



INFORME DE GESTIÓN

Concejo de Bucaramanga

Tercer Trimestre

2026



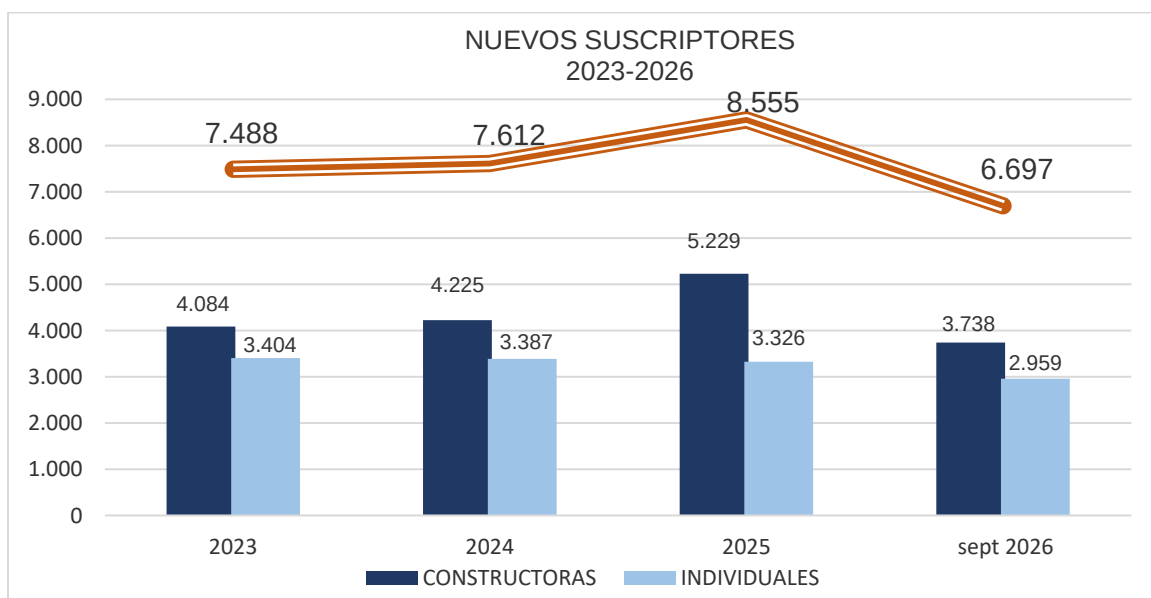
En cumplimiento de lo establecido en los artículos 135 y 136 del Acuerdo Municipal 031 del 09 de octubre 2018, por medio del cual "SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, La Gerencia General del *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP*, comprometida con la calidad de vida de la comunidad en su área de influencia, presenta a ustedes los resultados de la Gestión Financiera, Técnica, Comercial y Administrativa, adelantada por la empresa durante el Tercer trimestre de la vigencia 2026.

GESTIÓN COMERCIAL

Al cierre del Tercer Trimestre de 2026, se alcanzó la cifra de 339.187 suscriptores facturados que representa un incremento del 2,36% con referencia a la misma vigencia del año 2025, los cuales registraron un consumo acumulado de 44.204.108 m³, cifra superior en 3,84% a la registrada en el mismo periodo del año anterior, generándose ingresos por Cargo Fijo y Consumo (tarifas del servicio de acueducto) por \$181.915,17 millones, cifra que supera en \$15.221,8 millones el total facturado equivalente a un incremento de 9,13% a la registrada en el segundo trimestre del año 2025, como efecto de las actualizaciones de tarifarias realizadas en el mes de Abril y Agosto de 2026 y a un mayor volumen facturado de 1.636.275 m³.

ACCESO AL SERVICIO (NUEVOS CLIENTES)

Al cierre del tercer trimestre del año 2026 el proceso de Vinculación gestionó la Conexión al Servicio de Acueducto para 6.697 nuevos clientes, distribuidos en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón con ingresos de \$ 4.135,0 millones por concepto de aportes de conexión y \$ 1.944,0 millones por venta de medidores.

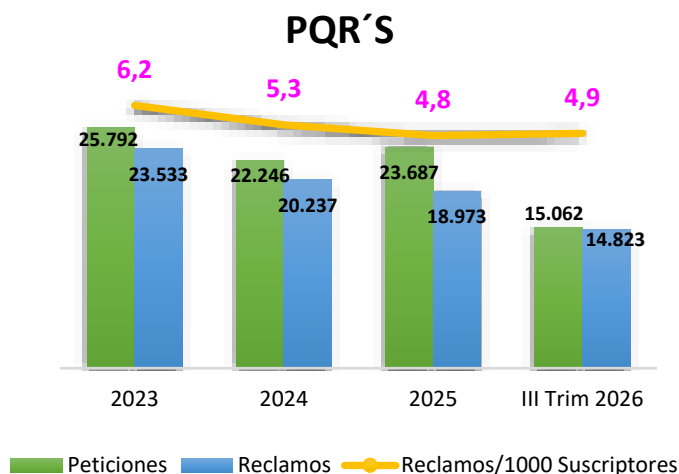


En cuanto a la vinculación de nuevos suscriptores se identifica que el 55,8% de los usuarios nuevos corresponden a Constructoras y el 44,2% restante a usuarios individuales.

SATISFACCIÓN Y SERVICIO A NUESTROS CLIENTES

1. Atención Presencial y Escrita

Durante el tercer semestre del año 2026 se gestionaron 18.943 atenciones presenciales y 10.961 escritas, es decir, 29.904 en total, de las cuales 14.833 correspondieron a reclamos del servicio, que son resueltos en los términos de Ley. Los 15.071 restantes corresponden a solicitudes diversas.



Para el tercer trimestre del 2026 el total de PQR's, disminuyo en un 7% (siete) en el total de PQR's frente a la misma vigencia del año 2025.

En lo corrido del año 2026, se han gestionado 14.833 Reclamos, de los cuales fueron resueltos 5.578 a favor del usuario, y los 8.985 restantes a favor del **amb**. Los 270 reclamos faltantes se encuentran en trámite conforme a los términos de ley.

Los resultados obtenidos en el tercer semestre de 2026, nos permiten presentar un indicador de 4,9 reclamos por cada mil clientes, mayor a la vigencia anterior que fue de 4,7.

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

OFICINA	ATENCIONES TERCER TRIM/26	PORCENTAJE
PARQUE DEL AGUA	15.128	80%
CAÑAVERAL	2.172	11%
GIRON	1.643	9%
TOTAL	18.943	

✓ 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 septiembre del año 2026 fueron agendadas **24.200** citas. El promedio de espera de atención presencial al usuario para el primer semestre del año 2026 fue de **07:31** minutos.

2. Atención Telefónica y Autogestión

A septiembre 30/2026, a través del Contact Center se atendieron 104.703 llamadas de nuestros usuarios, el 55% fueron gestionadas por el equipo de agentes mientras que el restante 45 por autogestión a través de servicios transaccionales de IVR telefónico.

Adicionalmente al canal telefónico, se gestionaron 24.182 interacciones a través del asistente virtual de nuestra página web, y 70.889 interacciones a través de los canales chatweb y whatsapp, para un total de 199.774 interacciones atendidas.

