMIENTO Sika TOP 121 DEL FILTRO NO 4 PTAP LA FLORA

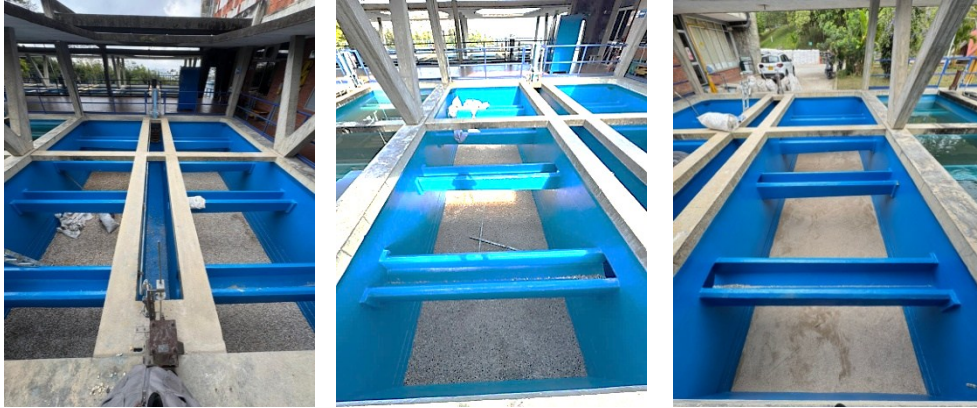


FIGURA 23 INSTALACIÓN DE GRAVA N° 4, 2 Y 1 FILTRO NO 4 PTAP LA FLORA

En la PTAP Morro rico se intervienen los filtros 1.5 y 7

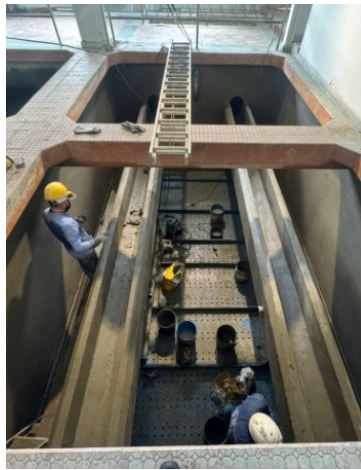


FIGURA 24 APLICACIÓN IMPERMEABILIZANTE SIKA TOP 121 EN EL FILTRO NO 1

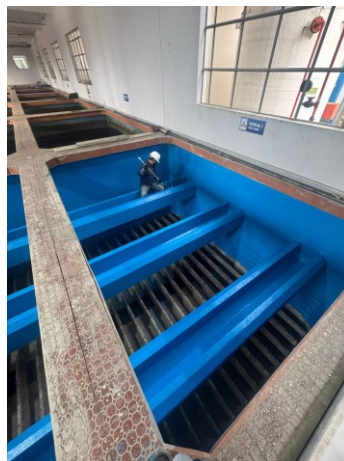


FIGURA 25 APLICACIÓN DE PRIMERA CAPA PINTURA EPÓXICA FILTRO NO 7

Dentro del proyecto de IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTAS TEMPRANAS A TRAVÉS DE LA MEDICIÓN EN LÍNEA DE PARÁMETROS FISCOQUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS [POIR 54], se instala y entra en operación el equipo Streaming Current, para optimizar la dosificación de coagulantes, con base en las características del agua cruda, en la PTAP Morrórico.



FIGURA 26 INSTALACIÓN STREAMING CURRENT PTAP MORRO RICO

PTAP BOSCONIA

Continúa el proyecto de REFORZAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE DESHIDRATACIÓN Y EXTRACCIÓN DE LODOS EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE LODOS BOSCONIA-ANGELINOS [POIR 57].

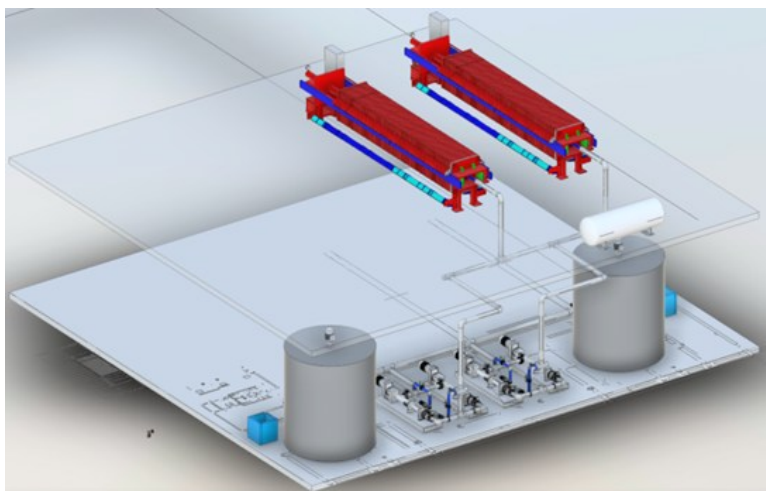


FIGURA 27 RENDER REFORZAMIENTO SISTEMA PTL

Y avanza la ejecución de actividades contratadas, con diferentes frentes de trabajo: refuerzo e instalación de tolvas en sedimentador No. 3, instalación de puntos toma muestra de D=2" y cajas en PRFV.



Figura 28 Instalación mirillas

PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

En el marco del proyecto de ADECUACION DE LA INFRAESTRUCTURA OPERATIVA PARA EL TRABAJO SEGURO OPERATIVO, se está efectuando la instalación de las barandas de seguridad en las plantas La Flora y RAD.

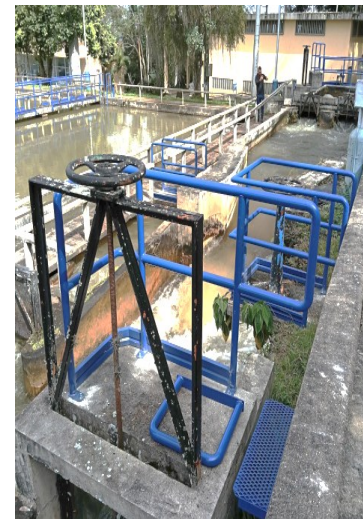


FIGURA 29 AVANCE INSTALACIÓN BARANDAS DE SEGURIDAD PRE-SEDIMENTADORES PLANTA LA FLORA

Instalación de las barandas de seguridad perimetrales para prevenir caídas y delimitar el área operativa, en la PTAP RAD.



FIGURA 30 BARANDAS DE SEGURIDAD PTAP RAD

CAPTACIÓN Y RECURSOS HÍDRICOS

En las captaciones sobre los Sistemas Tona, Frío, Suratá y Embalse, se adelantaron actividades de mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura, entre las que se encuentran Construcción de muros, Construcción de bases para estabilización del canal y anclajes para barandas de protección, Corrección y canalización de fugas; Re parcheo de vías, Realce de cajas de aguas residuales y Mantenimiento zonas verdes.



FIGURA 31 CONSTRUCCIÓN DE MUROS K19+700 S TONA Y ZONA BAJA



FIGURA 32 CONSTRUCCIÓN DE MUROS K17+ 030 / PANTALLA DEL K11+970 ZONAL MEDIA SISTEMA TONA



FIGURA 33 BASES DE ESTABILIZACIÓN KM 1+300 AL1+100



FIGURA 34 CANALES DE DERIVACIÓN / SEGUNDO TRAMO DE MURO K1+335, FIGURADO DE HIERRO

PROCESO DE DISTRIBUCIÓN

SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

Durante el primer trimestre de 2026 se culminó 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.

La relocalización de la tubería permitió dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS), Título B, Capítulo 6.3.2, particularmente en lo referente a las recomendaciones de trazado (numeral 6.3.2.1), las cuales indican que, en la medida de lo posible, las conducciones deben disponerse de forma paralela a las vías públicas.

Adicionalmente, la obra garantiza el transporte del excedente de agua tratada desde la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Floridablanca hacia el tanque Girón Mayor, contribuyendo a la atención de la demanda adicional y asegurando la continuidad del servicio en el Distrito Girón Mayor, ubicado en el municipio de Girón.



FIGURA 35 REGISTRO FOTOGRÁFICO RELOCALIZACIÓN CONDUCCIÓN PTAP FLORIDA – GIRÓN SECTOR VALMONTI – TRANSVERSAL DEL BOSQUE

SECTORIZACIÓN Y REGULACIÓN

Durante el primer trimestre de 2026 se dio continuidad a la ejecución del Contrato No. 136, cuyo objeto corresponde a la “Construcción de cámaras para la instalación de equipos especializados en el control y monitoreo de parámetros hidráulicos en las redes de distribución del *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.* (POIR 53)”.

El proyecto cuenta con una inversión de \$486.326.233 y un plazo inicial de ejecución de cinco (5) meses, el cual fue objeto de una prórroga de dos (2) meses adicionales.

La ejecución de estas obras permitirá la instalación de dispositivos para el monitoreo, control y medición de caudales en los diferentes sectores hidráulicos del Área Metropolitana de Bucaramanga, fortaleciendo la gestión operativa del sistema y mejorando la eficiencia en la distribución del recurso hídrico.



FIGURA 36 REGISTRO FOTOGRÁFICO DE CONSTRUCCIÓN DE CÁMARA 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 primer 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 ASOCOFLORES DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA - POIR 6.9
LONGITUD [m]	482 ml tubería de 3" y 4" PVC
VALOR:	\$ 462.527.856
ESTADO	SUSPENDIDO TEMPORALMENTE - AVANCE FISICO 95%



Instalación tuberías de acueducto y Reconstrucción de escaleras y andenes.



Reconstrucción de escaleras y andenes.

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 65%



Instalación tuberías de acueducto



Construcción de andenes

OBJETO DEL CONTRATO:	REPOSICION DE REDES DE DISTRIBUCION DE ALGUNOS SECTORES DEL BARRIO VILLA ROSA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA ETAPA I - [POIR6.10].
-----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

VALOR:	\$ 875.831.898
---------------	----------------

ESTADO:	En ejecución con un avance aprox. del 35%
----------------	-------------------------------------------



Instalación tuberías de acueducto



Reconstrucción de escaleras y andenes.

OBJETO DEL CONTRATO:	CONSTRUCCION DE LAS OBRAS CIVILES NECESARIAS PARA LA INDIVIDUALIZACION DE LOS USUARIOS DEL C.R PLAZA MAYOR CIUDADELA REAL DE MINAS - BUCARAMANGA
VALOR:	\$455.061.429
ESTADO:	TERMIANDO 100%



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 70%



Instalación tuberías de acueducto y alcantarillado.



Construcción de Pozo de alcantarillado.



Reconstrucción de escaleras y andenes.

OBJETO DEL CONTRATO:	REPOSICIÓN DE REDES DE ALGUNOS SECTORES DEL CASCO ANTIGUO Y EL BARRIO EL LLANITO DEL MUNICIPIO DE GIRÓN - [POIR 6.10]
VALOR:	\$ 947.009.506
ESTADO:	En ejecución con un avance aprox. del 30%



Instalación tuberías de acueducto



Rotura de pavimento y colocación de suelo cemento.

OBRAS DE INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA DE ACUEDUCTO

Durante el primer 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 68%





Con la puesta en operación de la conducción PTAP RAD Tanque Ferrovías, el suministro se realizará por gravedad, eliminando el bombeo desde la PTAP Bosconia y reduciendo costos energéticos y de operación.

Por ello, durante el año 2026 se continuo con el proyecto “CONSTRUCCION DE LAS OBRAS CIVILES, MECANICAS, HIDRAULICAS Y ELECTRICAS DE LA ESTACION DE BOMBEO FERROVIAS BIENESTAR. POIR 10” para reemplazar los caudales bombeados por los provenientes de la PTAP Rafael Ardila Duarte y asegurar el servicio en el sector norte del municipio.

OBJETO DEL CONTRATO:	“CONSTRUCCION DE LAS OBRAS CIVILES, MECANICAS, HIDRAULICAS Y ELECTRICAS DE LA ESTACION DE BOMBEO FERROVIAS BIENESTAR. POIR 10.”
VALOR:	\$ 2.878.237.586
ESTADO:	En ejecución - Avance de obra de 13%

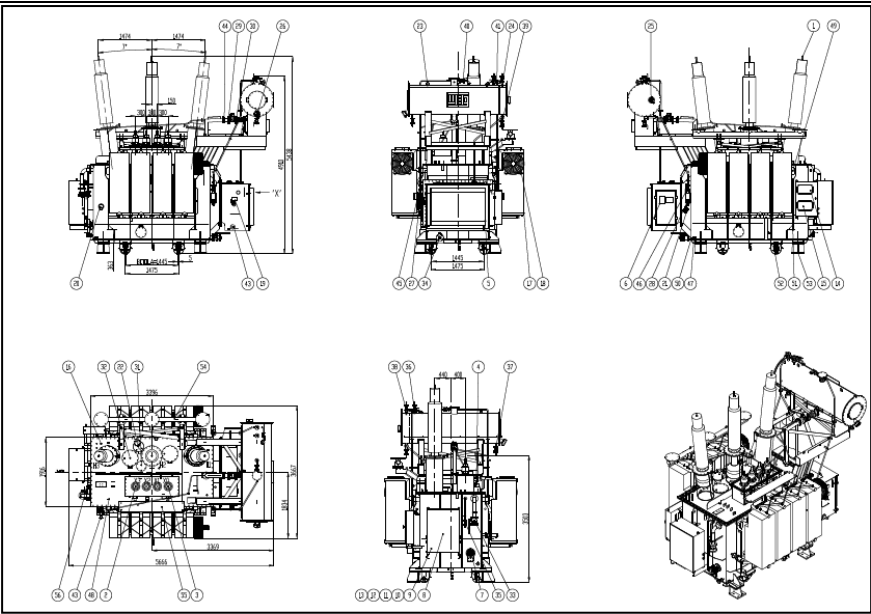


Por otra parte, se continuo con la ejecución del proyecto: CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE CAPTACIÓN Y DESARENADOR DE LA PTAP FLORIDABLANCA [POIR 23.1], conforme con el cronograma establecido. Este proyecto contempla la construcción de una nueva estructura de captación sobre el río Frío y un tanque 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:	\$ 25.160.037.217
ESTADO:	En ejecución - Avance de obra de 89,30%
	
AVANCE CONSTRUCCIÓN MUROS Y ESTRUCTURA DE CAPTACIÓN.	

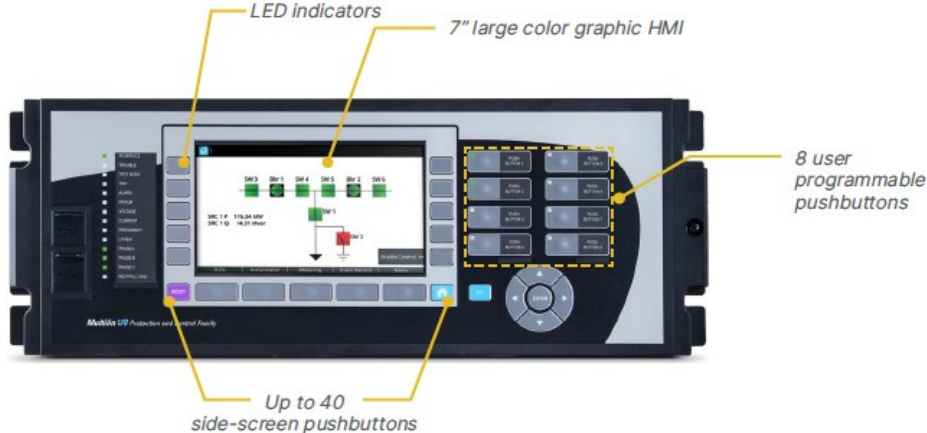
INVERSIONES REALIZADAS POR EL PROCESO DE MANTENIMIENTO

Proceso Eléctrica y Electrónica:

Objeto:	Suministro e Instalación de Transformador de Potencia 10/12 MVA 115/4,16 KV. (POIR 56)
Alcance:	Suministrar e Instalar un (01) Transformador de Potencia 10/12 MVA 115/4,16 KV en la Subestación Eléctrica Principal del Bombeo JOSV del <i>amb</i> S.A. ESP.
Registro Fotográfico:	
Costo Total:	\$ 3.346.879.500
Ejecución 2025:	\$ 1.506.978.000
Vigencia 2026:	\$ 1.839.901.500
Justificación Técnica:	<p>En agosto de 2024, se realizaron pruebas al Transformador N° 2, en donde se detectaron algunos problemas técnicos que dan por finalizada su vida útil.</p> <p>Se realiza renovación tecnológica del transformador 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.</p>
Área Gestora	Área de Mantenimiento - Gerencia de Operaciones
Plazo:	Catorce (14) meses.
Estado:	Ingeniería Aprobada. Se encuentra en Fabricación. El 04 de agosto de 2026 comienzan las Pruebas en Fábrica (FAT).
Objeto:	Suministro e Instalación de Sensores de Tensión KEVA B ABB en 4,16 KV para medición de tensión reducida en el arranque de los motores N° 1 y N° 2 y los seccionadores bajo carga SM6 Schneider 24 KV del Bombeo JOSV. (POIR 105)
Alcance:	Suministrar e Instalar elementos de Sensado de Media Tensión en el arranque de Motores de 5.000 HP del Bombeo JOSV.
Registro Fotográfico:	

		
Costo Total: Ejecución 2026: Vigencia 2026:	\$ 169.524.000 \$ 0 \$ 169.524.000	
Justificación Técnica:	<p>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.</p> <p>Al momento del arranque de los Motores (el cual dura entre 8 y 10 seg aproximadamente), 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 como consecuencia de ajustes en los Taps de los Transformadores Principales de Potencia de la Subestación, dependiendo de las variaciones en el tiempo que puede tener el Sistema Eléctrico de Transmisión en 115 KV.</p> <p>Debido a la criticidad de la carga del Bombeo, es necesario poder conocer estos valores de tensión reducida a la que son sometidas los Motores en esos 8 seg.</p> <p>Por otra parte, se debe reemplazar los sensores de presencia de tensión para Seccionadores bajo carga Schneider Serie SM6 24 KV que se encuentran averiados.</p>	
Area Gestora	Área de Mantenimiento - Gerencia de Operaciones	
Plazo: Estado:	Siete (7) meses. Otorgación del Contrato.	