El 41.08% de las interacciones atendidas corresponden a solicitudes de información mientras que el 24.59% a consultas y reportes relacionados con daños e interrupciones del servicio. El 11.44% de las interacciones atendidas corresponden a quejas principalmente del proceso medidores y reinstalaciones del servicio mientras que el 8.71% de las interacciones corresponde a solicitudes de servicios técnicos. Los reclamos por facturación se presentan en el 6.41% de los casos y solicitudes varias con un 7.78%.

Al tercer trimestre de 2026 los canales de atención del Contact Center han obtenido 14.130 evaluaciones de satisfacción del servicio al finalizar cada interacción, logrando un resultado medio de 96% de satisfacción.

3. Contacto y Campañas

Campañas SMS

A septiembre 30/2026, se han enviado 267.600 mensajes de texto a clientes y usuarios como medio informativo y de contacto en desarrollo de las estrategias de acceso al servicio y gestión de cartera, entre los que se cuentan:

- Mensaje informativo de APROBACIÓN/NEGACIÓN a solicitudes de nuevas conexiones al servicio de acueducto (nuevas matrículas).
- Mensaje informativo de APROBACIÓN/NEGACIÓN a previsita de venta.
- Mensajes de apoyo a la gestión de recuperación de cartera: Recordatorio de pago para usuarios con Acuerdo de Pago; Propuesta de Cuota inicial y plazo para morosos; cobro a usuarios con factura vencida.

A partir del mes de mayo/2026 se ha incrementado el número de SMS enviados correspondiente a campañas de gestión de cobro y recuperación de cartera, en un 506% respecto al total de SMS enviados durante la vigencia 2025.

Campañas de IVR Robótico

Durante el tercer trimestre de 2026 se programó el envío de 1.662 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 76%.

4. Acceso virtual y autogestión

✓ Asistentes virtual web

A septiembre 30/2026, a través de los asistentes virtuales cursaron 24.182 conversaciones, el 94% de ellas cursan por Agua María web mientras que el restante 6% lo hacen a través del bot de pago a plazos.

El 25% 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; un 15% ingresan por la opción de pagos por PSE, con el 10% comparten participación las opciones de pago y otras solicitudes transaccionales; el restante 21% se distribuye en otras solicitudes varias.

✓ Asistente virtual - Whatsapp (300 262 1947)



A través de este canal se recibieron 63.881 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 septiembre 30/2026, se han recibido 2.377 registros a través del bot de actualización de datos de whatsapp.

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%.



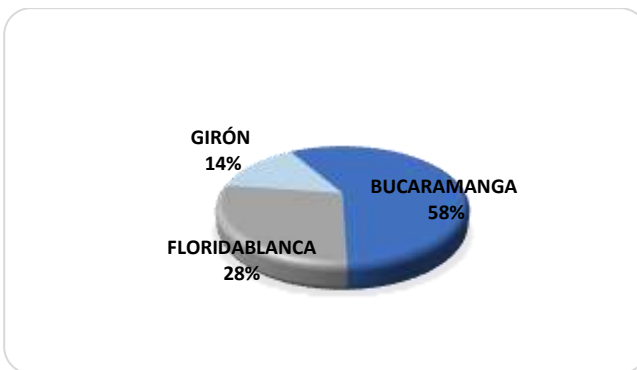
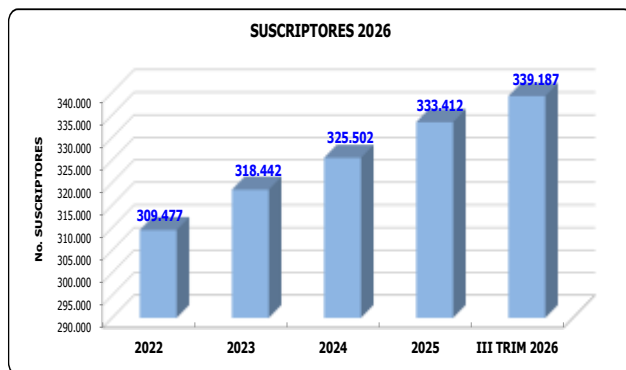
EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN COMERCIAL

La gran eficiencia en nuestros procesos comerciales nos permitió consolidar y facturar al cierre del segundo trimestre de 2026 un total de 339.187 suscriptores, quienes registraron un consumo total de 44.204.108 m³ y emitir ventas por concepto del servicio de acueducto (consumo y cargo fijo) por valor de \$181.915,17 millones.

USO	SUSCRIPTORES		CONSUMO (m3)		FACTURACION (Miles de \$)	
RESIDENCIAL						
Estrato 1	35.030	10,3%	3.923.566	8,9%	\$ 10.938.391	6,0%
Estrato 2	71.157	21,0%	7.923.811	17,9%	\$ 26.699.100	14,7%
Estrato 3	94.511	27,9%	9.782.763	22,1%	\$ 39.468.907	21,7%
Estrato 4	79.989	23,6%	8.584.600	19,4%	\$ 37.831.276	20,8%
Estrato 5	16.758	4,9%	1.808.468	4,1%	\$ 11.886.167	6,5%
Estrato 6	10.803	3,2%	1.354.214	3,1%	\$ 9.255.602	5,1%
Total	308.248	90,9%	33.377.422	75,5%	136.079.442	74,8%
INDUSTRIAL						
COMERCIAL	116	0,0%	929.190	2,1%	\$ 4.233.300	2,3%
OFICIAL	28.880	8,5%	5.023.020	11,4%	\$ 30.483.980	16,8%
ESPECIAL	867	0,3%	1.497.045	3,4%	\$ 5.277.568	2,9%
PROVISIONAL	207	0,1%	414.755	0,9%	\$ 1.257.938	0,7%
TEMPORAL	268	0,1%	2.795.944	6,3%	\$ 3.611.615	2,0%
A AGUA EN BLOQUE	600	0,2%	166.732	0,4%	\$ 971.331	0,5%
TOTAL amb	1	0,0%	0	0,0%	\$ -	0,0%
TOTAL amb	339.187	100%	44.204.108	100%	\$ 181.915.174	100%

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

SUSCRIPTORES



Implementación Actualización de la Estratificación Socioeconómica en cumplimiento del Decreto Municipal No. 0737 de 2025

En cumplimiento del Decreto Municipal No. 0737 del 22 de septiembre de 2025, mediante el cual el Municipio de Bucaramanga adoptó la actualización de la estratificación socioeconómica de los inmuebles residenciales, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. adelantó las acciones técnicas, operativas y administrativas necesarias para implementar oportunamente esta disposición en su sistema comercial y de facturación.

La actualización de la estratificación fue realizada por el Municipio de Bucaramanga en ejercicio de las competencias constitucionales y legales previstas en los artículos 5.4 y 101 de la Ley 142 de 1994, como resultado del proceso de revisión general de la estratificación urbana, desarrollado con base en la metodología definida por el Departamento Nacional de Planeación.

En atención a esta obligación, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP. incorporó la actualización en la facturación correspondiente al mes de abril de 2026, de acuerdo con los ciclos de facturación establecidos por la Empresa.

Como resultado de la implementación, 7.005 suscriptores registraron modificaciones en su estrato socioeconómico, de los cuales 6.849 presentaron incremento de estrato y 156 disminución. Estas modificaciones corresponden exclusivamente a la información oficial suministrada por el Municipio de Bucaramanga, autoridad competente para definir y actualizar la estratificación de los inmuebles residenciales.