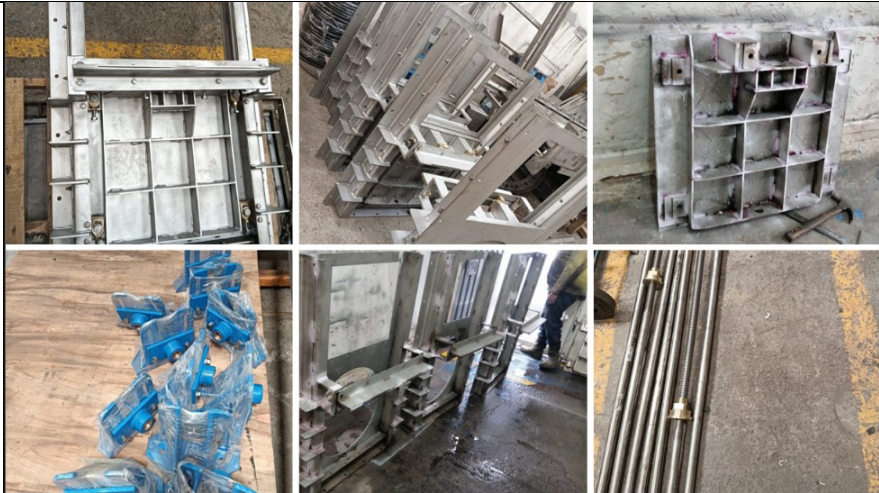
Objeto:	Suministro e Instalación de un Relé de Protección para el Banco de Capacitores del Bombeo JOSV. (POIR 105)
Alcance:	<ol style="list-style-type: none"> 2.1. Levantamiento de los planos eléctricos de los equipos a intervenir en sitio. 2.2. Montaje, adecuación y ajuste de los equipos suministrados. 2.3. Amarillado de planos y conexión de señales externas existentes a la celda. 2.4. Programación del relé de protección. 2.5. Inyecciones secundarias para la verificación de curvas de disparo. 2.6. Inyecciones primarias para la validación de lecturas corrientes, tensiones, potencia, protecciones eléctricas y tiempos de disparo. 2.7. Inyecciones primarias para la verificación de lazos de corriente. 2.8. Se debe contemplar el reemplazo de puertas metálicas para la instalación de los nuevos relés en caso de ser necesario. 2.9. Pruebas funcionales y validación de todas las señales de control. 2.10. Acompañamiento a la puesta en servicio del sistema eléctrico. 2.11. Ajuste de comunicaciones de relés de protección. 2.12. Acompañamiento para la integración al SCADA existente. 2.13. Elaboración de planos as-built. 2.14. Elaboración de informe final. 2.15. Capacitación del Personal con la marca seleccionada. (04 personas) 2.16. Se debe contemplar el cableado de las señales secundarias de los transformadores de corriente, los cuales llegarán a unas nuevas borneras seccionables y cortocircuitables y de allí se debe contemplar cable nuevo hacia el Relé. 2.17. Incluye accesorios electromecánicos básicos para adecuación y montaje. Los demás equipos serán reutilizados para la maniobra, medida y señalización de acuerdo lo instalado actualmente.

Registro Fotográfico:	
Costo Total: Ejecución 2026: Vigencia 2026:	\$ 107.999.999 \$ 0 \$ 107.999.999
Justificación Técnica:	Protección ante fallas eléctricas del Banco de Capacitores de 425 KVAR.
Área Gestora:	Área de Mantenimiento - Gerencia de Operaciones
Plazo: Estado:	Siete (7) meses. Otorgación del Contrato.

Proceso Mecánico:

Objeto:	Repotenciación mecánica en válvulas de tanques hidroneumáticos y tubería de impulsión del sistema de bombeo JOSV del <i>amb SA ESP</i> . [POIR 56]
Alcance:	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el desmontaje, traslado, transporte, adecuación, repotenciación mecánica, verificación de funcionamiento, cambio de sellos, cambio de elementos de ajuste, reconstrucción de estructuras metálicas, sand-blasting, pintura interior y exterior, ensamble, pruebas de funcionamiento, verificación de tolerancias, pruebas de estanqueidad y hermeticidad a: <ul style="list-style-type: none"> -Válvula cheque o antirretorno DN 600mm PN64. (2 unidades) -Válvula compuerta DN 600mm PN64. (2 unidades) Realizar el suministro e instalación de válvulas de bola DN150, PN64 Realizar el suministro e instalación de empaques espiro metálicos DN600, PN64.
Registro Fotográfico:	
Costo Total: Ejecución 2026: Vigencia 2026:	\$ 577.979.266 \$ \$ 404.585.486


Justificación Técnica:	El Bombeo JOSV del amb SA ESP cuenta con un sistema de anticipación de golpe de ariete instalado en casa de máquinas de la planta Bosconia, el cual consta de 2 equipos hidroneumáticos en paralelo cada uno con válvula de derivación y válvula de control de velocidad, las cuales durante las inspecciones rutinarias realizadas han evidenciado una disminución en la eficiencia, hermeticidad y operatividad, debido a esta condición. Por lo anterior y con el fin de garantizar el correcto funcionamiento, la continuidad del sistema de distribución y la integridad del sistema de Bombeo, se requiere el reemplazo prioritario de algunos elementos de sellado, la adecuación y la repotenciación mecánica de las válvulas.
Área Gestora	Área de Mantenimiento - Gerencia de Operaciones
Plazo:	Seis (6) meses.
Estado:	En ejecución (50%)

Objeto:	Suministro e instalación de compuertas en plantas de tratamiento [POIR 54]
Alcance:	Realizar reposición de compuertas en los procesos de tratamiento, con el fin de aumentar la efectividad y reducir progresivamente las pérdidas técnicas por fugas en los procesos.
Registro Fotográfico:	
Costo Total:	\$ 236.143.600
Ejecución 2025:	\$ 121.451.231
Vigencia 2026:	\$ 114.692.369 70.843.080 CDP
Justificación Técnica:	Se requiere continuar con la reposición de compuertas que presentan fuga por desgaste generado en la continua operación, corrosión producida por el ataque químico de los productos utilizados en el proceso de potabilización y cumplimiento de su vida útil; las compuertas existentes y sus accesorios presentan alto grado de deterioro afectando su hermeticidad, sello y operatividad.
Área Gestora	Área de Mantenimiento - Gerencia de Operaciones
Plazo:	Cuatro (4) meses
Estado:	Suspendido (40%)

Objeto:	PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA REALIZAR LA OPTIMIZACIÓN ENERGÉTICA DE LA UNIDAD DE PRELLENADO DEL BOMBEO JOSV DEL amb SA ESP (POIR 56).
Alcance:	El contrato tiene como fin recuperar la confiabilidad y eficiencia operativa, desde el punto de vista mecánico, de la bomba de prellenado de la estación de bombeo JOSV: referencia HZZ 102-361, fabricada por la firma Sulzer. <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico operacional, desarmado e inspección visual. • Limpieza e inspección dimensional. • Suministro e instalación de repuestos • Reconstrucción, fabricación e instalación de partes. • Balanceo del rotor completo. • Armado y pintura. • Acompañamiento técnico en campo para el montaje y alineación del equipo de bombeo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas y verificación de condiciones operacionales después de intervención y acompañamiento final. • Informes de intervención, de calidad y capacitación a trabajadores del <i>amb. S.A. ESP.</i>
Registro Fotográfico:	
Costo Total: Ejecución 2026: Vigencia 2026:	\$ 666.840707,58 \$ 284.797.158 \$ 374.436.801,7
Justificación Técnica:	<p>La bomba de prellenado del bombeo JOSV, en operación desde 1982 y sin intervenciones mayores a la fecha, es un componente clave en el proceso de llenado de la tubería de impulsión posterior a operaciones con tubo vacío. Su correcto funcionamiento es fundamental para alcanzar los parámetros hidráulicos mínimos requeridos para el arranque confiable del sistema de bombeo principal.</p> <p>Dado el extenso tiempo de servicio, es razonable asumir un desgaste acumulado de sus componentes internos, lo cual puede traducirse en una pérdida progresiva de capacidad operativa, afectando directamente el rendimiento del sistema y elevando el consumo energético. Esta condición incrementa riesgos de fallas y retrasos en la secuencia de arranque.</p> <p>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.</p>
Área Gestora	Área de Mantenimiento - Gerencia de Operaciones
Plazo:	Seis (6) meses.
Estado:	En ejecución (100%)

Proceso Infraestructura:

Objeto:	Adecuación de la infraestructura civil de los tanques de abastecimiento del <i>amb S.A E.S.P</i> (POIR 23.4)
Alcance:	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
Registro Fotográfico:	
Costo Total: Ejecución 2025: Vigencia 2026:	\$ 569.925.597 \$ 569.925.597 \$ 0
Justificación Técnica:	<p>Con el fin de asegurar la continuidad de la prestación del servicio es necesario realizar adecuaciones en la infraestructura civil de Los Tanques del sistema, dicha infraestructura operativa presenta afectaciones que deben ser intervenidas de manera inmediata.</p> <p>Por otra parte, se requiere adelantar las adecuaciones en los sistemas de acceso y ventilación de 28 tanques.</p> <p>Adicionalmente con estas obras se garantizará la seguridad de los tanques de almacenamiento, reduciendo el riesgo público, dando cumplimiento a la Resolución 330 de 2017 (RAS).</p>
Área Gestora	Área de Mantenimiento - Gerencia de Operaciones
Plazo: Estado:	Cinco (5) meses. Finalizado

OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO PRIMER TRIMESTRE 2026

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
Área de Prestación				
Suscriptores	Bucaramanga	194.117	194.463	194.921
	Floridablanca	92.075	92.144	92.349
	Girón	47.572	47.692	47.773
	Total	333.764	334.299	335.043
Caudal de Agua Captada (L/s)		2.496	2.594	2.524
Volumen de Agua Captada (m3)		6.684.566	6.276.349	6.760.587
Volumen de Agua Producida (m3)		6.518.972	6.128.867	6.585.491
Continuidad		1	1	ND
Cobertura de micro medición		1	1	1
Índice de Agua No Contabilizada (*)		0	0	ND
Índice de pérdidas por usuario facturado IPUF (m3/suscriptores- mes) (*)IPUF		5	5	ND
Índice de Riesgo de Calidad del Agua * Resolución 2115/2007:	Bucaramanga	0,7	1,5	1,2
	Floridablanca	0,2	0,4	0,6
	Girón	0,3	0,0	0,0
Consumo Total Facturado	m3	4.839.656	9.723.032	14.618.076
	Millones	19.249,9	38.623,0	58.054,4
Instalación de medidores	Por reposición	2.858	7.809	13.365
	Nuevos	577	833	1.427
Vinculación Nuevos suscriptores	Nuevos suscriptores	589	1.180	1.995
	ingresos (millones)	347,9	693,4	1.199,6
Reclamos	Asociado a la prestación del servicio de acueducto	1.395	3.189	4.982
Peticiones		1.789	3.650	5.331

GESTION AMBIENTAL

El *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP.*, en coherencia con su misión institucional y su responsabilidad como gestor de un servicio público esencial, este 2026 reafirma su compromiso con la protección, conservación y uso sostenible de los recursos naturales que sustentan la prestación del servicio de acueducto.

Este compromiso se traduce en la incorporación progresiva de enfoques de sostenibilidad ambiental en su gestión, reconociendo que la seguridad hídrica del territorio depende directamente de la integridad de los ecosistemas y de la acción articulada entre la institucionalidad y las comunidades.

La Empresa orienta su gestión ambiental al cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas: usuarios, comunidades rurales, autoridades ambientales y entes de control, frente al desarrollo de procesos responsables que contribuyan al equilibrio entre el bienestar humano, la protección del capital natural y el desarrollo territorial sostenible.

En este marco, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga aporta de manera concreta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente aquellos relacionados con el agua limpia y saneamiento, la acción por el clima, la vida de ecosistemas terrestres y las alianzas para lograr los objetivos. Entendiendo que los esfuerzos de conservación deben trascender la protección inmediata y garantizar la permanencia de los beneficios ambientales a lo largo del tiempo, la Empresa concibe la gestión ambiental como un proceso de largo plazo, basado en la prevención, la restauración ecológica y el fortalecimiento de la gobernanza del agua. Bajo esta visión, durante el año 2026 se proyecta el desarrollo de proyectos basados en la Naturaleza, con participación activa de la comunidad, que permitirán fortalecer la protección efectiva de las fuentes hídricas que abastecen al sistema de acueducto.

Estas acciones consolidan el rol del *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP.* como actor estratégico en la gestión ambiental del territorio, promoviendo soluciones que no solo aseguren la prestación del servicio hoy, sino que contribuyan a mantener protegidos los ecosistemas que garantizan el abastecimiento de agua para las generaciones presentes y futuras.

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

PROYECTOS EN EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2026

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

Este proyecto contempla todas las acciones que el *amb S.A 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 primer trimestre del 2026 y en el marco del desarrollo del proyecto anteriormente descrito se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. 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 tienen determinadas 5 especies de la *Espeletia*, catalogados con categoría vulnerable.

A la fecha en esta Guardería se están produciendo 1900 frailejones a través de germinación y llevando a cabo la propagación de otras especies importantes para este ecosistema como: el mortiño, el romero, el espino entre otras; material que está siendo utilizado en las campañas de sensibilización y siembra que se están adelantando con las partes interesadas.

Duración: enero de 2026 – marzo 2026



FIGURA 1. INFRAESTRUCTURA GUARDERÍA DE FRAILEJONES

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

Descripción del proyecto: Durante lo que va del año 2026, se adelantaron las actividades relacionadas con el monitoreo de fuentes superficiales en el Río Vetas – (Pto RV-01), Río Suratá (RS-01, PA-01 y RS-05) y Río Charta (CH-01) y Quebradas Móngora (MO-01), La Baja (LB-01) y Caneyes (CA-01), donde periódicamente se realizan aforos de caudal y toma de muestras para análisis de los diferentes parámetros de calidad.

3. **Nombre del proyecto:** CELEBRACIÓN DÍA MUNDIAL DEL AGUA (22 DE MARZO 2026)

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

Para el 2026 en el marco de esta celebración, se manejaron diferentes frentes logrando la ejecución de diferentes actividades que impactaron diferente público enmarcadas en el lema **“DONDE FLUYE EL AGUA, CRECE LA IGUALDAD”**, a continuación, se describe cada una de ellas:



FIGURA 2: INVITACIÓN CONFERENCIA Y DOCUMENTAL - CELEBRACIÓN DÍA DEL AGUA 2026

1. **CONFERENCIA Y DOCUMENTAL:** se proyectó en el Auditorio Reinaldo Orduz Arenas del *amb* el documental: “*Antes de la nieve*” con el apoyo del fondo Agua somos y Bavaria; actividad que impacto a 156 trabajadores de la empresa. Con este documental se quería sensibilizar a los trabajadores, sobre la importancia de cuidar ecosistemas estratégicos y el trabajo liderado por el *amb* en el páramo de Santurban, resaltado que la conservación no ocurre de manera espontánea ni aislada: es el resultado de decisiones conscientes, acuerdos colectivos y acciones sostenidas en el tiempo. Proteger las fuentes hídricas hoy es garantizar el bienestar de las generaciones futuras, entendiendo que cada acción realizada antes de que el agua llegue a la ciudad es determinante para su calidad, disponibilidad y permanencia.

Antes de la nieve muestra que cuidar la naturaleza es también cuidar a quienes dependen de ella, y que solo a través de la corresponsabilidad entre instituciones, comunidades y territorio es posible asegurar que los ecosistemas que producen el agua sigan vivos, funcionales y protegidos a lo largo de los años.

2. SIEMBRA DE ARBOLES (LEY 2173/2021)

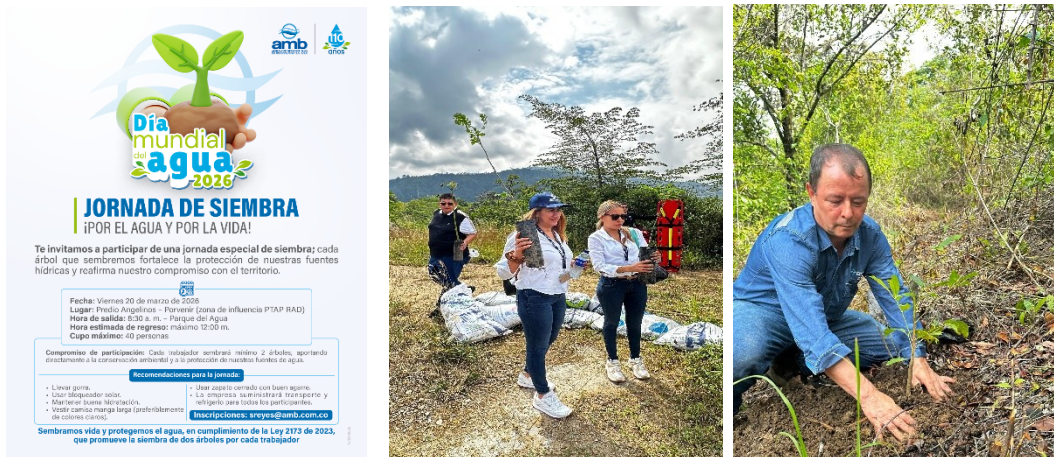


FIGURA 4: FOTOS SIEMBRA DE ARBOLES- CELEBRACIÓN DÍA DEL AGUA 2026

Con la participación de 50 trabajadores de la empresa y en el marco de la celebración del día mundial del agua, se logra la siembra de 100 arboles de especies nativas propias del bosque seco tropical en el predio Angelinos-Porvenir de propiedad de la empresa; estos individuos marcan el inicio del cumplimiento de la norma 2173 /2021 por parte del amb.

3. MURAL TANQUE MALPASO – COMUNIDAD DE LA PEDREGOSA.

Con la vinculación de la comunidad del Barrio la Pedregosa y de los estudiantes del colegio Getsemaní y con el apoyo del fondo Aguasomos, corona, fundación natura, Homecenter, se inicia el embellecimiento del tanque malpaso a través de una obra de arte que será plasmada en el muro de entrada de este tanque, esta obra tiene como concepto principal el lema del día del agua y será entregada a la comunidad el 29 de abril en el marco de la celebración de los 110 años de la empresa.



FIGURA 5: FOTOS MURAL DÍA DEL AGUA 2026

TANQUE MALPASO - CELEBRACIÓN

4. UP CYCLING: Con el objetivo de sensibilizar a la comunidad infantil, sobre la importancia del recurso hídrico y la necesidad de optimizar procesos de economía circular, se lleva a cabo con la participación de 30 niños del colegio los Robles, la actividad de pintura de pañoletas generadas de piezas que fueron parte de los trabajadores operativos del *amb*.

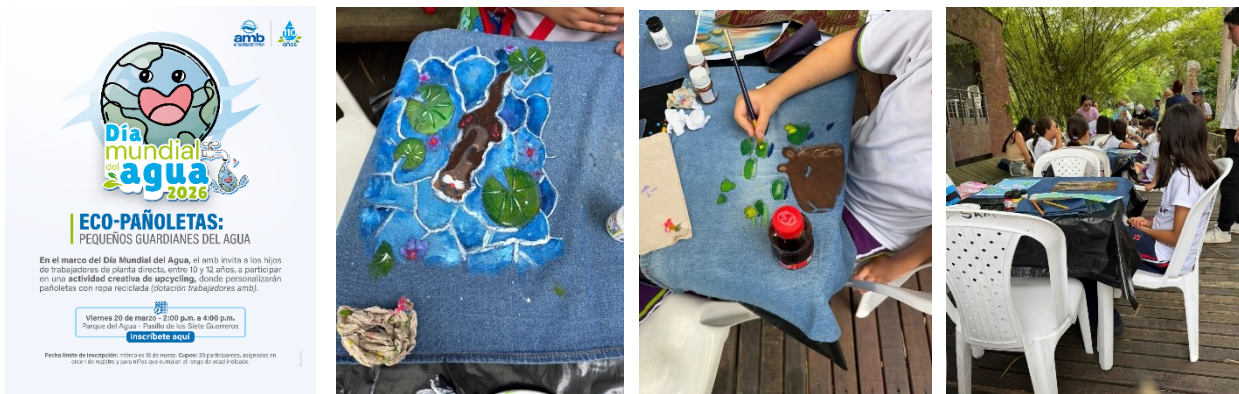


FIGURA 6: ECO PAÑOLETAS - CELEBRACIÓN DÍA DEL AGUA 2026

Avance de Ejecución: 100%

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

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

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionó entre el *amb S.A ESP*, Alcaldía de Bucaramanga y Fundación Natura, como entidades aliadas que vienen desarrollando el Proyecto de Pago por Servicios Ambientales en los municipios de Charta y Suratá, la firma de ampliación en plazo para el CONVENIO número 073 DEL 2025, con lo cual, la fecha de terminación del mismo será el mes de septiembre de 2026.

Desde el *amb S.A ESP* se brindó apoyo al personal de la Subsecretaria de Ambiente de la Alcaldía que está encargado de realizar el seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos en Charta y Suratá con el propósito de avanzar con el requerimiento para gestionar el segundo pago para los beneficiarios en estos dos municipios.

GESTIÓN DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. TRÁMITES DE INTERCONEXIÓN DE REDES DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO ANTE LA CRA

1.1. PROYECTO URBANÍSTICO CIUDADELA VERDE, MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Durante el primer trimestre de 2026, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- expidió la Resolución 1029 del 6 de marzo de 2026, mediante la cual se resolvieron los recursos de reposición interpuestos por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. (*amb S.A. E.S.P.*) y Construcciones ZABDI S.A.S. contra la Resolución CRA 1025 de 2025.

En dicho acto administrativo, la CRA confirmó la decisión previamente adoptada de no acceder a la solicitud orientada a la imposición de una servidumbre y a la fijación del peaje o remuneración correspondiente por la interconexión de redes del servicio público domiciliario de alcantarillado, en el marco del proyecto urbanístico Ciudadela Verde, ubicado en el municipio de Bucaramanga. La solicitud había sido presentada por el *amb S.A. E.S.P.* frente a la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. (EMPAS S.A. E.S.P.).

1.2. PROYECTO URBANÍSTICO GIRONA, MUNICIPIO DE GIRÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) expidió la Resolución 1030 del 6 de marzo de 2026, mediante la cual resolvió el recurso de reposición interpuesto por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. (*amb S.A. E.S.P.*) contra la Resolución CRA 1024 de 2025. En dicho acto administrativo, la Comisión confirmó la decisión previamente adoptada de negar la solicitud orientada a la imposición de una servidumbre y a la determinación del peaje o remuneración correspondiente por la interconexión de redes del servicio público domiciliario de alcantarillado, en el marco del proyecto urbanístico Girona, ubicado en el municipio de Girón. La solicitud había sido presentada por el *amb S.A. E.S.P.* frente a la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. (EMPAS S.A. E.S.P.).

2. 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 en mención comprenden la construcción e implementación de unidades sanitarias con soluciones de saneamiento básico, orientadas a garantizar la adecuada recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales domésticas en comunidades rurales dispersas de los municipios referidos.

Cada unidad sanitaria está compuesta por dos componentes principales: (i) una caseta sanitaria, que incluye obras de cimentación, mampostería, enchapes, pisos, cubierta en teja de zinc, e instalación de aparatos sanitarios tales como sanitario, ducha, lavamanos y lavadero–lavaplatos, así como un tanque elevado de 500 litros sobre estructura de soporte, junto con las respectivas redes hidrosanitarias y eléctricas; y (ii) un sistema de tratamiento de aguas residuales en concreto reforzado, conformado por trampa de grasas, tanque séptico, filtro anaerobio y un sistema de disposición final mediante campo de infiltración o pozo de absorción.

Durante el primer trimestre de 2026, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP., en su calidad de contribuyente y gerente de los proyectos, adelantó labores de seguimiento técnico al avance

de las obras, verificando su ejecución conforme a las condiciones establecidas en las especificaciones técnicas, los planos y el presupuesto definidos en los contratos en ejecución.



FIGURA 1. AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE LOS MUNICIPIOS DE CHARTA, MATANZA Y SURATÁ

En el marco de los proyectos referidos, se contempla la construcción de un total de 133 unidades sanitarias, distribuidas así: cincuenta (50) en el municipio de Charta, cuarenta y cinco (45) en Matanza y treinta y ocho (38) en Suratá. Estas intervenciones beneficiarán aproximadamente a 133 familias, equivalentes a cerca de 420 habitantes, y cuentan con una inversión estimada de cuatro mil seiscientos millones de pesos (\$4.600.000.000 COP).

3. 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

Durante el primer trimestre de 2026, fueron viabilizados tres (3) proyectos orientados a la construcción de unidades sanitarias con soluciones de saneamiento básico para vivienda rural dispersa en los municipios de Charta, Matanza y Suratá. Dicha viabilización fue otorgada por la Agencia de Renovación del Territorio (ART), el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), entidades que emitieron el correspondiente concepto técnico favorable, lo cual permitió su registro en el Banco de Proyectos del respectivo mecanismo de financiación.

DNP Departamento Nacional de Planeación

INFORME CONTROL POSTERIOR DE VIABILIDAD

Fecha de impresión: 2/11/2026 7:32:59 PM

Codigo Bpin:	20250214000252	Tipo Solicitud:	Proceso de Viabilidad ART	No:	2584397
Proyecto:	Construcción de Unidades Sanitarias con Saneamiento Básico para Vivienda Rural Dispersa en el Municipio de Charta				
Entidad:	AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	Sector:	VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO		
Usuario que emitió el concepto:	Natalia Alejandra Uscátegui Ruiz				


RESULTADO CONTROL POSTERIOR DE VIABILIDAD

BORRADOR

VIABLE

Fecha control posterior de viabilidad: 2/11/2026 7:32:58 PM

FIGURA 2. FICHA CONTROL POSTERIOR A VIABILIDAD DEL PROYECTO DEL MUNICIPIO DE CHARTA, DEPARTAMENTO DE SANTANDER



INFORME CONTROL POSTERIOR DE VIABILIDAD

Fecha de impresión: 2/11/2026 7:23:24 PM

Codigo Bpin:	20250214000251	Tipo Solicitud:	Proceso de Viabilidad ART	No:	2584398
Proyecto:	Construcción de Unidades Sanitarias con Saneamiento Básico para Vivienda Rural Dispersa en el Municipio de Matanza				
Entidad:	AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	Sector:	VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO		
Usuario que emitió el concepto:	Natalia Alejandra Uscátegui Ruiz				

RESULTADO CONTROL POSTERIOR DE VIABILIDAD

BORRADOR

VIABLE	Fecha control posterior de viabilidad: 2/11/2026 7:23:23 PM
--------	-------------------------------------------------------------

FIGURA 3. FICHA CONTROL POSTERIOR A VIABILIDAD DEL PROYECTO DEL MUNICIPIO DE MATANZA, DEPARTAMENTO DE SANTANDER



INFORME CONTROL POSTERIOR DE VIABILIDAD

Fecha de impresión: 2/11/2026 6:52:47 PM

Codigo Bpin:	20250214000250	Tipo Solicitud:	Proceso de Viabilidad ART	No:	2584307
Proyecto:	Construcción de Unidades Sanitarias con Saneamiento Básico para Vivienda Rural Dispersa en el Municipio de Suratá				
Entidad:	AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	Sector:	VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO		
Usuario que emitió el concepto:	Natalia Alejandra Uscátegui Ruiz				

RESULTADO CONTROL POSTERIOR DE VIABILIDAD

BORRADOR

VIABLE	Fecha control posterior de viabilidad: 2/11/2026 6:52:45 PM
--------	-------------------------------------------------------------

FIGURA 4. FICHA CONTROL POSTERIOR A VIABILIDAD DEL PROYECTO DEL MUNICIPIO DE SURATÁ, DEPARTAMENTO DE SANTANDER

4. AVANCE EJECUCIÓN 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 S.A. ESP – amb S.A. ESP

El Convenio Interadministrativo suscrito en diciembre de 2024 entre el Departamento de Santander, la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta E.S.P. – Piedecuestana E.S.P., y el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP – amb S.A. ESP, tiene por objeto «AUNAR

ESFUERZOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL, BARRIO EL CRISTAL, MUNICIPIO DE BUCARAMANGA».

Durante el primer trimestre de 2026, se adelantaron actividades de seguimiento técnico al avance de las obras correspondientes a la infraestructura del sistema de alcantarillado del referido sector, orientadas a verificar su ejecución conforme a las especificaciones técnicas, diseños y condiciones contractuales establecidas. Este proyecto permitirá dar solución a la problemática de saneamiento básico que actualmente afecta a aproximadamente 300 familias del barrio.

De manera complementaria y en paralelo a la construcción de las redes de alcantarillado, se prevé la ejecución de las redes de acueducto, con el propósito de implementar una solución integral en materia de abastecimiento de agua potable y saneamiento. Lo anterior contribuirá a mejorar las condiciones de calidad de vida de la población beneficiaria, que en la actualidad se abastece mediante pilas públicas, y permitirá cerrar brechas estructurales en el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento básico.



FIGURA 5. SEGUIMIENTO AL AVANCE DE LAS OBRAS DE ALCANTARILLADO – BARRIO EL CRISTAL

GESTION FINANCIERA

ESTADOS FINANCIEROS 2026

1.1 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

La información de los Estados Financieros se remite con corte al 28 de febrero de 2026, teniendo en cuenta que la información financiera del mes de marzo de 2026, normalmente se genera durante los primeros 15 días del mes siguiente, por tanto, la información a marzo 30 de 2026, posteriormente será remitida.