Posteriormente a la implementación, el Municipio ha continuado atendiendo solicitudes de revisión de estratificación derivadas de derechos de petición y acciones de tutela. Como consecuencia de este proceso, ha remitido actualizaciones que han sido incorporadas por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP. en su sistema comercial, conforme a la información oficial suministrada por la Administración Municipal.

Con el fin de garantizar una adecuada comunicación con los usuarios, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP. remitió, junto con la facturación correspondiente, una comunicación personalizada a cada suscriptor cuyo inmueble presentó modificación en el estrato socioeconómico, informando el cambio aplicado y los canales de atención habilitados para resolver inquietudes relacionadas con la facturación y con el proceso de estratificación.

Finalmente, el Municipio de Bucaramanga informó que expedirá un nuevo acto administrativo mediante el cual se actualizará la estratificación de algunos predios que se encuentran en proceso de verificación

individual. Una vez dicha información sea oficialmente comunicada, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP realizará las actualizaciones correspondientes, en cumplimiento de las disposiciones que expida el Municipio.

SERVICIO ALCANTARILLADO *amb* S.A. ESP

Brisas y Granjas de Provenza

Para el tercer trimestre de 2026 se cuenta con 404 suscriptores, incremento de 4,7% frente a la vigencia 2025, de los Barrios Brisas de Provenza y Granjas de Provenza del Municipio de Bucaramanga, para un total de 37.865 m³ registrados por dicho servicio 9,67% superior a la vigencia 2025 y un total facturado de \$44,6 superando en el 24,7 % el valor facturado en la vigencia 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 tercer semestre de 2026, se efectuó la revisión previa a 101.679 usuarios, lo cual contribuye determinantemente a que la facturación emitida sea justa y acorde al consumo.

✓ Revisiones especializadas

En el tercer trimestre del 2026, se ejecutaron 7.731 revisiones técnicas especializadas, con una efectividad de ejecución del 66.64%.

2. Gestión de Cartera

Al cierre del tercer trimestre del 2026, la cartera totalizó la suma de \$ 8.813,6 millones, registrando una disminución de \$ 103,5 millones frente al cierre de la vigencia 2025, como se aprecia en la siguiente gráfica.

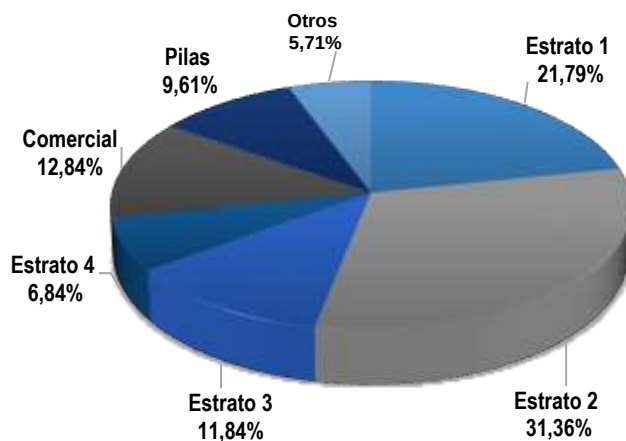


Durante el tercer trimestre del año 2026 se otorgaron nuevas facilidades de pago a 16.000 usuarios de los cuales al finalizar el trimestre se encuentran activos 15.101 usuarios con cartera en acuerdos de pago cuyo monto corresponde a \$ 2.303 millones.

CARTERA VENCIDA	CIERRE 2021	CIERRE 2022	CIERRE 2023	CIERRE 2024	CIERRE 2025	ago-26
CARTERA SIN ACUERDOS DE PAGO	7.693	6.617	6.254	6.378	6.594	6.510
CARTERA ACUERDOS DE PAGO	7.183	5.079	4.030	3.188	2.323	2.303
TOTAL CARTERA VENCIDA EN GESTION	14.875,60	11.696,60	10.283,74	9.565,25	8.917,11	8.813,6
% VARIACION CARTERA	31,6%	-21,4%	-12,1%	-7,0%	-6,8%	-1,2%

✓ Composición de la cartera

La cartera vencida, se concentra principalmente, en el uso residencial con \$ 6.606,3 millones que representa el 74,96% del total de la cartera, el uso comercial \$1.132,01 millones con el 12,84% y las Pilas Públicas \$846,9 millones que representa el 9,6%.



Los estratos 1, 2 y 3 concentran el 65,0% del total de cartera vencida, siendo de mayor relevancia el estrato 2 con una participación del 31,36%.

Gestión cobranza especializada

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

- ✓ Recuperación Financiera:
 - Recaudo de contado: \$ 466.559.640
 - Acuerdos de pago: \$ 240.697.191
 - Total gestionado: \$ 707.256.831

✓ Gestión suspensión del servicio

A septiembre de 2026, se efectuaron 64.000 suspensiones del servicio aplicando lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 y se ejecutaron 47.600 reinstalaciones.

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

3. Gestión de Recaudo

Para tercer trimestre del año 2026 se recaudaron \$ 200.207,84 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	180.117,17	90%
Venta y reposición de medidores, suspensiones reinstalaciones	14.132,92	7%
Subsidios por municipios	4.635,40	2%
Conceptos varios	1.322,35	1%
Total	200.207,84	100%

✓ **Servicio de Recaudo en Línea**

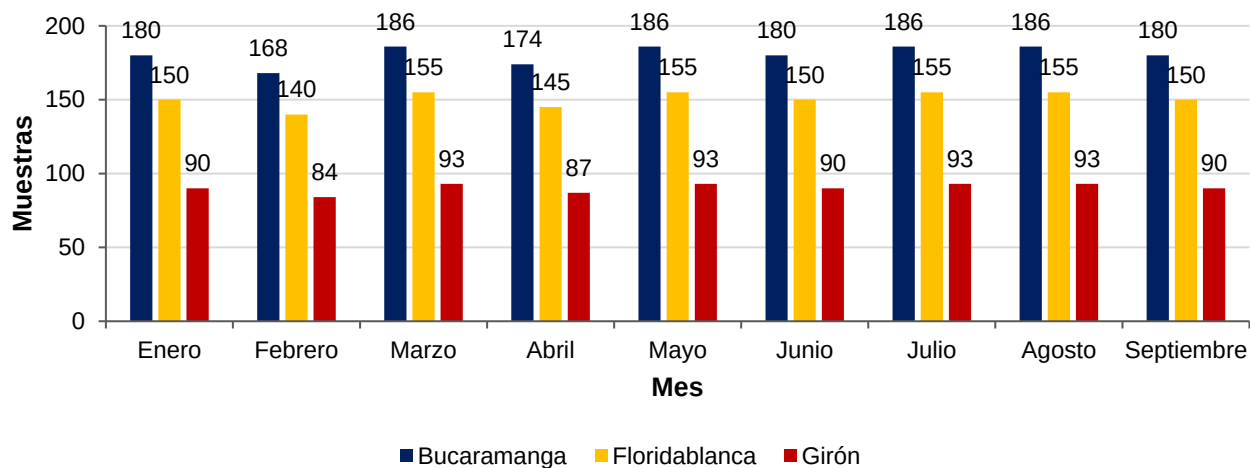
Para el tercer trimestre de 2026, el pago en línea a través del portal web del **amb** mostró un crecimiento, alcanzando un promedio de 96.088 transacciones mensuales frente a las 83.849 del año anterior, lo que representa un incremento del 12,7%. En términos globales, este medio de pago permitió el recaudo de 864.792 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.