Cifras Miles	feb-25	feb-26	Análisis Horizontal	
			Variación (2024-2023)	%
Ingresos Operacionales	41.201.111	44.300.443	3.099.332	7,52%
Costos de Ventas	25.516.783	26.092.917	576.134	2,26%
Ganancia Bruta	15.684.328	18.207.526	2.523.198	16,09%
Administración y Generales	6.420.611	6.883.921	463.309	7,22%
Provisiones y Depreciaciones	230.264	311.178	80.915	35,14%
Ganancia Operacional	9.033.453	11.012.426	1.978.974	21,91%
Ingresos Financieros	782.187	618.055	-164.132	-20,98%
Gastos Financieros	1.117.295	1.244.994	127.700	11,43%
Otros Ingresos	4.814.877	3.818.939	-995.938	-20,68%
Otros Egresos	595.680	571.463	-24.217	-4,07%
Ganancia Antes de Impuesto	12.917.541	13.632.962	715.421	5,54%
Impuesto Corriente	-4.700.000	-5.100.000	-400.000	8,51%
Ganancia Neta	8.217.541	8.532.962	315.421	3,84%

INDICADORES FINANCIEROS

La información de los Estados Financieros se remite con corte al 28 de febrero de 2026, teniendo en cuenta que la información financiera del mes de marzo de 2026, normalmente se genera durante los primeros 15 días del mes siguiente, por tanto, la información a marzo 30 de 2026 posteriormente será remitida

INDICADORES FINANCIEROS PRIMER TRIMESTRE 2026 (febrero 2026)		
INDICADOR	2025	2026
EBITDA	97.140.868.071	95.231.052.781
Margen EBITDA EBITDA/(Ingr. Oper.+ Fact.Conjunta)	38,25%	40,77%
Margen Operacional => 20% Util. Operacional/(Ingr. Oper.+ Fact.Conjunta)	26,25%	29,10%

1. indicadores financieros de operación

INDICADORES FINANCIEROS DE LA OPERACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2026 (febrero 2026)		
INDICADOR	2025	2026
G. Operacionales (costo de ventas) / Ingr. Operacionales (%)	61,93%	58,90%
Costos Totales / Ingresos Totales (%)	73,43%	71,84%
Costos OAM / Ingresos Operacionales+ Facturación Conjunta (%)	73,68%	70,84%
Costos de Personal / Costos OAM (%)	47,23%	53,85%

2. Indicadores financieros de rentabilidad

INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD PRIMER TRIMESTRE 2026 (febrero 2026)		
INDICADOR	2025	2026
Utilidad Bruta / Ingr. Operacionales (%)	38,07%	41,10%
Utilidad Neta/ Ingr. Operac (%)	19,94%	19,26%
Utilidad Neta / Ingresos Totales (%)	17,93%	17,62%

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL FEBRERO 2026

Ejecución presupuestal Ingresos FEBRERO 2026

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(4) INGRESOS RECAUDADOS A FEBRERO 2026	% EJEC. PPTAL (4/3)	PROYECCION A FEBRERO 2026	DIF EJEC-PROY	% CUMPL
1	INGRESOS	370.428.973.514,00	48.407.107.902,00	13,1%	47.534.349.161,00	872.758.741,00	101,8%
1.0.02	BANCOS	1.494.327.190,00	1.494.327.190,00	100,0%	1.494.327.190,00	0,00	100,0%
1.1	INGRESOS CORRIENTES	285.771.301.849,00	45.534.939.335,00	15,9%	44.806.855.305,00	728.084.030,00	101,6%
1.1.02.03	MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	774.000.000,00	116.912.228,00	15,1%	129.000.000,00	-12.087.772,00	90,6%
1.1.02.03.002	INTERESES DE MORA	774.000.000,00	116.912.228,00	15,1%	129.000.000,00	-12.087.772,00	90,6%
1.1.02.05	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	284.997.301.849,00	45.418.027.107,00	15,9%	44.677.855.305,00	740.171.802,00	101,7%
1.1.02.05.001.04	PRODUCTOS METALICOS, MAQUINARIA Y EQUIPO	14.988.145.436,00	1.723.108.061,00	11,5%	1.424.260.898,00	298.847.163,00	121,0%
1.1.02.05.001.05.46	SERVICIOS DE FONTANERÍA Y PLOMERÍA	4.242.912.225,00	534.521.629,00	12,6%	476.157.023,00	58.364.606,00	112,3%
1.1.02.05.001.05.53	SERVICIOS DE LA CONSTRUCCION	0,00	0,00	#DIV/0!	0,00	0,00	#DIV/0!
1.1.02.05.001.06.51	SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA POR VÍA	30.000.000,00	0,00	0,0%	5.000.000,00	-5.000.000,00	0,0%
1.1.02.05.001.06.92.01	CARGO FIJO	44.013.038.155,00	7.032.609.172,00	11,5%	7.089.928.542,00	-57.319.370,00	121,0%
1.1.02.05.001.06.92.02	CONSUMO	189.177.650.665,00	31.287.924.464,00	16,5%	30.869.577.154,00	418.347.310,00	101,4%
1.1.02.05.001.06.92.03	APORTES DE CONEXIÓN	4.534.050.459,00	786.443.028,00	17,3%	681.174.055,00	105.268.973,00	115,5%
1.1.02.05.001.06.92.04	SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES	3.507.913.968,00	437.057.659,00	12,5%	538.379.088,00	-101.321.429,00	81,2%
1.1.02.05.001.06.92.05	DEFICIT POR SUBSIDIO BUCARAMANGA	2.758.666.869,00	639.608.210,00	23,2%	455.316.191,00	184.292.019,00	140,5%
1.1.02.05.001.06.92.06	DEFICIT POR SUBSIDIO FLORIDABLANCA	2.657.971.815,00	241.913.976,00	9,1%	442.995.302,00	-201.081.326,00	54,6%
1.1.02.05.001.06.92.07	DEFICIT POR SUBSIDIO GIRON	159.994.820,00	0,00	0,0%	26.665.804,00	-26.665.804,00	0,0%
1.1.02.05.001.06.92.08	OTROS SERVICIOS (DUPLICADOS, FOTOCOPIAS	47.999.997,00	32.924.879,00	68,6%	8.000.000,00	24.924.879,00	411,6%
1.1.02.05.001.08	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SE	18.495.591.863,00	2.682.838.414,00	14,5%	2.637.480.546,00	45.357.868,00	101,7%
1.1.02.05.001.09.41	SERVICIOS DE ALCANTARILLADO, RECOLECCIÓN	327.238.562,00	14.592.723,00	4,5%	13.719.552,00	873.171,00	0,0%
1.1.02.05.002.07	SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS CONEXO	56.127.015,00	4.484.892,00	8,0%	9.201.150,00	-4.716.258,00	48,7%
1.2	RECURSOS DE CAPITAL	83.163.344.475,00	1.377.841.377,00	1,7%	1.233.166.666,00	144.674.711,00	111,7%
1.2.05	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	1.718.600.000,00	388.113.793,00	22,6%	350.600.000,00	37.513.793,00	110,7%
1.2.07	RECURSOS DE CREDITO INTERNO	76.134.344.475,00	0,00	0,0%	0,00	0,00	#DIV/0!
1.2.08	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	33.000.000,00	254.218.386,00	770,4%	3.000.000,00	251.218.386,00	0,0%
1.2.09	RECUPERACION DE CARTERA - PRESTAMOS	2.520.000.000,00	344.479.747,00	13,7%	420.000.000,00	-75.520.253,00	82,0%
1.2.13	REINTEGROS Y OTROS RECURSOS NO APROPIA	2.757.400.000,00	391.029.451,00	14,2%	459.566.666,00	-68.537.215,00	85,1%

Ejecución presupuestal Egresos FEBRERO 2026

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(6) VALOR REGISTROS EXPEDIDOS	% EJEC. PPTAL (6/3)	PROYECCION A FEBRERO 2026	DIF EJEC-PROY	% CUMP.
2	GASTOS	370.428.973.514	92.479.075.406	24,97%	134.395.707.317	-41.916.631.911	68,8%
2.1	FUNCIONAMIENTO	201.135.319.350	38.677.175.191	19,23%	48.221.569.840	-9.544.394.649	80,2%
2.1.1	GASTOS DE PERSONAL	99.833.768.165	17.144.423.718	17,17%	19.129.809.275	-1.985.385.557	89,6%
2.1.1.01	PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE	99.833.768.165	17.144.423.718	17,17%	19.129.809.275	-1.985.385.557	89,6%
2.1.2	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	23.599.201.108	7.741.264.391	32,80%	9.540.039.946	-1.798.775.555	81,1%
2.1.2.02.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	1.279.156.060	534.609.347	41,79%	869.176.877	-334.567.530	61,5%
2.1.2.02.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	22.054.315.121	7.206.655.044	32,68%	8.642.553.213	-1.435.898.169	83,4%
2.1.2.02.03	GASTOS IMPREVISTOS	265.729.927	0	0,00%	28.309.856	-28.309.856	0,0%
2.1.3	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	29.421.148.084	4.966.286.093	16,88%	6.248.090.884	-1.281.804.791	79,5%
2.1.3.07	PRESTACIONES PARA CUBRIR RIESGOS	8.451.763.376	4.917.244.993	58,18%	6.248.090.884	-1.330.845.891	78,7%
2.1.3.13	SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	550.000.000	49.041.100	8,92%	0	49.041.100	#DIV/0!
2.1.6	ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	5.365.153.820	884.068.345	16,48%	762.396.970	121.671.375	116,0%
2.1.6.01	CONCESION DE PRESTAMOS	5.365.153.820	884.068.345	16,48%	762.396.970	121.671.375	116,0%
2.1.7	DISMINUCION DE PASIVOS	3.244.900.641	0	0,00%	1.535.053.175	-1.535.053.175	0,0%
2.1.7.01	CESANTIAS	3.244.900.641	0	0,00%	1.535.053.175	-1.535.053.175	0,0%
2.1.8	GASTOS POR TRIBUTOS, TASAS, CONTR	39.671.147.532	7.941.132.644	20,02%	11.006.179.590	-3.065.046.946	72,2%
2.1.8.01	IMPUESTOS	36.770.080.000	7.330.024.644	19,93%	9.314.266.668	-1.984.242.024	78,7%
2.1.8.02	ESTAMPILLAS	248.372.000	0	0,00%	169.297.000	-169.297.000	0,0%
2.1.8.03	TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	501.000.000	0	0,00%	501.000.000	-501.000.000	0,0%
2.1.8.04	CONTRIBUCIONES	2.151.695.532	611.108.000	28,40%	1.021.615.922	-410.507.922	59,8%
2.2	SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	24.447.445.386	2.929.023.120	11,98%	3.189.106.466	-260.083.346	91,8%
2.2.2.01	PRINCIPAL	18.037.937.041	2.344.219.402	13,00%	2.561.971.741	-217.752.339	91,5%
2.2.2.02	INTERESES	6.409.508.345	584.803.718	9,12%	627.134.725	-42.331.007	93,3%
2.3	INVERSION	83.510.732.913	20.409.088.658	24,44%	32.692.343.331	-12.283.254.673	62,4%
2.3.2.01	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	21.949.002.277	8.451.331.549	38,50%	12.816.225.277	-4.364.893.728	65,9%
2.3.2.02	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	61.561.730.636	11.957.757.109	19,42%	19.876.118.054	-7.918.360.945	60,2%
2.4	GASTOS DE OPERACION COMERCIAL	61.335.475.865	30.463.788.438	49,67%	50.292.687.680	-19.828.899.242	60,6%
2.4.5.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	43.354.092.214	18.100.932.062	41,75%	36.310.974.327	-18.210.042.265	49,8%
2.4.5.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	17.981.383.651	12.362.856.376	68,75%	13.981.713.353	-1.618.856.977	88,4%

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 orientadas a fortalecer los mecanismos de control y supervisión dentro de la empresa. Entre las actividades que lo conforman destacan la supervisión continua, la verificación de controles y su monitoreo permanente. Cabe resaltar que el Control Interno (Control de Gestión) es un proceso dinámico, que requiere ser revisado y ajustado periódicamente para asegurar su pertinencia y efectividad en un entorno empresarial cambiante. Contar con un sistema de Control Interno (Control de Gestión) sólido es fundamental para fortalecer la confianza de las partes interesadas y para promover una adecuada gestión y uso de los recursos del acueducto.

En este contexto, el presente informe analiza el Proceso de Control desde la dimensión de gestión, evaluación y seguimiento de controles y de aseguramiento, abordado desde la necesidad de integración y complementariedad de estas funciones como herramientas de apoyo a la Gerencia Estratégica. Asimismo, busca fortalecer prácticas institucionales orientadas a promover el Autocontrol y la Autoevaluación en todos los niveles de la organización. Estas definiciones se encuentran alineadas con los principios establecidos en el marco de control interno desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA _ Primer trimestre (Q1) _ PAA 2026

El presente informe compila la gestión realizada por la Oficina de Control de Gestión del *amb S.A. ESP* durante el **primer** trimestre de 2026 en relación al cumplimiento de su Plan Anual de Auditoría del 2026 (PAA_2026). El plan anual de auditoría se divide en cuatro grandes ítems: Auditorías Regulares, Auditorías de Seguimiento, Actividades Institucionales Permanentes y Actividades **No** Planeadas.

Resumen Ejecución de la gestión realizada en el primer trimestre (Q1) respecto al PAA 2026

Para el **primer** trimestre de 2026, se planificaron un total de **25¹** 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 **2.874,5** horas de dedicación **estimada** al inicio de trimestre, distribuidas entre seis auditores, lo que equivale a un promedio de **479** horas trimestre por auditor, lo que es una cifra correcta de carga laboral por auditor al trimestre. Al cierre del **primer** trimestre, se ejecutaron **20,7** actividades de las **25** inicialmente planificadas, lo que representa un cumplimiento del **82,2%**.

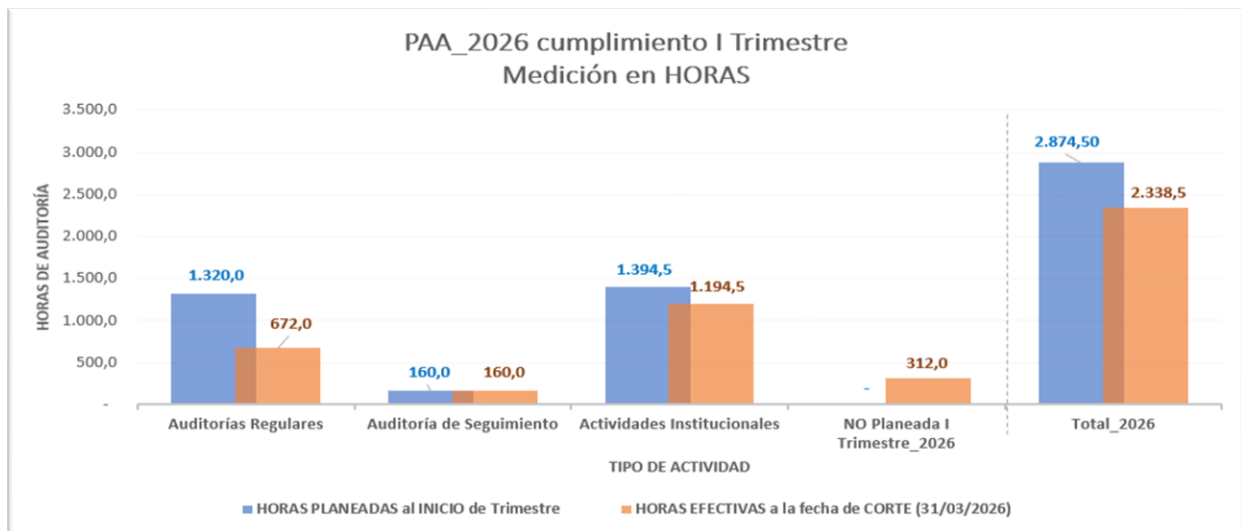
¹ En este recuento se incluyó una actividad que se adelantó, actividad que estaba planeada para Q3 pero que se ejecutó en Q1.

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 trimestre, presentaban avances parciales sin haber sido concluidas.

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. Al incorporar estas actividades no previstas, el indicador de cumplimiento asciende al **118,8%**, dado que se ejecutaron nueve (9) actividades adicionales no planeadas, alcanzando un total de **29,7** actividades ejecutadas en el **primer** trimestre.

Desde una perspectiva de horas de dedicación —una métrica más precisa—, el cumplimiento fue del **81,4%**. Las nueve (9) actividades **No** Planeadas representaron **312** horas de trabajo. En términos netos, de las **2.874,5** horas inicialmente planificadas para el **primer** trimestre, se ejecutaron **2.338,5** horas efectivas (planeadas y no planeadas). El siguiente gráfico y cuadro, resume la gestión del **primer** trimestre, tanto en número de actividades como en horas de trabajo:

Gráfico y cuadro con gestión por tipo de actividad primer trimestre (Q1) de 2026



I° Trimestre_2026 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 a la fecha de CORTE (31/03/2026)
Auditorías Regulares	5,0	2,2	2,2	1.320,0	672,0
Auditoría de Seguimiento	1,0	1,0	1,0	160,0	160,0
Actividades Institucionales	19,0	17,5	17,5	1.394,5	1.194,5
NO Planeada _ I Trimestre	-	-	9,0	-	312,0
Total, I Trimestre_2026	25,0	20,70	29,70	2.874,50	2.338,5
Cumplimiento General		82,8%	118,8%	81,43%	

En conjunto, entre las horas dedicadas a actividades planeadas y **no** planeadas, durante el **primer** trimestre de 2026 se alcanzó un nivel de cumplimiento del **81.4%**. 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. Adicionalmente, el mes de enero coincide con periodos de vacaciones de algunos integrantes de la Oficina y suele destinarse al cierre de actividades de la vigencia anterior y a los preparativos para el inicio de la nueva vigencia, lo que reduce la disponibilidad efectiva de horas durante el **primer** trimestre. No obstante, lo anterior, al evaluar el cumplimiento con base exclusivamente en las actividades Planeadas, el nivel de ejecución fue del **82,8%**; mientras que, al incorporar las nueve (9) Actividades **No** Planeadas ejecutadas en el trimestre, el indicador total de cumplimiento asciende al **118,8%**. Las actividades que no lograron cerrarse durante el **primer** trimestre de 2026, serán reprogramadas para el segundo trimestre de 2026.