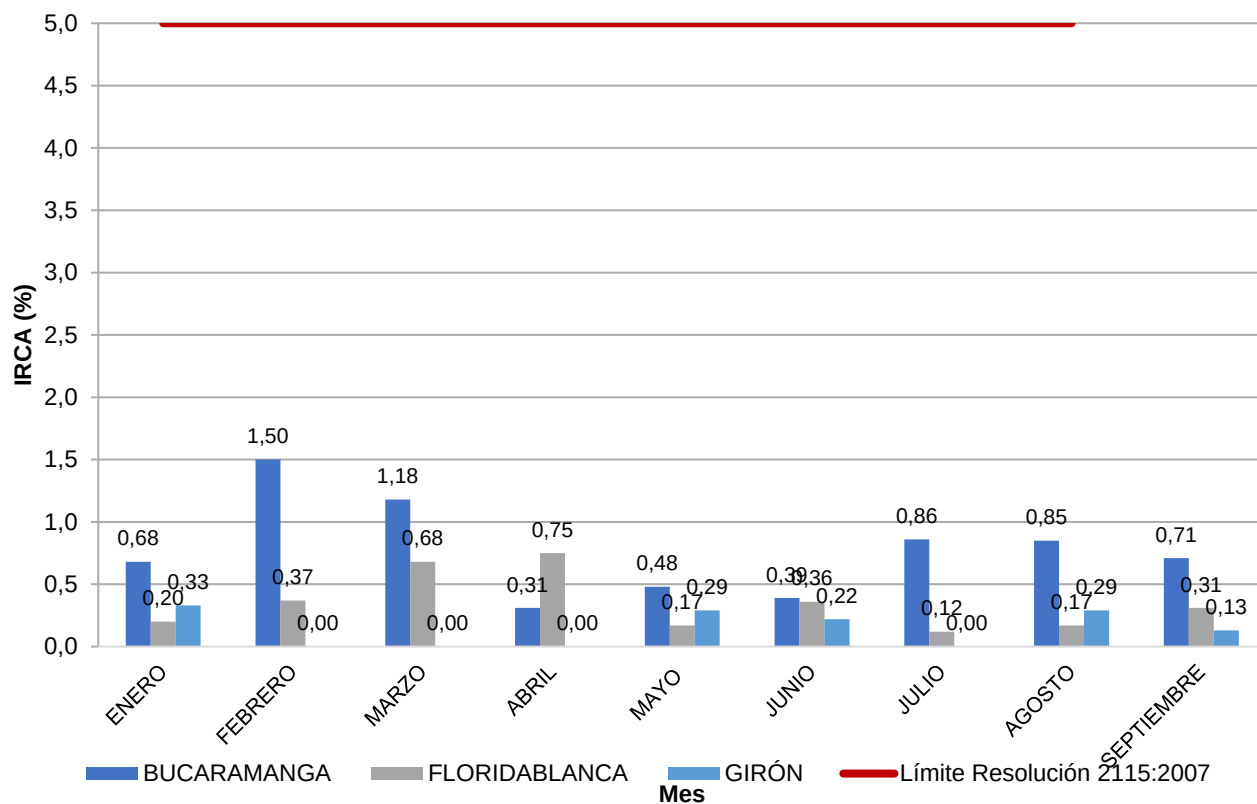
Toma de muestras para análisis fisicoquímicos y microbiológicos para los Municipios que cubre el amb:

Toma de muestras par análisis Fisicoquímicos y Microbiológicos - Área Metropolitana de Bucaramanga



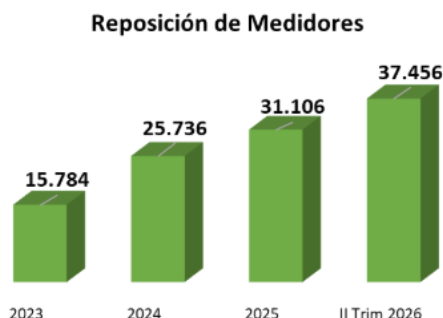
Los resultados del Índice Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) se presentan a continuación:

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



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 remplazarse por cambio tecnológico.



Como se observa en la gráfica, a cierre del segundo trimestre de 2026 se registra la instalación de 37.456 medidores para reemplazar equipos que habían cumplido su ciclo de vida o presentaban fallas en la medición, con lo cual además de garantizar una correcta medida para estos clientes, se brinda mayor seguridad en la toma de lectura.

Al finalizar el tercer trimestre de 2026, se registran sólo 852 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.

ACOMETIDAS

✓ Mantenimiento y/o reposición de Acometidas

Al tercer trimestre del 2026 se prestó el servicio de construcción de acometidas a 233 nuevos usuarios, en sectores que una vez dieron cumplimiento al decreto 1077 de 2025, se otorgó disponibilidad del servicio. Esto permitió asegurar la instalación de redes intradomiciliarias cumpliendo con las especificaciones técnicas establecidas por el *amb S.A ESP* y evitando la manipulación de terceros en nuestras redes locales de acueducto.

Así mismo, se realizó el mantenimiento de 179 cajillas permitiendo mejorar la operación y funcionamiento de las acometidas los actuales usuarios.

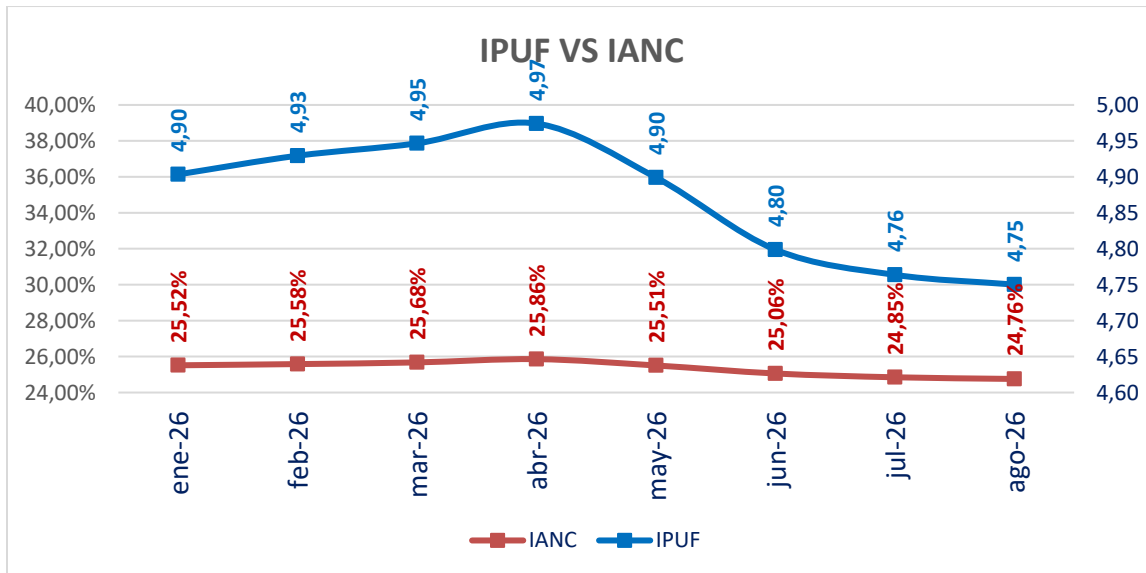
GESTION INTEGRAL DE AGUA NO CONTABILIZADA

Comportamiento del IANC y del IPUF

Durante el periodo de julio a agosto 2026, se evidencia una tendencia decreciente en las pérdidas, pasando de un valor de IANC del 25.06% al 24.76%; y de un índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) de 4.80 al 4.75 m3/suscriptor.