Descripción por Tipo de Auditoría o Actividad

A continuación, se brinda detalle por cada tipo de actividad²:

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 **primer** trimestre se programaron cinco (5) Auditorías Regulares, de estas, se finalizaron **2,2** alcanzando un porcentaje de cumplimiento del **44%** en términos de actividades y, del **50,9%** en términos de horas de auditoría. Las actividades que no lograron cerrarse durante el **primer** trimestre, serán reprogramadas para el segundo trimestre de 2026.

Cuadro Resumen Auditorías Regulares I Trimestre (Q1) de 2026

I°_Trimestre_2026 Tipo de Actividad	ACTIVIDADES PLANEADAS al INICIO de Trimestre	ACTIVIDADES EFECTIVAS sin Actividades NO Planeadas	ACTIVIDADES EFECTIVAS con Activid. NO Planeadas	HORAS PLANEADAS al INICIO de Trimestre	HORAS EFECTIVAS a la fecha de CORTE (31/03/2026)
Auditorías Regulares	5,0	2,2	2,2	1.320,0	672,0
Cumplimiento		44,0%	44,0%		50,9%

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.

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 **primer** trimestre se programaron **una (1)**³ Auditorías de Seguimiento, cuyo tiempo de ejecución en el trimestre llegó a **160** horas efectivas de auditoría.

² El detalle individual de las actividades se encuentra disponible para consulta en la Oficina de Control de Gestión del *amb* S.A. E.S.P.

³ Actividad que se adelantó, estaba planeada para Q3 pero que se ejecutó en Q1.

Cuadro Resumen Auditorías Seguimiento I Trimestre (Q1) de 2026

I° Trimestre_2026 Tipo de Actividad	ACTIVIDADES PLANEADAS al INICIO de Trimestre	ACTIVIDADES EFECTIVAS sin Actividades NO Planeadas	ACTIVIDADES EFECTIVAS con Activid. NO Planeadas	HORAS PLANEADAS al INICIO de Trimestre	HORAS EFECTIVAS a la fecha de CORTE (31/03/2026)
Auditoría de Seguimiento	1,0	1,0	1,0	160,0	160,0
	Cumplimiento	100,0%	100,0%	100,0%	

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 **primer** trimestre se tenían programadas **19** actividades institucionales permanentes, logrando ejecutar **17,5⁴** lo cual representa el **92,1%** de cumplimiento. En términos de horas, se plantearon **1.394,5** horas y se ejecutaron un total de **1.194,5** horas de trabajo durante el trimestre, lográndose un cumplimiento del **85,6%**. Las actividades que no lograron cerrarse durante el **primer** trimestre, serán reprogramadas para el segundo trimestre de 2026.

Cuadro Resumen Actividades Institucionales I Trimestre (Q1) de 2026

I° Trimestre_2026 Tipo de Actividad	ACTIVIDADES PLANEADAS al INICIO de Trimestre	ACTIVIDADES EFECTIVAS sin Actividades NO Planeadas	ACTIVIDADES EFECTIVAS con Activid. NO Planeadas	HORAS PLANEADAS al INICIO de Trimestre	HORAS EFECTIVAS a la fecha de CORTE (31/03/2026)
Actividades Institucionales	19,0	17,5	17,5	1.394,5	1.194,5
	Cumplimiento	92,1%	92,1%	85,7%	

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 **primer** trimestre se ejecutaron un total de nueve (**9**) actividades **No** Planeadas, que representaron **312** horas de dedicación por parte del equipo auditor. El cumplimiento de estas actividades fue del **100%** porque al terminar el trimestre se había logrado finalizar su ejecución. Estas actividades, por su carácter prioritario, absorbieron una parte significativa del tiempo originalmente destinado a las Auditorías Regulares.

Cuadro Resumen Actividades No Planeadas I Trimestre (Q1) de 2026

⁴ En ocasiones estos valores se pueden presentar 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 x 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.

I° Trimestre 2026 Tipo de Actividad	ACTIVIDADES PLANEADAS al INICIO de Trimestre	ACTIVIDADES EFECTIVAS sin Actividades NO Planeadas	ACTIVIDADES EFECTIVAS con Activid. NO Planeadas	HORAS PLANEADAS al INICIO de Trimestre	HORAS EFECTIVAS a la fecha de CORTE (31/03/2026)
NO Planeada I Trimestre 2026	N/A	N/A	9,0	N/A	312,0
	Cumplimiento	-	100,0%		100,0%

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 **primer** trimestre de 2026 se alcanzó un nivel de cumplimiento del **81.4%**. 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. Adicionalmente, el mes de enero coincide con periodos de vacaciones de algunos integrantes de la Oficina y suele destinarse al cierre de actividades de la vigencia anterior y a los preparativos para el inicio de la nueva vigencia, lo que reduce la disponibilidad efectiva de horas durante el **primer** trimestre. No obstante, lo anterior, al evaluar el cumplimiento con base exclusivamente en las Actividades Planeadas, el nivel de ejecución fue del **82.8%**; mientras que, al incorporar las nueve (9) Actividades **No** Planeadas ejecutadas, el indicador total de cumplimiento asciende al **118.8%**.

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 **primer** trimestre de 2026. Aunque se presentan algunos retrasos, estos obedecen a la reasignación de prioridades hacia actividades **No** Planeadas y algunas coyunturas propias de inicio de año. Las actividades que no lograron cerrarse durante el **primer** trimestre de 2026, serán reprogramadas para el segundo trimestre de 2026 conforme al análisis de resultados y a los lineamientos y prioridades definidos por la Alta Gerencia.

GESTION JURIDICA Y DE REPRESENTACION JUDICIAL

3. Asesoría Jurídica y legal:

El Área de Gestión Jurídica y Representación judicial del *amb*, gestiona cada uno de los requerimientos de la Gerencia General, de la Secretaría General y demás dependencias de la empresa, surgidos dentro del giro ordinario de sus actividades, así como de aquellos con ocasión de los cambios normativos y jurisprudenciales. De igual manera adelanta la Representación y defensa de los intereses del *amb SA ESP*.

Comportamiento Procesos judiciales activos Primer trimestre vigencia 2026:

Durante el **Primer trimestre vigencia 2026**, se gestionaron ante las instancias judiciales (Jurisdicción Contenciosa Administrativa, laboral, civil, ordinaria y especial), como se relaciona en el siguiente cuadro:

PROCESOS JUDICIALES	IV TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2026
ACCIONES DE REPARACION DIRECTA	20	20
SIMPLE NULIDAD	2	2
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	10	10
ACCIONES POPULARES	18	20
ACCION CONTRACTUAL	2	2
ACCIONES DE CUMPLIMIENTO	1	1
ACCIONES LABORALES	21	15
PROCESOS ARBITRALES	2	2
LIQUIDACIÓN JUDICIAL	1	1
INSOLVENCIA JUDICIAL	1	1
RESPONSABILIDAD CIVIL	0	
SERVIDUMBRE	2	2
TOTAL >>>>	80	76

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 contratistas 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* durante el primer trimestre de la vigencia 2026, 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	11
Tipología Contractual	SUMINISTRO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PRIVADA DE OFERTA
Objeto contractual	RENOVACIÓN DEL USO DE 2 SUSCRIPCIONES SELECT PARA OPENFLOWS WATER ULTIMATE
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	BENTEC S.A.S.
Fecha de inicio	29/01/2026
Fecha terminación	28/02/2026
Presupuesto amb	\$ 101.245.200
Valor	\$ 101.245.200
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	100%
Estado del contrato	LIQUIDADO

INFORMACIÓN	
Número del contrato	17
Tipología Contractual	CONSULTORÍA
Modalidad de Selección	SOLICITUD PRIVADA DE OFERTA
Objeto contractual	EL CONTRATISTA SE OBLIGA A PRESTAR EL SERVICIO DE CONSULTORIA ESPECIALIZADA PARA EL ANALISIS, EVALUACION Y FORMULACION DEL PLAN MAESTRO DE ENERGIA 20262030 PARA EL amb S.A E.S.P.
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	LUCERO PINEDA AYALA
Fecha de inicio	3/02/2026
Fecha terminación	3/10/2026
Presupuesto amb	\$ 139.200.000
Valor	\$ 139.200.000
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	25%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

INFORMACIÓN	
Número del contrato	30
Tipología Contractual	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	ALQUILER DE MAQUINARIA PARA ATENCION DE EMERGENCIAS POR DAÑOS, EXTENSION DE REDES Y DESLIZAMIENTOS EN LAS ADUCCIONES DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSTRUMAQ DC S.A.S
Fecha de inicio	12/03/2026
Fecha terminación	11/11/2026
Presupuesto amb	\$ 179.945.300
Valor	\$ 172.747.488
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0%
Estado del contrato	EN EJECUCIÓN

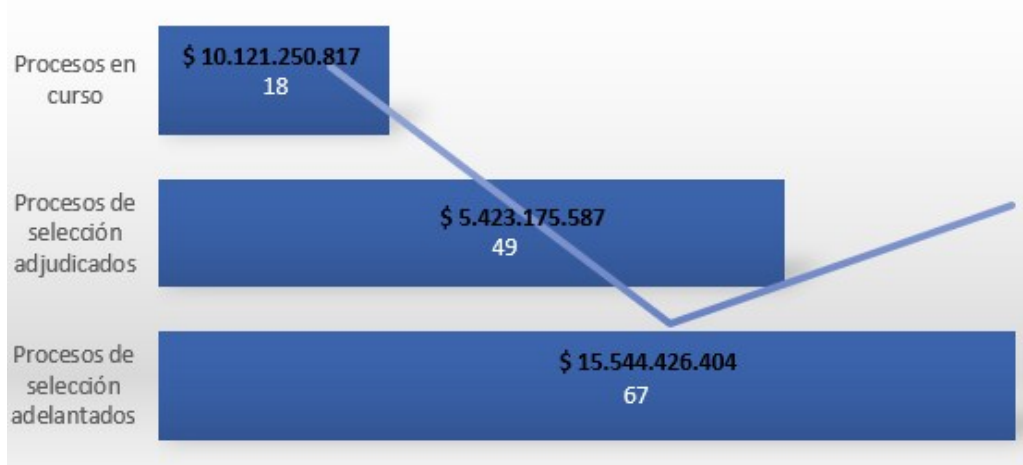
INFORMACIÓN	
Número del contrato	37
Tipología Contractual	INNOMINADO
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS
Objeto contractual	suministro e instalación de sensores de tensión KEVA B ABB en 4,16 KV para medición de tensión reducida en el arranque de los motores 1, 2 y los seccionadores bajo carga SM6 schneider 24 KV de la estación de bombeo José Oscar Serrano Valero del amb S.A E.S.P (POIR 105).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	ADT SOLUCIONES EN INGENIERIA S.A.S.
Fecha de inicio	
Fecha terminación	
Presupuesto amb	\$ 170.000.000
Valor	\$ 169.524.000
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
% de Ejecución	0%
Estado del contrato	NO HA INICIADO

INFORMACIÓN	
Número del contrato	38

Tipología Contractual	INNOMINADO	
Modalidad de Selección	SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS	
Objeto contractual	suministro e instalación de un (01) relé de protección GE multilin C70 en el banco de capacitores de 425 kvar en 4,16 kv de la estación de bombeo José Oscar Serrano Valero del amb S.A E.S.P (POIR 105)	
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio	
Contratista	ADT SOLUCIONES EN INGENIERIA S.A.S.	
Fecha de inicio		
Fecha terminación		
Presupuesto amb	\$	110.000.000
Valor	\$	107.999.999
Adicionales en dinero	NO APLICA	
Adicionales en tiempo	NO APLICA	
% de Ejecución	0%	
Estado del contrato	NO HA INICIADO	

El siguiente gráfico presenta un resumen consolidado de la actividad del proceso de contratación y compras durante el primer trimestre del año 2026. En él se visualiza la cantidad total de procesos de selección tramitados, adjudicados y en trámite, junto con el valor presupuestado inicialmente. Esta representación permite obtener una visión clara y objetiva de la gestión contractual adelantada, así como de la eficiencia en la culminación de los procesos.

Gestión Primer Trimestre 2026



El gráfico permite evidenciar la eficiencia en la gestión económica del amb S.A. E.S.P., durante el primer trimestre de la vigencia 2026, mediante la comparación entre el presupuesto inicialmente estimado para los procesos de contratación y el valor finalmente adjudicado. Esta relación refleja el ahorro generado en la adquisición de bienes y servicios, lo cual da cuenta de una gestión contractual orientada a la optimización de los recursos.

Gestión Contractual: Primer Trimestre 2026

Optimización de recursos a través de procesos pluriparticipativos y selección

Presupuesto
Proyectado
\$5.423
Millones



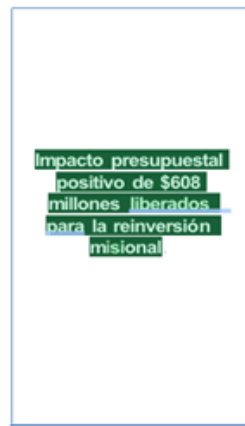
\$608 Millones

Ahorro por Eficiencia

Valor
Adjudicado
\$4.815
Millones



Impacto presupuestal
positivo de \$608
millones liberados
para la reinversión
misional.



GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Se presenta en la tabla adjunta el comportamiento de los ingresos y retiros de personal del amb S.A. E.S.P. durante el primer trimestre de 2026; asimismo, se incluye el número de beneficiarios de la Convención Colectiva de Trabajo, de trabajadores sindicalizados y la clasificación del personal por género.

	2026												2027												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Tot	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Ingresos			1										1												0
Retiros	6		1										7												0
Activos	500	501	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	

Total semestre	Jun	Dic	Tot	Jun	Dic	Tot
Ingresos	1	0	1	0	0	0
Retiros	7	0	7	0	0	0

CLASIFICACION POR GENERO:

GENERO	2025	2026
Mujeres	121	121
Hombres	385	379
Total	506	500

ASUNTOS COLECTIVOS:

Beneficio Convencion	2025-Dic	2026-Marzo
No Beneficiarios de Convención	23	21
Beneficiarios de Convención	483	479
Total	506	500

Trabajadores Sindicalizados	2025-Dic	2026-Marzo
Sindicalizados	389	384
No Sindicalizados	117	116
Total	506	500

PLAN DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR

Durante el primer trimestre de 2026, el amb S.A. E.S.P. avanzó en la ejecución del Plan de Capacitación y Bienestar bajo un enfoque de austeridad y optimización del gasto, priorizando el desarrollo de formaciones internas y la movilización del conocimiento institucional, con énfasis en seguridad y salud en el trabajo, así como en bienestar y calidad de vida.

En este periodo se ejecutaron 22 acciones formativas, con predominio de capacitaciones de carácter técnico orientadas principalmente a Seguridad y Salud en el Trabajo y al cumplimiento normativo. Los contenidos abordados se centraron en la gestión del riesgo, la prevención de incidentes y accidentes, la respuesta ante emergencias, el uso adecuado de elementos de protección personal y la promoción

de prácticas seguras en los diferentes entornos laborales, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura preventiva y a la mitigación de riesgos laborales.

De forma complementaria, se desarrollaron acciones en habilidades blandas y bienestar, orientadas a fortalecer la salud mental, el autocuidado y las competencias socioemocionales de los trabajadores. Estas intervenciones promovieron hábitos de vida saludables, el manejo adecuado del estrés y el equilibrio entre la vida laboral y personal, aportando al mejoramiento del clima organizacional y al bienestar integral del talento humano.

En términos de gestión, se evidencia un incremento sostenido en el cumplimiento del indicador de Capacitación y Bienestar, pasando del 3% en enero al 59% en marzo, acompañado de un crecimiento significativo en las horas hombre ejecutadas y el mantenimiento de la cobertura institucional. Este resultado refleja una ejecución progresiva y eficiente, alineada con las directrices de control del gasto, que permite dar cumplimiento a los requerimientos establecidos sin comprometer la cobertura ni la calidad de las acciones desarrolladas.



Bootcamp Gestión Humana

En el marco de la ejecución del Plan de Bienestar, durante el primer trimestre de 2026 se desarrollaron espacios orientados a fortalecer la integración, el reconocimiento y el bienestar del talento humano.

En conmemoración del Día de la Mujer, se llevó a cabo una jornada especial que incluyó almuerzo, música en vivo, show de comedia y un taller de pintura sobre mug de porcelana, diseñado como un espacio de esparcimiento, creatividad e integración. Esta actividad tuvo como propósito reconocer el rol fundamental de la mujer en el amb y en la sociedad, promoviendo un ambiente de valoración y bienestar. En esta jornada participaron 124 mujeres.



Celebración Día de la Mujer

De igual manera, en el marco del Día del Hombre, se realizó una actividad que integró almuerzo, música en vivo y show de comedia, complementada con la charla motivacional de Moisés Fuentes, deportista paralímpico, quien compartió un mensaje de superación, resiliencia y propósito de vida. Este espacio buscó generar reflexión, motivación e integración entre los participantes, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el bienestar emocional. La jornada contó con la participación de 218 hombres.



Celebración Día del Hombre.

Estas iniciativas contribuyen al fortalecimiento del clima organizacional, la cohesión de los equipos y la promoción de una cultura organizacional centrada en el reconocimiento, la inclusión y el bienestar integral.

PROCESOS DE SELECCIÓN

En el marco de la Ley de Garantías, y en atención a las restricciones aplicables en materia de vinculación de personal, el proceso de Selección ha orientado sus esfuerzos al desarrollo de acciones estratégicas que permiten a la empresa avanzar en la gestión del conocimiento. Estas iniciativas contribuyen a la identificación, documentación y fortalecimiento de saberes clave, asegurando la continuidad operativa y la preservación del conocimiento, como se relaciona a continuación:

- **Inducciones Corporativas**

La ejecución de inducciones corporativas estructuradas para el personal de nuevo ingreso, enfocadas a practicantes y aprendices durante este primer trimestre del año 2026, favorece su adecuada adaptación e integración a la empresa. Este proceso facilita la comprensión de la cultura, los valores, los lineamientos corporativos y las responsabilidades propias de su etapa formativa. Desde la perspectiva de Gestión Humana, estas inducciones contribuyen a una incorporación progresiva y acompañada, acorde con su rol como aprendices, permitiendo fortalecer sus competencias, disminuir la curva de aprendizaje y mitigar riesgos asociados a errores operativos o incumplimientos normativos.



- **Descripción de Cargos Críticos**

El *amb SA ESP* continúa consolidando sus procesos estratégicos y de gestión, dentro de los cuales la identificación de cargos críticos se posiciona como un componente clave para asegurar la continuidad operativa, la estabilidad institucional y la sostenibilidad organizacional. Este análisis permite determinar aquellas posiciones estratégicas cuyo conocimiento, experiencia y capacidad de gestión resultan determinantes para el logro de los objetivos misionales y la adecuada prestación del servicio en cada una de las Gerencias.

Gerencias	Cargos Críticos - Altos
Gerencia Comercial	3
Gerencia de Operaciones	2
Gerencia Financiera	6
Gerencia General	9
Gerencia de Dilo de Negocios	2
Total	22

En este contexto, en este primer trimestre del año 2026, desde Gestión Humana se ha promovido la participación activa de los líderes de las diferentes áreas, en la construcción de un documento orientado a la retención y transferencia del conocimiento. Esta iniciativa busca salvaguardar el conocimiento institucional, fortalecer su sistematización y garantizar su disponibilidad, mitigando riesgos asociados a la eventual ausencia o rotación de talento en cargos críticos, así como el impacto que este tiene en la productividad y continuidad operativa de la empresa.

propósito es anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud de nuestros grupos de interés.

A continuación, se evidencia enfoque preventivo del SG-SST, la constante revisión y mejora de los procesos, y el cumplimiento normativo.

1. Programas de Vigilancia Epidemiológica.

Dentro del cumplimiento de la normatividad legal vigente en el área de seguridad y salud en el trabajo, la empresa se asegura de establecer las respectivas actualizaciones de los programas existentes. Esto garantiza la ejecución efectiva de las diferentes actividades de manera segura, bajo un programa establecido por la empresa.

Asimismo, la empresa *amb SA ESP*, en cumplimiento de la normativa anual, actualiza toda la información de acuerdo con los referentes del órgano normativo aplicables a la empresa.

a. Programa de Inspecciones

En la empresa, la seguridad y el bienestar de nuestros trabajadores, clientes y visitantes son nuestra máxima prioridad. Por ello, hemos implementado un sólido programa de inspecciones que nos permite identificar y abordar de manera proactiva cualquier riesgo o situación que pueda comprometer la integridad de nuestras instalaciones y operaciones.

A través de este programa, llevamos a cabo revisiones periódicas y exhaustivas de nuestras áreas de trabajo, procesos y equipos, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables, así como de nuestros propios estándares internos de seguridad.

Nuestro equipo de inspectores altamente capacitados y con amplia experiencia en la materia, utiliza herramientas y metodologías que nos permiten evaluar minuciosamente cada aspecto de nuestras instalaciones y operaciones. De esta manera, podemos identificar oportunidades de mejora, implementar acciones correctivas y preventivas, y garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos.

Mediante este programa, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia operativa y la protección de nuestros trabajadores. Estamos convencidos de que la implementación de un sistema robusto de inspecciones es fundamental para mantener la seguridad y eficiencia en todas nuestras actividades.

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





b. PROTECCIÓN QUÍMICA:

En el marco del cumplimiento normativo y la constante prevención y control de la exposición de los trabajadores a agentes químicos peligrosos presentes en los diferentes procesos de la empresa, durante el primer trimestre se desarrollaron las siguientes actividades:

Se aseguró que las fichas de seguridad de las sustancias químicas estuvieran actualizadas y a disposición de los trabajadores, facilitando así el acceso a la información necesaria para la manipulación segura de estos productos a través del aplicativo KAWAK. Adicionalmente, se realizaron inspecciones para identificar y controlar de manera efectiva la exposición de los trabajadores a sustancias químicas, con el objetivo de minimizar los riesgos asociados. Por último, se verificó que los productos químicos utilizados en la empresa estuvieran debidamente etiquetados, de acuerdo con la normativa aplicable, garantizando la correcta identificación y manejo de estos materiales.

A continuación, se presentan las evidencias de estas actividades.



c. PVE Estilos de Vida Saludables

El *amb SA ESP*, en su Programa de Estilo de Vida Saludable, se enfoca en promover la adopción de prácticas y hábitos que prevengan los factores de riesgo asociados a enfermedades prevenibles. A

través de diversas estrategias, el programa busca crear entornos que faciliten y motiven a la población a incorporar estilos de vida más saludables.

La introducción de este programa parte del reconocimiento de que los hábitos y comportamientos de las personas tienen un impacto directo en su salud y bienestar. Por ello, el *amb SA ESP* se ha propuesto liderar iniciativas que empoderen a los trabajadores para que asuman un papel activo en el cuidado de su salud.

Mediante este programa, se busca generar conciencia sobre la importancia de adoptar prácticas preventivas, como una alimentación balanceada, actividad física regular, manejo adecuado del estrés, entre otras. Adicionalmente, se pretende mejorar el acceso y la disponibilidad de recursos que faciliten la implementación de estos hábitos saludables en los diferentes entornos de la población.

En el primer trimestre del año, el programa llevó a cabo una variedad de actividades, incluyendo tamizajes clínicos para medir la tensión arterial, peso, talla e índice de masa corporal, una jornada de donación de sangre, seguimientos, socializaciones y capacitación en la prevención de hábitos nocivos. Además, se contó con la participación de un médico especialista que abordó el tema "Transforma tu Salud: Menos Peso Más Vida".

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



d. PVE Psicosocial

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

En cumplimiento del Plan de Trabajo Anual y del Plan de Capacitaciones, durante el primer trimestre del año, el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) ejecutó las actividades programadas en materia de gestión del riesgo psicosocial, considerado un tema prioritario debido al comportamiento creciente de las enfermedades de esfera mental a nivel mundial. Todas las intervenciones desarrolladas incluyeron las capacitaciones especializadas en los temas de “Estrategias de manejo del estrés y la ansiedad: Técnicas de relajación y respiración. Estrategias para manejar el estrés laboral y personal, la importancia del descanso y el sueño reparador”, “Primeros Auxilios Psicológicos: Conoce y Reconoce al Personal Habilitado”, los seguimientos individuales, las visitas domiciliarias y las acciones de intervención sobre los factores de riesgo psicosocial estuvieron articuladas con los resultados obtenidos en la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, reporte de incapacidades y solicitudes de ayuda, lo que permitió orientar las medidas preventivas y de control de manera focalizada según los hallazgos. Adicionalmente, durante este periodo, se realizó la inscripción y curso de primeros auxilios psicológicos, incluyendo a los brigadistas, el comité de convivencia laboral y el COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) y se llevó a cabo la creación y socialización de la política de acoso sexual en el ámbito laboral.

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

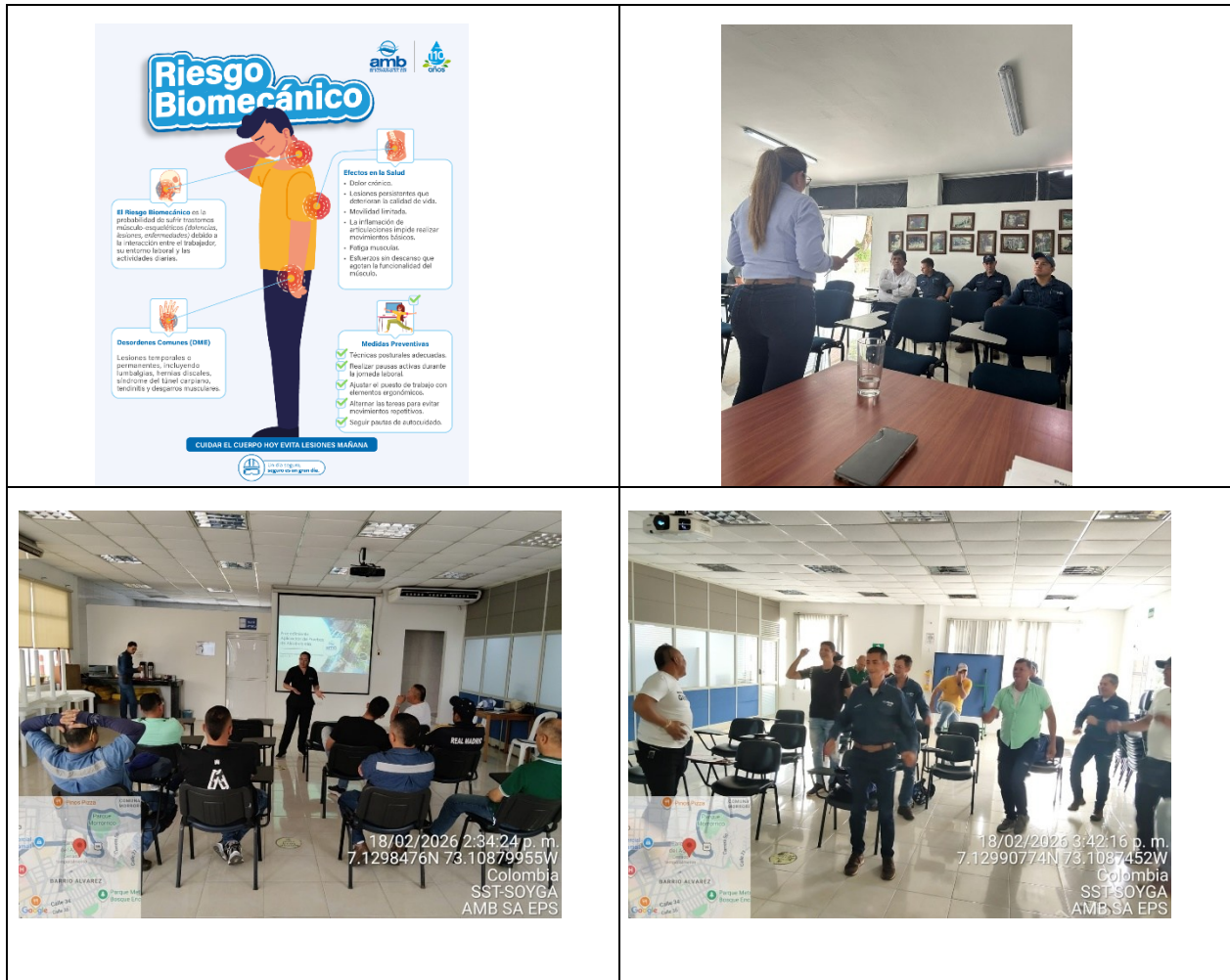
<p>25/02/2026 2:34:03 p. m. 7.12980561N 73.1088446W Colombia SST-SOYGA AMB SA EPS</p>	

e. PVE Biomecánico

El riesgo biomecánico hace referencia a los factores de riesgo relacionados con la carga física del trabajo que pueden generar trastornos musculo esqueléticos (TME) en los trabajadores. Estos factores incluyen posturas incómodas o forzadas, movimientos repetitivos, aplicación de fuerzas, vibración y esfuerzo físico intenso.

Es por ello que el *amb SA ESP*, tiene como propósito identificar, evaluar, prevenir y controlar los factores de riesgo asociados a la carga física derivada de las diferentes actividades laborales, que pueden desencadenar trastornos musculo esqueléticos, la empresa establece medidas técnicas, organizacionales y administrativas que permiten controlar los riesgos existentes. Las actividades están encaminadas a la educación, acompañamiento y seguimiento de los trabajadores expuesto al riesgo.

Durante el primer trimestre, se realizaron infografías, seguimientos a los casos activos incluidos en el programa, así como inspecciones en los puestos de trabajo, pausas activas generales y pausas activas individuales, capacitaciones en temas de Capacitación en “manejo de carga y movilización de objetos”, “Estrategias de manejo del estrés y la ansiedad: Técnicas de relajación y respiración. Estrategias para manejar el estrés laboral y personal, la importancia del descanso y el sueño reparador”. A continuación, se evidencias las actividades enfocadas a la prevención:



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

En el marco del programa, se continúan desarrollando mesas de trabajo junto con el área de SST, gestión humana y asesor jurídico, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la legislación colombiana, referentes a la rehabilitación, reincorporación y reubicación laboral. Estas sesiones permiten realizar el seguimiento técnico a los procesos de rehabilitación integral de los trabajadores, evaluando de manera articulada las recomendaciones derivadas de patologías de origen común y laboral.

Adicionalmente, se han realizado visitas domiciliarias, exámenes médicos con médico laboral, post-incapacidad y reintegro, con el fin de garantizar una gestión coordinada, oportuna y conforme a la normatividad, orientada a favorecer la recuperación funcional, la protección de la capacidad laboral y el retorno seguro y sostenible al trabajo.