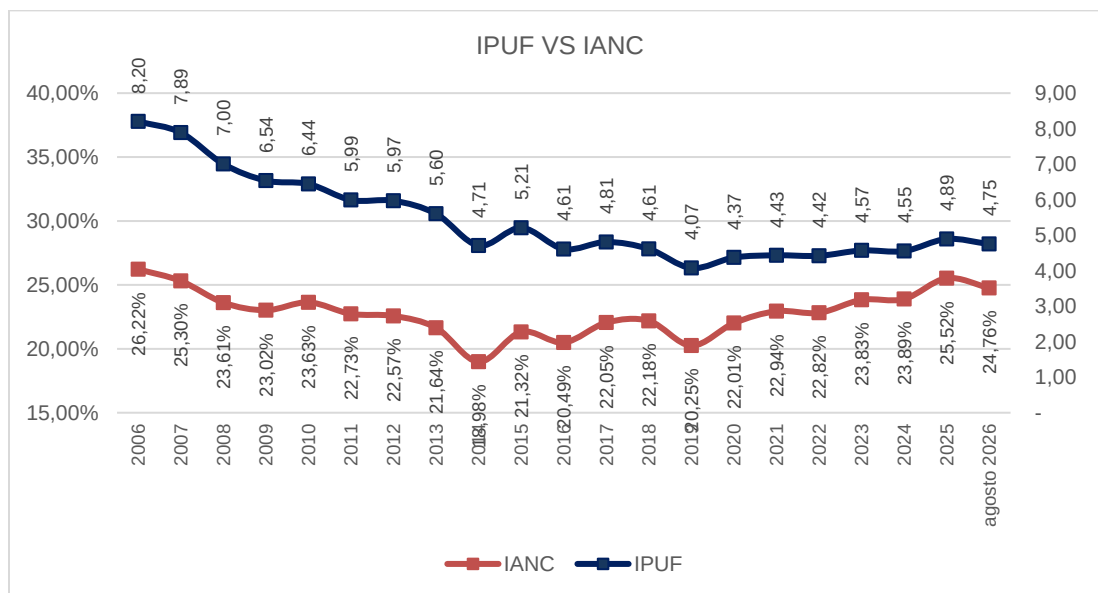
En comparación con el valor de IANC y de IPUF registrado para junio de 2026, se registra una disminución de 0.3% en términos de IANC y del 0.05 m3 en las pérdidas por usuario facturado.

Es importante destacar que, a partir del mes de julio 2026, se modificó el cálculo del consumo facturado, mediante la inclusión del consumo recuperado y facturado mediante la gestión de irregularidades por parte del Proceso de Gestión Integral de Agua No Contabilizada, así como el volumen entregado por medio de carrotanques.



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

En comparación con el valor de IANC y de IPUF registrado para diciembre de 2025, se registra una disminución de 0.76% en términos de IANC y del 0.14 m3 en las pérdidas por usuario facturado.

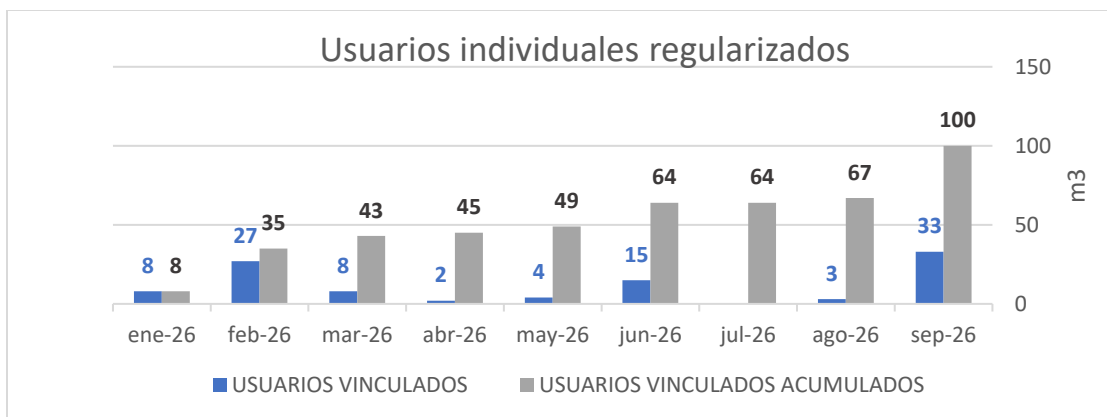


COMPORTAMIENTO ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO (IPUF) PROMEDIO (12 MESES).

Nota: El IANC de cada mes, corresponde al promedio acumulado de los últimos 12 meses. El VOLUMEN FACTURADO presenta un desfase de dos meses. El en el cálculo de IANC e IPUF de agosto 2026, se incluye el consumo recuperado y facturado mediante la gestión de irregularidades por parte del Proceso de Gestión Integral de Agua No Contabilizada, así como el volumen entregado por medio de carrotanques

Regularización de conexiones clandestinas

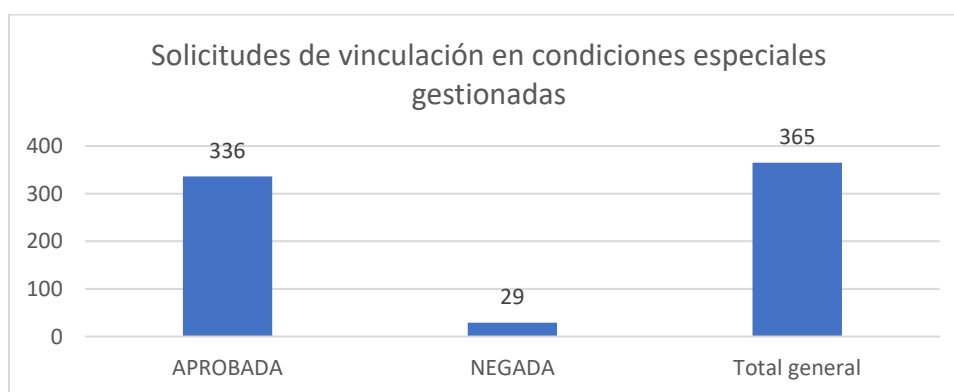
Durante tercer trimestre de 2026, se logró la vinculación del servicio en condiciones especiales para 36 clientes individuales que se encontraban en condición de irregularidad. Hasta el 30 de septiembre, se registra un total de 100 usuarios especiales individuales vinculados en 2026.



USUARIOS INDIVIDUALES VINCULADOS MEDIANTE CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES.