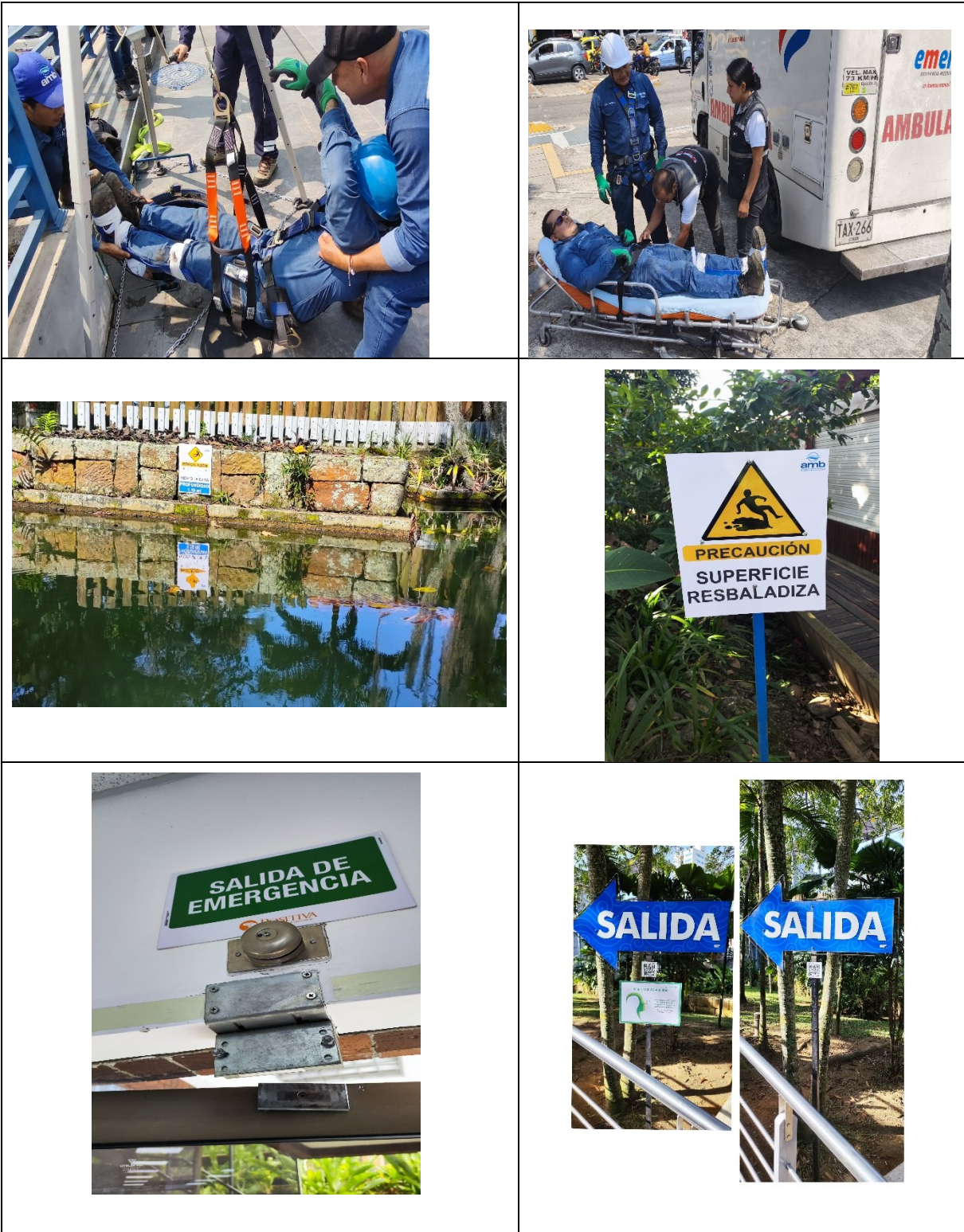
2. Emergencias

En el *amb SA ESP*, el Plan de Emergencia tiene como propósito establecer acciones preventivas y de repuestas ante eventos adversos, así como garantizar una reacción rápida, organizada y eficaz para mitigar sus consecuencias.

Durante el primer trimestre, se llevó a cabo la convocatoria para integrar la brigada de emergencia de la empresa. Además, se realizó el primer simulacro en espacios confinados y se establecieron fechas en coordinación con la ARL (Administradora de Riesgos Laborales) para iniciar la capacitación junto con los bomberos, quienes serán los encargados de impartirla, con el objetivo de garantizar el fortalecimiento continuo de los brigadistas. Asimismo, se instaló la señalización de emergencias para mejorar la seguridad en las instalaciones.

A continuación, algunas de nuestras evidencias:





3. Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- a. **COPASST.**

El COPASST es un órgano de participación y consulta regular entre la empresa y los trabajadores, encargado de promover y vigilar las normas y reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de la empresa. Es por ello que se mantiene las reuniones mensuales y las inspecciones realizadas, el *amb SA ESP* demuestra su compromiso con la protección y el cuidado de la salud y seguridad de todo su personal.

b. Comité de Convivencia Laboral.

En cumplimiento de la Resolución 3461 de 2025, la empresa ha llevado a cabo las reuniones mensuales de acuerdo con la normatividad legal vigente. Debido a que se aproxima el vencimiento del periodo de los miembros actuales, se ha dado inicio al proceso de convocatoria y nueva elección de los integrantes del comité para el periodo 2026-2028.

INSCRÍBETE COMO CANDIDATO AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Hoy abrimos la oportunidad de dar un paso al frente y ser protagonista en la construcción de un ambiente laboral sano, respetuoso y basado en el diálogo. El Comité de Convivencia Laboral, conforme a la normatividad vigente, es el mecanismo institucional que promueve la escucha, la gestión constructiva de las diferencias y el fortalecimiento de relaciones laborales armónicas.

Si tienes el compromiso, la sensibilidad y la voluntad de aportar al bienestar colectivo, este es tu momento para postularte como candidato, junto con un (a) compañero (a) que actuará como tu suplente, en las próximas elecciones del Comité de Convivencia, y representar a tus compañeros con responsabilidad y liderazgo.

Inscripciones: Del 6 al 26 de febrero
Te invitamos a leer la Convocatoria adjunta, conocer todos los detalles y dar el paso.

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

JORNADA DE VOTACIÓN COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL 2026-2028

PLANCHA 1
 Leonela Díaz León
 Edinson Edward Martínez Cadena

PLANCHA 2
 Luis Alberto Saavedra Ballén
 Luis Heriberto García Piedrahíta

PLANCHA 3
 Eduardo Yesid Jiménez Sierra
 Francisco Javier Arenas Pérez

Invitamos a los trabajadores y aprendices SENA a ejercer el derecho al voto; para la cual se instalarán las mesas de votación en cada una de las sedes de trabajo del *amb SA ESP* con las respectivas urnas digitales.

Fecha de las votaciones: 17 de marzo de 2026
Horario: 7:30 a.m. a 3:30 p.m.

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

4. PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL.

El presente Plan de Emergencia, Seguridad y Vida (PESV) ha sido elaborado con el objetivo fundamental de garantizar la protección de las personas, instalaciones y recursos de la empresa frente a posibles situaciones de emergencia. Reconociendo la importancia de actuar de manera preventiva y organizada, este plan establece las acciones y procedimientos necesarios para responder eficazmente ante eventos que puedan poner en riesgo la integridad de los trabajadores, bienes y medio ambiente. La implementación y cumplimiento de este PESV son responsabilidad de todos los empleados y directivos, quienes deben entender su rol en la promoción de un entorno laboral seguro, promoviendo una cultura de prevención y prontitud en la atención de emergencias.

Dentro del primer trimestre, se llevó a cabo inspecciones de vehículos, tamizajes de alcoholimetría y contactos de seguridad vial.

A continuación, algunas de nuestras evidencias:



5. Reporte de accidentalidad

la empresa se compromete con el reporte y la prevención de los accidentes de trabajo. Mediante el canal de comunicación, se busca sensibilizar a los trabajadores sobre los riesgos, con el fin de aprender y evitar la repetición de estos incidentes.

En el primer trimestre de 2026, a través del acompañamiento, formación y compromiso de los trabajadores, se presentaron 5 accidentes de trabajo. En comparación, durante el año 2025 se registraron 8 accidentes. Esto evidencia un 37.5% de reducción en la tasa de accidentalidad, lo cual refleja el compromiso de todos los niveles de la empresa con la prevención de accidentes y el fortalecimiento de la cultura de seguridad.

Este resultado demuestra la eficacia de las medidas implementadas dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como la activa participación de los trabajadores en la identificación y mitigación de los riesgos presentes en sus actividades diarias.

En el marco de la socialización de las lecciones aprendidas, para la vigencia 2026 se fortaleció y precisó el contenido informativo, con el propósito de visibilizar de manera clara las oportunidades de mejora y de participación que tienen todos los trabajadores de amb SA ESP en la prevención y no repetición de los accidentes de trabajo:

ACCIDENTES PRESENTADOS EN EL MES DE ENERO 2026

1. Mordedura de perro durante toma de aforo

¿Qué pasó?
Durante la actividad de toma de aforo (lectura de contador de agua) en un predio, el trabajador evidenció que el medidor se encontraba asegurado. Al solicitar al usuario que retire la seguridad para poder realizar la lectura, el usuario abrió la puerta con la violencia, momento en el que saltó un perro y mordió la mano del trabajador, generando la lesión.

Factores críticos

- No se verificó previamente la presencia de mascotas o animales en el predio.
- Ausencia de control o aseguramiento de la mascota antes de abrir el acceso al medidor.
- Falta de advertencia preventiva al usuario sobre el riesgo asociado a animales domésticos.

Nuestras oportunidades

- Realizar la identificación de riesgos del entorno antes de iniciar actividades en predios de usuarios.
- Promover la comunicación preventiva con el usuario para asegurar mascotas antes de realizar la actividad.
- Reforzar en el personal la gestión del riesgo biológico asociado a animales domésticos.

Lecciones aprendidas / mensajes clave

- Antes de realizar la lectura de medidores en predios, el trabajador debe verificar las condiciones del entorno y la posible presencia de animales.
- Cuando el acceso al medidor requiera intervención del usuario, se debe solicitar previamente el aseguramiento o confinamiento de mascotas.
- No se debe iniciar la actividad si existen estas condiciones que representan riesgo de agresión por animales.

¡En el seguro, seguro es un gran día.

ACCIDENTES PRESENTADOS EN EL MES DE FEBRERO 2026

1. Ingreso de insecto en el oído durante recorrido en captación

¿Qué pasó?
Durante un recorrido de inspección en el área de captación, un insecto se aproximó al trabajador e ingresó por su oído mientras intentaba limpiar generándole molestias y requiriendo atención médica.

Factores críticos

- Presencia de vectores e insectos en el entorno de trabajo.
- Reacción impulsiva del trabajador al intentar alejar el insecto.
- Falta de aplicación de prácticas seguras frente a fauna o vectores presentes en el entorno.

Nuestras oportunidades

- Reforzar en el personal la gestión del riesgo biológico asociado a vectores e insectos.
- Promover conductas seguras y controladas frente a la presencia de fauna en áreas rurales o naturales.
- Sensibilizar al personal sobre respuestas adecuadas ante la presencia de insectos.

Lecciones aprendidas / mensajes clave

- En áreas donde exista presencia de insectos o vectores, el trabajador debe evitar movimientos bruscos o intentos de alejar directamente al animal.
- Se debe mantener la calma y retirarse del área de forma controlada cuando sea posible.
- La identificación del riesgo biológico asociado a fauna y vectores debe ser considerada durante recorridos in campo.

¡En el seguro, seguro es un gran día.

2. Caída al mismo nivel por tapa inestable

¿Qué pasó?
Un trabajador sufrió una caída al mismo nivel mientras transitaba por un sendero de circulación desgrada. En la ruta se encontraba un elemento de señalización soportado con bridas, el cual generó un obstáculo que provocó el tropiezo y posterior caída del trabajador.

Factores críticos

- Obstáculo en la ruta de tránsito del personal.
- Señalización instalada de forma que interfirió con la circulación.
- Falta de evaluación previa de la ruta habitualmente transitada.

Nuestras oportunidades

- Realizar evaluaciones previas antes de iniciar senderos de circulación.
- Garantizar que la señalización no interfiera con las rutas de tránsito.
- Promover el reporte oportuno de condiciones que obstruyan las áreas de circulación.

Lecciones aprendidas / mensajes clave

- Las rutas de circulación del personal deben mantenerse libres de obstáculos y condiciones que generen riesgo de tropiezo o caídas.
- Antes de habilitar senderos o rutas de tránsito se debe verificar que las condiciones sean seguras.
- Las condiciones inseguras identificadas en rutas de circulación deben reportarse para su corrección inmediata.

¡En el seguro, seguro es un gran día.

Como se ha informado previamente, se observa un cumplimiento de la meta de accidentalidad, se han efectuado investigaciones de los eventos y se tiene establecido planes de acción para el control de la accidentalidad que muestra un decrecimiento general en relación con el año 2025.

GESTIÓN DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Para el año 2026 el *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP* diseñó un Plan de Comunicaciones que se presenta y consolida como una hoja de ruta estratégica que orientará la forma en que la empresa comunica, se relaciona y construye confianza con sus grupos de interés.

En coherencia con su trayectoria, sus retos presentes y su visión de futuro, este plan articula la comunicación como un pilar fundamental de la gestión institucional, capaz de visibilizar el impacto de la empresa en el territorio y fortalecer su cercanía con la ciudadanía. Bajo este enfoque, la comunicación trasciende su función informativa para convertirse en un instrumento que conecta, moviliza y genera valor público.

Su desarrollo se fundamenta en tres dimensiones estratégicas: la comunicación externa, orientada a fortalecer la confianza, el conocimiento y la percepción positiva de la gestión empresarial; la comunicación interna, enfocada en consolidar la alineación, el sentido de pertenencia y una cultura organizacional coherente; y la gestión de marca, dirigida a posicionar al *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP* como un prestador de servicios públicos cercano, confiable y empático, comprometido con el bienestar de la comunidad, la sostenibilidad del recurso hídrico y el desarrollo de la región.



De la estrategia a la táctica

Durante el primer trimestre del año, el Proceso de Prensa y Comunicaciones del *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP*, orientó su gestión al fortalecimiento del relacionamiento con los grupos de interés, la consolidación de la cultura organizacional fundamentada en los atributos derivados de los valores y las conductas de servicio y la proyección de la marca como un activo estratégico para la región.

La gestión se estructuró en los tres ejes fundamentales anteriormente mencionados, cada uno de ellos alineados con el propósito de generar valor, confianza y cercanía con la comunidad.

1. Comunicación Externa

En este periodo, la puesta táctica en comunicación externa evolucionó hacia la generación de contenidos con alto valor social, enfocados en la conciencia ciudadana, la participación comunitaria y la visibilización de buenas prácticas como referente social.

1.1. Enfoques estratégicos

- Promover el uso eficiente y el ahorro del agua.
- Destacar la gestión empresarial y su impacto en 110 años de operación.
- Fortalecer el relacionamiento cercano y asertivo con las comunidades.
- Visibilizar buenas prácticas y liderazgos comunitarios como referentes positivos.

1.2. Campañas destacadas

- **Historias de Vida:** Esta estrategia se desarrolla como una apuesta comunicacional orientada a visibilizar, reconocer y dignificar experiencias reales de transformación social alrededor del acceso al agua, entendiendo que detrás de cada conexión existe una historia de esfuerzo colectivo, esperanza y progreso. A través de esta iniciativa, el *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP* pone en el centro a las comunidades que han logrado transitar de esquemas alternativos, como las pilas públicas, hacia soluciones integrales y sostenibles mediante conexiones individuales, así como a aquellos sectores que, gracias a procesos de articulación entre la comunidad, la empresa y las entidades territoriales, hoy cuentan con un servicio que mejora de manera significativa su calidad de vida.

Estas historias no solo evidencian avances en infraestructura, sino que reflejan la capacidad de trabajar de manera conjunta para cerrar brechas, fortalecer el sentido de pertenencia y construir territorio.

En este sentido, la estrategia trasciende lo narrativo para convertirse en un instrumento de reconocimiento y movilización social, que aporta al fortalecimiento del tejido comunitario, resalta el valor del trabajo colaborativo y contribuye al crecimiento sostenido de la base de suscriptores, en la medida en que más ciudadanos se integran a un servicio formal, confiable y pensado para su bienestar.





- **Menos Tendencias, Más Respuestas:** Esta táctica surge como una respuesta estratégica a la necesidad de establecer una comunicación más directa, transparente y útil con la ciudadanía, priorizando el valor de la información clara por encima de los contenidos superficiales o de baja relevancia.

A través de esta estrategia, el *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP* transforma sus canales digitales en espacios efectivos de diálogo, donde las inquietudes reales de los usuarios son atendidas de manera oportuna por los propios líderes de la empresa, quienes asumen un rol activo en la construcción de confianza.

Esta dinámica no solo humaniza la comunicación institucional, sino que también acerca la gestión de la empresa a la cotidianidad de las personas, permitiendo resolver dudas, aclarar procesos y brindar orientación con un lenguaje cercano y comprensible. De esta manera, la iniciativa contribuye de forma significativa a fortalecer la confianza en la empresa, reducir la desinformación y consolidar una relación más abierta, transparente y participativa con la comunidad, en la que la comunicación deja de ser unidireccional para convertirse en un verdadero ejercicio de escucha y respuesta.



- **Cada Gota Cuenta:** Esta puesta se consolida como una estrategia integral de comunicación orientada a la generación de conciencia ciudadana frente al valor del agua y la responsabilidad compartida en su cuidado. Más allá de promover mensajes informativos, esta iniciativa busca transformar comportamientos, incentivando la adopción de buenas prácticas en el uso cotidiano del recurso y fomentando una cultura basada en la eficiencia, el ahorro y la sostenibilidad. En este sentido, la campaña invita a los usuarios a comprender el recorrido completo del agua: desde la protección de los ecosistemas estratégicos que la hacen posible, pasando por los procesos técnicos de captación, tratamiento y distribución, hasta su llegada a los hogares.

Esta visión permite dimensionar el valor de cada gota y el esfuerzo que implica garantizar su disponibilidad. Asimismo, se refuerza un principio fundamental para la gestión eficiente: el control y la medición del consumo como herramienta clave para la conservación, bajo la premisa de que aquello que se mide adecuadamente se gestiona mejor y, por ende, se protege de manera más efectiva. De esta manera, “Cada Gota Cuenta” no solo informa, sino que moviliza a la ciudadanía hacia una relación más consciente, responsable y sostenible con el agua.

- **Día Mundial del Agua:** Durante el trimestre, el *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP* conmemoró el Día Mundial del Agua como una oportunidad estratégica para reafirmar su compromiso con la gestión eficiente y sostenible del recurso hídrico, alineado con la agenda global de las Naciones Unidas bajo el enfoque “Agua para la equidad”.

En este marco, se desarrolló una estrategia de comunicación integral orientada a fortalecer la conciencia ciudadana sobre el uso responsable del agua, promover buenas prácticas en el hogar y visibilizar la importancia de reducir la huella hídrica mediante iniciativas como la reutilización de dotación institucional.

De manera complementaria, se adelantaron acciones de sensibilización interna que fortalecen la cultura organizacional y se impulsaron intervenciones comunitarias como el mural en el tanque Malpaso, en el sector de La Pedregosa, que integra arte, pedagogía y apropiación del territorio. Esta conmemoración permitió articular mensajes, acciones y experiencias que consolidan una visión compartida sobre el cuidado del agua como un compromiso colectivo.



1.3. Narrativa estratégica destacada dentro del primer trimestre 2026

Durante el primer trimestre, una de las principales apuestas del proceso de comunicaciones fue el fortalecimiento de la narrativa institucional en torno al Plan Maestro de Expansión del Acueducto, posicionándolo como un eje estratégico no solo para la empresa, sino para el futuro de la ciudad y la región.

Esta narrativa permitió consolidar un mensaje de alto valor: Bucaramanga cuenta con garantía de abastecimiento de agua para los próximos 50 años, lo que trasciende el ámbito operativo para convertirse en un atributo diferencial del territorio.

A partir de esta premisa, la comunicación se orientó a visibilizar cómo la seguridad hídrica se traduce en oportunidades de desarrollo, competitividad y bienestar, proyectando a la ciudad como un destino confiable para la inversión, la llegada de nuevas industrias y el crecimiento económico sostenible. De esta manera, el acueducto no solo reafirma su rol como prestador de un servicio esencial, sino como un actor clave en la construcción de futuro y en el impulso del desarrollo social y productivo de la región.

1.4. Crecimiento y consolidación digital

Durante el trimestre, los canales digitales registraron un crecimiento orgánico significativo, impulsado por:

- Contenidos más claros, cercanos y pedagógicos.
- Mayor frecuencia de publicación.
- Implementación de una parrilla mensual estructurada.

Resultado:

- Mayor interacción con la ciudadanía.
- Incremento en el alcance y posicionamiento digital.
- Fortalecimiento del vínculo emocional con los usuarios.



2. Gestión de Marca

2.1. Identidad 110 años

Durante el primer trimestre, la gestión de marca se consolidó como un eje estratégico para fortalecer el posicionamiento del *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP* como un referente institucional, social y de desarrollo regional, integrando de manera coherente su historia, su propósito y su proyección futura. En este contexto, la conmemoración de los 110 años comenzó a estructurarse como una plataforma de alto valor simbólico y comunicacional, iniciando con la implementación de un ejercicio de cobranding que acompaña la identidad institucional durante este año conmemorativo.

Esta primera fase no solo marca el inicio de la narrativa de celebración que se desplegará a lo largo del año, sino que además tiene un valor diferencial al ser el resultado de un concurso interno desarrollado entre los trabajadores, lo que fortalece la apropiación de la marca desde adentro y reconoce el talento y la creatividad del equipo humano. Así, más que una actualización visual, esta acción representa una construcción colectiva que conecta la historia de la empresa con quienes la hacen posible día a día, proyectando una marca cercana, auténtica y coherente con su cultura organizacional.

La relevancia estratégica de esta conmemoración radica en que permite:

- Consolidar la confianza construida a lo largo del tiempo, respaldando la credibilidad institucional con una trayectoria sólida.
- Involucrar activamente al talento humano en la construcción de marca, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la identidad organizacional.
- Preparar el posicionamiento de la celebración institucional, generando expectativa y coherencia en la narrativa de los 110 años.
- Diferenciar la marca en el entorno, proyectándola como una empresa vigente, cercana y en constante evolución.
- Reafirmar su propósito y visión de futuro, fundamentales para una empresa que garantiza un servicio esencial para el desarrollo de la región.
-



2.2. Actualización de identidad visual (Brand Refresh)

Avanzamos en la actualización de su identidad visual (Brand Refresh) de nuestras piezas de comunicación como parte de una estrategia orientada a fortalecer la conexión con sus públicos y proyectar una imagen institucional más contemporánea, cercana y coherente con su evolución.

Esta actualización de la línea gráfica corporativa no responde únicamente a un ejercicio estético, sino a la necesidad de adaptar la comunicación a nuevos entornos, formatos y expectativas ciudadanas, facilitando la comprensión de los mensajes y mejorando la experiencia de interacción con los contenidos. De esta manera, la línea de identidad busca hacer más accesible la información, humanizar la marca y reforzar su presencia en los distintos canales, consolidando una comunicación más clara, empática y alineada con el rol que cumple la empresa en la vida cotidiana de las personas.

La relevancia estratégica de esta actualización radica en que permite:

- Modernizar la percepción de la marca, alineándola con estándares actuales de comunicación.
- Mejorar la accesibilidad y comprensión de los contenidos, facilitando la interacción con los usuarios.
- Fortalecer la cercanía con la ciudadanía, a través de un lenguaje visual más claro y amigable.
- Garantizar coherencia en todos los puntos de contacto, consolidando una identidad sólida y reconocible.
- Acompañar la transformación digital y comunicacional, adaptando la marca a nuevos entornos y dinámicas de consumo de información.
-



2.3. Participación en escenarios estratégicos

• Foro Metropolitano del Agua

Participamos en el Foro Metropolitano del Agua, consolidando nuestro posicionamiento no solo desde la visibilidad de marca, sino como un actor técnico y estratégico en la conversación regional sobre la gestión del recurso hídrico. Esta participación permitió aportar conocimiento, experiencia y visión frente a los principales retos y desafíos que enfrenta el territorio en materia de sostenibilidad, abastecimiento y eficiencia en el uso del agua. De esta manera, el Acueducto reafirma su rol como referente en el sector, contribuyendo activamente a la construcción de soluciones y al fortalecimiento de una agenda pública informada, articulada y orientada al desarrollo sostenible de la región.

La relevancia estratégica de esta participación radica en que permitió:

- Posicionar a la empresa como líder técnico en la gestión del recurso hídrico, con capacidad de incidir en la agenda regional.
- Fortalecer la reputación institucional, más allá de la prestación del servicio.
- Generar confianza en los grupos de interés, a partir de su participación activa en escenarios especializados.
- Aportar a la construcción de soluciones colectivas, desde el conocimiento y la experiencia.



• ATP – KIA Open presentado por Acueducto Metropolitano de Bucaramanga

Nos vinculamos como patrocinador al regreso del torneo ATP de tenis a la ciudad, un evento de alto impacto que, después de nueve años, volvió a posicionar a Bucaramanga en el circuito deportivo internacional. Esta participación, enmarcada en la conmemoración de los 110 años de la empresa, permitió proyectar la marca ante más de 20.000 asistentes y audiencias a nivel nacional e internacional, asociándola con valores como la disciplina, el bienestar y la promoción de hábitos de vida saludables. De esta manera, el acueducto trasciende su rol como prestador de servicios públicos para consolidarse como un aliado estratégico del desarrollo deportivo y social de la ciudad, fortaleciendo su presencia en escenarios de alto reconocimiento y su conexión con la ciudadanía desde dimensiones que aportan al bienestar colectivo.

La relevancia estratégica de esta participación radica en que permitió:

- Ampliar el alcance y la visibilidad de la marca, a nivel local, nacional e internacional.
- Asociar la marca con valores positivos, como disciplina, salud y bienestar.
- Fortalecer el posicionamiento institucional, en escenarios de alto impacto.
- Conectar con nuevos públicos, más allá de los usuarios tradicionales del servicio.
- Reafirmar el compromiso del Acueducto con el desarrollo integral de la ciudad.



3. Comunicación Interna

La comunicación interna se enfocó en fortalecer la cultura organizacional, mejorar el flujo de información y consolidar el sentido de pertenencia.

3.1. Estrategia “Cooltura amb”

Implementamos la estrategia “Cooltura amb” como una iniciativa orientada a fortalecer la cultura y el clima organizacional a partir de procesos estructurados de información, sensibilización y alineación interna. Esta estrategia se concibe como un mecanismo para consolidar una comprensión común sobre los valores, comportamientos y prácticas que deben guiar el actuar de los trabajadores, promoviendo una cultura organizacional coherente con la estrategia empresarial.

A través de “Cooltura amb”, se han impulsado acciones pedagógicas que permiten clarificar expectativas, orientar conductas y reforzar el rol de cada trabajador en la construcción de una empresa más sólida, articulada y enfocada en el cumplimiento de su propósito.



3.2. Comunicación transversal

Fortalecimos los flujos de información y comunicación interna mediante la consolidación del espacio “Vamos a Conversar +”, concebido como un escenario estratégico de exposición, alineación y diálogo directo con los trabajadores.

Este escenario periódico ha permitido socializar de manera clara y oportuna los principales temas de la empresa, al tiempo que abre canales para la participación activa de los trabajadores, quienes pueden plantear inquietudes y resolver dudas de primera mano. A partir de esta dinámica, se han robustecido los mecanismos de comunicación transversal, logrando una mayor cobertura en los diferentes sitios de trabajo, facilitando el acceso oportuno a la información y reduciendo de manera significativa las brechas comunicacionales.

Como resultado, se evidencia una mayor cohesión organizacional y una evolución hacia esquemas de comunicación más abiertos, integrados y bidireccionales, superando modelos tradicionales caracterizados por la fragmentación y la dispersión de la información.



GESTION RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Comunidades

En el primer trimestre del 2026 de manera permanente el Gerente General y un equipo interdisciplinario de diferentes procesos del *amb S.A ESP.*, atendieron de manera presencial a 68 líderes y comunidad en general de la vereda el Pedregal, Barrio La independencia, Miradores de la UIS, Vereda Santos parte alta, Vereda Bolarqui, y Riveras del Río del Municipio de Girón con el propósito de escuchar sus inquietudes.

Los temas abordados con estas comunidades y sus representantes correspondieron a solicitudes del servicio de agua, individualizaciones y apoyos para los corregimientos.

EDUCACIÓN AL USUARIO

Esta línea estratégica está orientada a fortalecer el conocimiento de los usuarios sobre el uso adecuado y responsable de los servicios públicos, el cumplimiento de la normatividad vigente y la implementación de estrategias que contribuyan a una mejor prestación del servicio, fomentando la participación, la corresponsabilidad y la sostenibilidad.

Se llevaron a cabo tres encuentros de socialización. Uno de ellos estuvo relacionado con la actualización de las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con las disposiciones de la CRA, en el cual participaron de manera activa 11 vocales de control. Así mismo, se realizaron dos jornadas de socialización con la participación de 50 líderes del municipio de Bucaramanga.

Una de estas estuvo orientada a informar sobre los trabajos de sectorización que se adelantarán en la Comuna 9, específicamente en el barrio Girardot y sectores aledaños, con el fin de mejorar la prestación del servicio mediante el aislamiento por sectores de la red y, de esta manera, optimizar su operatividad. La otra jornada correspondió a la socialización de la aplicación del Decreto 0737 de 2025, mediante el cual se adopta la revisión general de la estratificación urbana del municipio de Bucaramanga, definiendo los estratos socioeconómicos para los servicios públicos y el impuesto predial.

Durante esta actividad, el secretario del Comité de Estratificación, ingeniero Benjamín Rueda, de la Alcaldía de Bucaramanga, explicó de manera detallada la metodología y su implementación a ediles, presidentes de Juntas de Acción Comunal y vocales de control.



BIENESTAR SOCIAL

La línea estratégica de Bienestar Social se enmarca en el compromiso de Responsabilidad Social Empresarial, orientado a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades ubicadas en el área de prestación del servicio y en las zonas de recarga hídrica de la provincia de Soto Norte. A través de acciones sociales, educativas y participativas, se promueve el desarrollo comunitario, la protección de los ecosistemas estratégicos y la corresponsabilidad en la sostenibilidad del servicio público.

Se realizó la entrega de 85 kits escolares en cuatro centros educativos ubicados en los municipios de Tona, Matanza y Bucaramanga, contando con la participación de 68 niños, niñas y docentes de cada institución educativa. Esta jornada permitió aportar de manera significativa al fortalecimiento de la educación en la zona rural, así como acercar a la Empresa a estas comunidades.



Proyectos de la Reserva Ocasional – En ejecución por la Fundación Agua, Medio Ambiente y Bienestar – FUNDamb

1. Nombre del proyecto: Soto Norte MAS Y MEJOR PREPARADO

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

Los 21 estudiantes becados de la provincia de Soto Norte ingresaron al sexto semestre académico, son jóvenes que se muestran comprometidos con la oportunidad que, desde el *amb S.A. ESP* a través de la Fundación Agua, Medio Ambiente y Bienestar se les ha brindado.

A mitad de semestre se adelantarán con las Universidades los comités técnicos establecidos.

N° de Estudiantes	MUNICIPIO	CARRERA	UNIVERSIDAD
3	VETAS	Ing. Ambiental	UDES
1	CHARTA	Ing. Ambiental	UDES
2	TONA (BERLIN)	Ing. Ambiental	UDES
2	MATANZA	Ing. Ambiental	UDES
1	SURATA	Ing. Ambiental	UDES
2	MATANZA	Ing. Ambiental	UPB
1	TONA	Ing. Ambiental	UPB
1	CALIFORNIA	Ing. Ambiental	UPB
2	CHARTA	Ing. Ambiental	UPB
3	CHARTA	Ing. Energía	UNAB
1	SURATA	Ing. Energía	UNAB
1	CHARTA	TRABAJO SOCIAL	UNIMINUTO
1	MATANZA	AMINISTRACIÓN AGROPECUARIA	USTA

Estudiantes beneficiados

2. Nombre del proyecto: CENTINELAS URBANAS



Conservar y restaurar los ecosistemas estratégicos del municipio de Bucaramanga, así como promover una relación más sostenible con el medio ambiente vinculando activamente a los habitantes del municipio en la protección de la naturaleza y estableciendo prácticas de consumo consciente.

Objetivos Específicos

- Fortalecer capacidades de las personas vinculadas al proyecto mediante un proceso inicial de formación en medio ambiente, uso responsable del recurso hídrico y liderazgo con enfoque de género.
- Generar empleo temporal a más de 40 personas, como estrategia de inclusión social y económica.
- Capacitar a las comunidades de Bucaramanga en buenas prácticas medio ambientales y sostenibles.
- Embellecer y recuperar espacios verdes urbanos, promoviendo entornos saludables y agradables para la ciudadanía.
- Restaurar y conservar una cuenca hídrica de la ciudad, fomentando la protección de los ecosistemas y gestión sostenible del agua.

El proyecto realizó dos intervenciones importantes para el *amb S.A ESP*, enfocadas en la recuperación y embellecimiento, mediante la siembra de especies vegetales, de los tanques Puerta del Sol y Tanque Centro. Así mismo, se llevó a cabo un proceso de sensibilización puerta a puerta dirigido a los habitantes y establecimientos comerciales del área de influencia de estos espacios, orientado al uso eficiente del agua. Esta intervención ambiental incluyó además acciones de recolección de residuos sólidos, contribuyendo al mejoramiento del entorno y a la promoción de buenas prácticas ambientales.

3. Nombre del proyecto: CADENAS PRODUCTIVAS

Objetivo:

Fortalecimiento de una cadena productiva de la provincia de Soto Norte mediante el desarrollo de habilidades socio empresariales y de sostenibilidad ambiental en un periodo de 18 meses a través de la agregación de valor, mejorando la asociatividad e incentivando la innovación.

Objetivos Específicos

1. Diseñar un plan de negocio para tres cadenas productivas como producto de la identificación de falencias socio empresariales mediante visitas y la aplicación de cuestionarios especializados.
2. Desarrollar habilidades de asociatividad, generando valor, tecnificación e innovación en la cadena productiva seleccionada.
3. Diseñar e implementar un plan de manejo ambiental para la cadena productiva que permita la protección del medio ambiente, eficiencia en el uso de los recursos, reducción de recursos y disminución de costos en las cinco cadenas productivas.

Este proyecto tiene estimado iniciar en los primeros meses del 2026, se encuentra en fase administrativa.