Vinculación de clientes en condiciones especiales

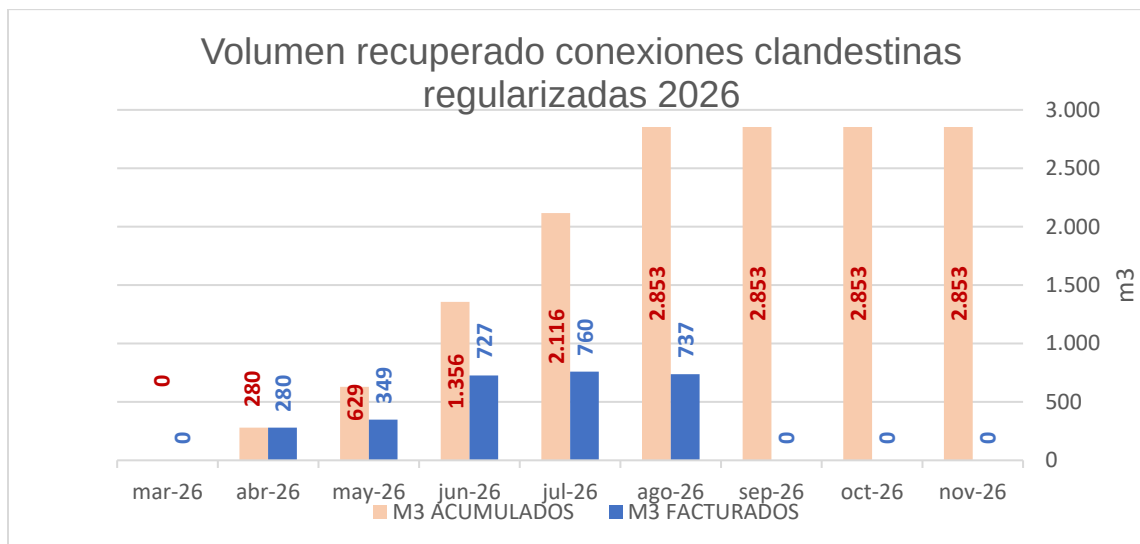
Durante el tercer trimestre 2026, se gestionaron 365 solicitudes de vinculación en condiciones especiales de los barrios de Villa Rosa, La Primavera y la Fortuna, de las cuales 336 fueron aprobadas técnicamente, y 29 fueron negadas debido a que no cumplen los requisitos para vinculación establecidos en el Acto de Gerencia No.006 de 2024¹.



SOLICITUDES DE VINCULACIÓN EN CONDICIONES ESPECIALES GESTIONADAS DURANTE DEL TERCER TRIMESTRE 2026.

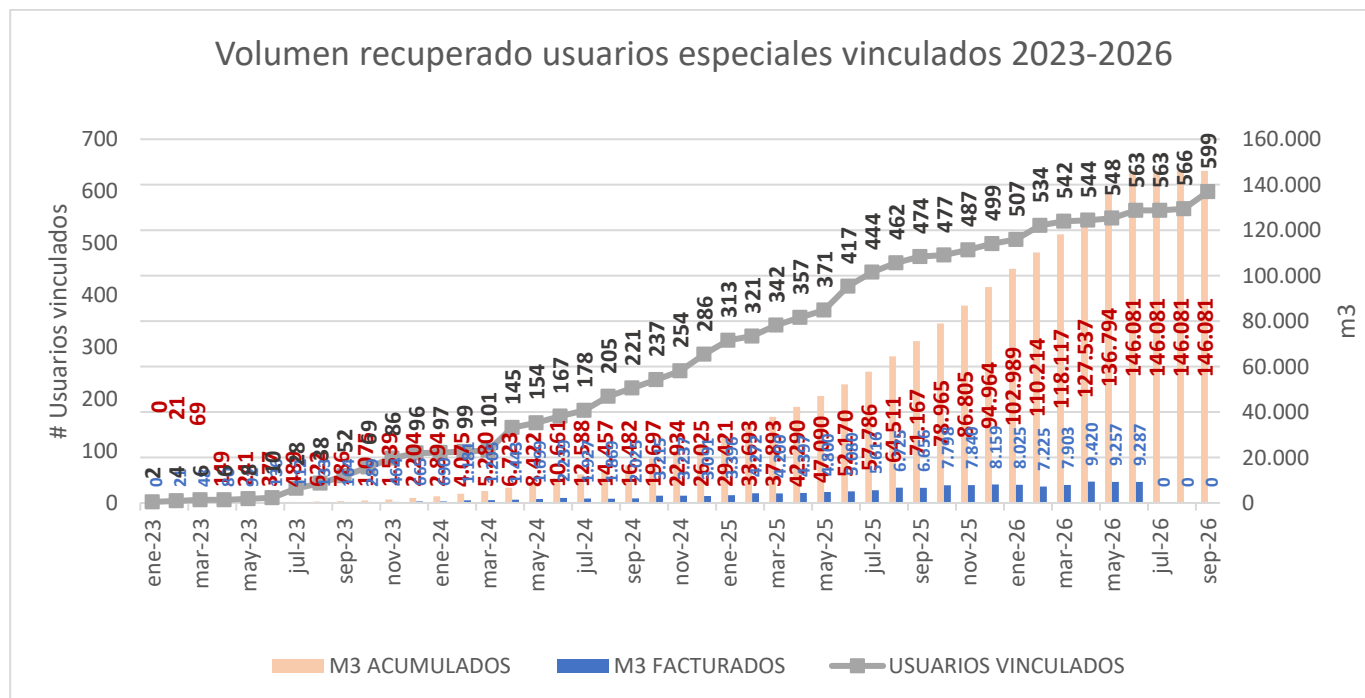
¹ Acto de Gerencia No. 006 de 2024, por medio del cual se modifica Acto de Gerencia 001 de 2023 del amb S.A.ESP consistente en la implementación y reglamentación del "CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES PARA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE MEDIANTE SERVICIO PROVISIONAL INDIVIDUAL" y del "CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES PARA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE MEDIANTE SERVICIO PROVISIONAL DE PILA PÚBLICA".

De acuerdo a la última facturación disponible, correspondiente al mes de agosto (consumo del mes de junio), para los usuarios vinculados mediante contrato de condiciones especiales durante el 2026, se registra un consumo facturado de 737 m³/mes, y un consumo acumulado de 2.853 m³.



VOLUMEN RECUPERADO POR REGULARIZACIÓN DE CLIENTES ESPECIALES EN 2026.

Desde que se dio inicio a la vinculación mediante contrato de condiciones especiales, en el año 2023, se registra la vinculación de 599 clientes individuales, que se encuentran facturando 9.287 m³ de acuerdo al último dato de facturación disponible (consumo de junio, facturación de agosto).



Sectores con alta incidencia de fraudes y comunidades clandestinas

Durante el tercer trimestre, con el fin de fomentar el acceso al servicio para comunidades que se encuentran en condición de irregularidad, se realizó la recopilación de información y análisis para 19 sectores para su presentación en el Comité de Pérdidas del *amb S.A.ESP*.

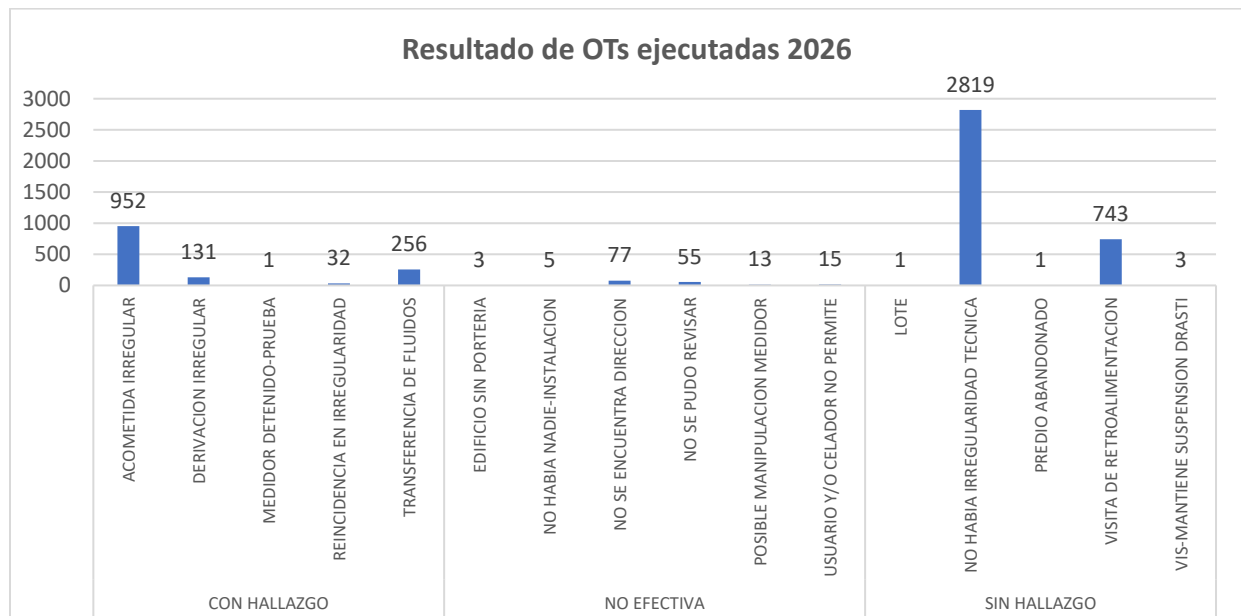
De las comunidades analizadas, se dio aprobación para la vinculación de las siguientes comunidades en modalidad de **Pila Pública**, con un total de 1692 familias beneficiadas:

- Puente Nariño – Sector 2 (650 familias)
- Manzanares Campestre (70 familias)
- A.H. Mirador del Rosal (80 familias)
- Pedregal Parte Alta y Los Cuadros (300 familias)
- A.H. Bonanza Campestre (300 familias)
- Sector Parcelas La Unión – Café Madrid (25 familias)
- Brisas del Mirador (20 familias)
- Villas de Aragón (30 familias)
- Angelinos (17 familias)
- Tres Balcones (100 familias)
- Independencia Parte Alta (100 familias)

Estas comunidades se encuentran en proceso de adecuación de instalaciones y análisis hidráulico para la definición de la mejor solución técnica para su vinculación, la cual se espera finalizar en el transcurso del cuarto trimestre de 2026.

Acciones contra conexiones Clandestina/Fraudulentas

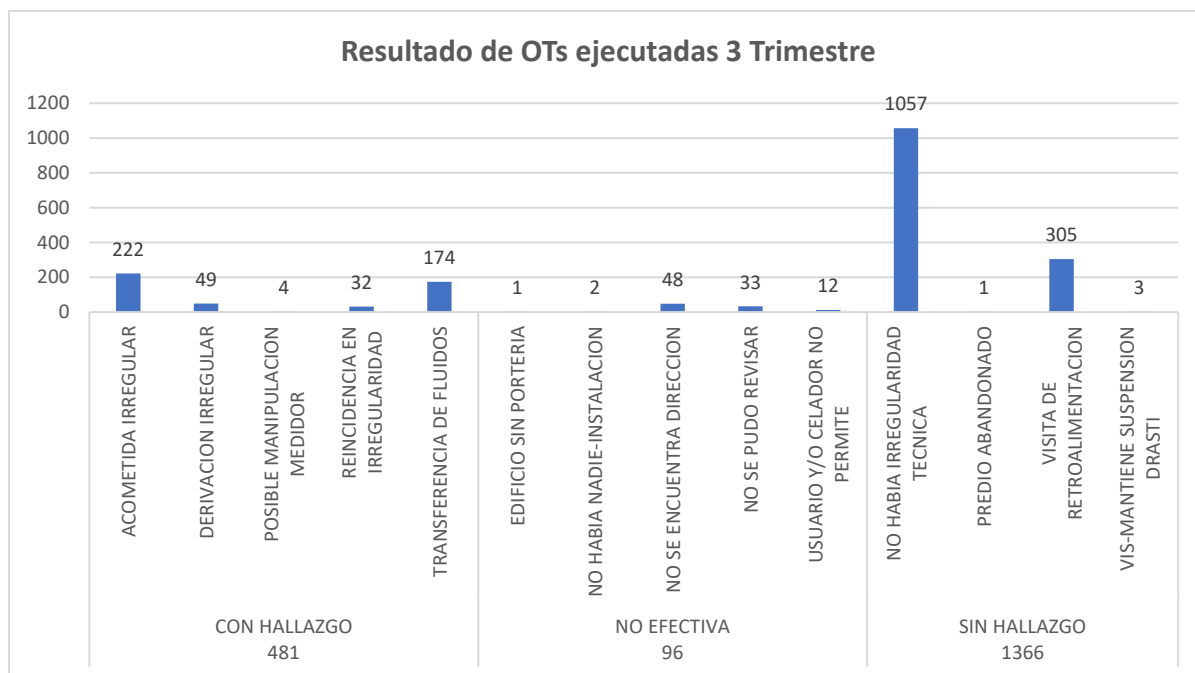
Durante los primeros tres trimestres de 2026, se realizaron un total de 5.107 inspecciones a potenciales conexiones fraudulentas, de las cuales 1372 presentaron algún tipo de hallazgo.



órdenes ejecutadas para atención de presuntas irregularidades en 2026.

A través del Contrato 139/2025, que tiene como objeto la “GESTIÓN DE ACOMETIDAS IRREGULARES ENCONTRADAS EN EL ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL *amb* S.A ESP, se realizó la gestión de 3.956 órdenes de trabajo para la atención de potenciales conexiones fraudulentas (77% del total de órdenes atendidas), cuyos resultados, están incluidos en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Durante el tercer trimestre de 2026, se realizaron un total de 1943 inspecciones a potenciales conexiones fraudulentas, de las cuales 481 presentaron algún tipo de hallazgo.



ORDENES EJECUTADAS PARA ATENCIÓN DE PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2026.

Como resultado de estas actividades, en el tercer trimestre se obtuvo un recaudo de \$178.586.218 por concepto de consumo no facturado y de \$36.978.054 por control y seguimiento. Para el 2026, hasta la fecha, se registra un total de \$699.924.088 valor recaudado por consumo no facturado.

TABLA 1 VOLUMEN RECUPERADO Y VALOR RECAUDADO POR CONCEPTO DE CONSUMO NO FACTURADO.

MES	ACOMETIDA I.		CONTROL Y SEGUIMIENTO
	M3	\$	\$
Enero	14.526	\$ 52.071.881	\$ 9.476.359
Febrero	56.746	\$ 180.490.648	\$ 23.372.634
Marzo	22.302	\$ 74.596.607	\$ 17.598.118
Abril	21.087	\$ 63.239.477	\$ 25.543.322
Mayo	26.250	\$ 66.444.682	\$ 15.001.452
Junio	31.370	\$ 84.494.575	\$ 12.111.243
Julio	29.667	\$ 30.291.364	\$ 13.576.879
Agosto	23.242	\$ 59.467.687	\$ 12.463.540
Septiembre	23.372	\$ 88.827.167	\$ 10.937.635
TOTAL	248.562	\$ 699.924.088	\$ 140.081.182

GESTIÓN OPERACIONAL

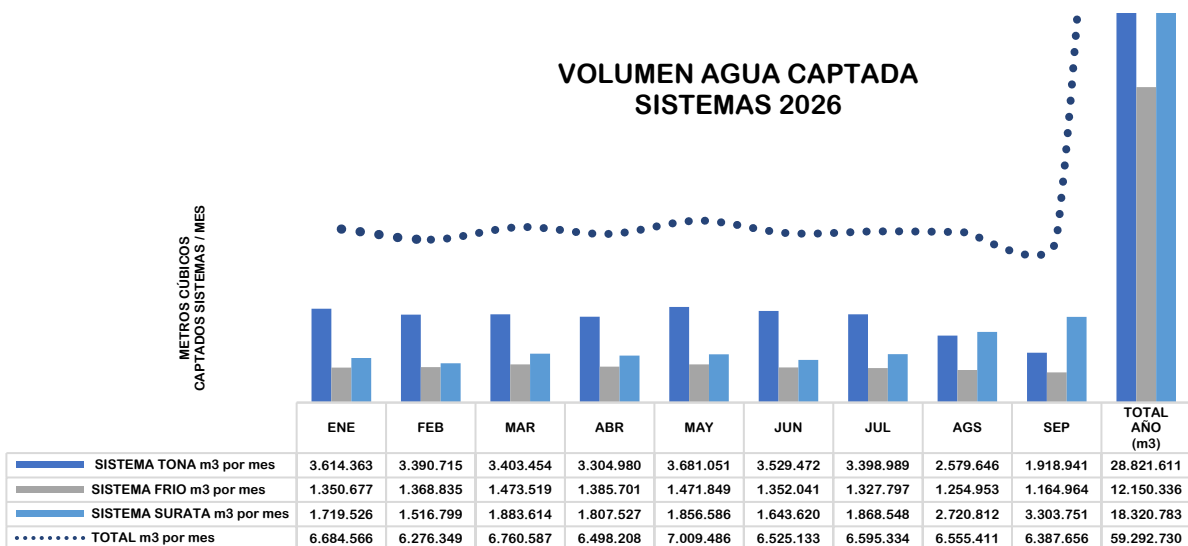
A. Captación de Agua



SISTEMA DE ABASTECIMIENTO: CAPTACIONES amb S.A ESP

En el tercer trimestre de 2026, el caudal captado acumulado, para abastecer la demanda en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón fue en promedio de 2.464L/s, en donde los aportes corresponden a 48.6% del sistema Tona, 20.5% del sistema Frío y 30.9% del sistema Suratá.

En la AGUA CAPTADA ACUMULADA (M3) – ENERO A SEPTIEMBRE DE 2026 se presenta el volumen de agua captada de cada uno de los sistemas, para un total acumulado, del sistema de abastecimiento de 59'292.730 metros cúbicos captados.



AGUA CAPTADA ACUMULADA (M³) – ENERO A SEPTIEMBRE DE 2026

B. Tratamiento de Agua Potable

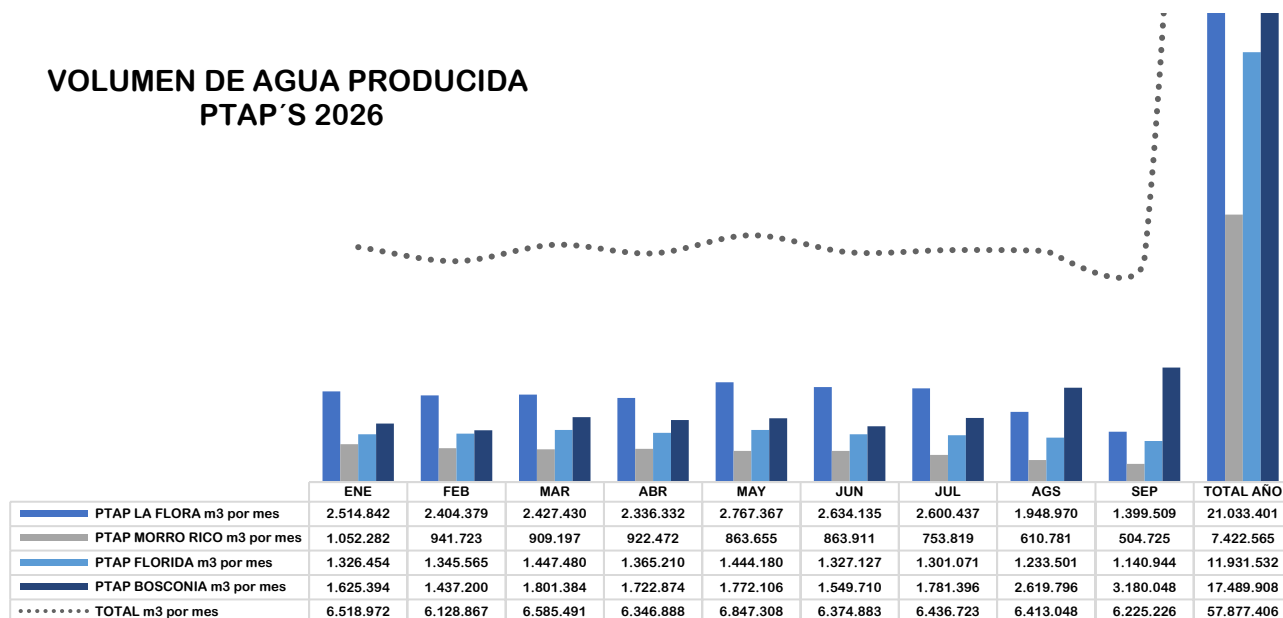


SISTEMA DE POTABILIZACIÓN: PLANTAS TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE *amb* S.A ESP

El sistema de potabilización conformado por las plantas de tratamiento La Flora, Morro rico, Florida y Bosconia, presenta un volumen de agua producida y suministrada acumulada a la red de 57'877.406 m³ hasta septiembre de 2026.

En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** Agua Producida Acumulada a septiembre de 2026, se presentan los volúmenes de agua producida en cada una de las plantas de tratamiento del *amb* SA ESP en lo corrido de 2026.

VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA PTAP'S 2026



AGUA PRODUCIDA ACUMULADA A SEPTIEMBRE DE 2026

En la día.

SISTEMA	PLANTA LA FLORA	PLANTA MORRO RICO	PLANTA FLORIDA	PLANTA BOSCONIA	TOTAL
CAUDAL PROMEDIO (L/s)	895	316	508	836	2463

Datos De Caudal promedio de Agua suministrada acumulada a septiembre de 2026, se observa el comportamiento del caudal promedio por cada planta de Tratamiento, el cual representa un volumen promedio diario de agua suministrada a la red de distribución a septiembre de 2026 de 212.785m³/día.

SISTEMA	PLANTA LA FLORA	PLANTA MORRO RICO	PLANTA FLORIDA	PLANTA BOSCONIA	TOTAL
CAUDAL PROMEDIO (L/s)	895	316	508	836	2463

CAUDAL PROMEDIO DE AGUA SUMINISTRADA ACUMULADA SEPTIEMBRE DE 2026

C. Sistema de Distribución

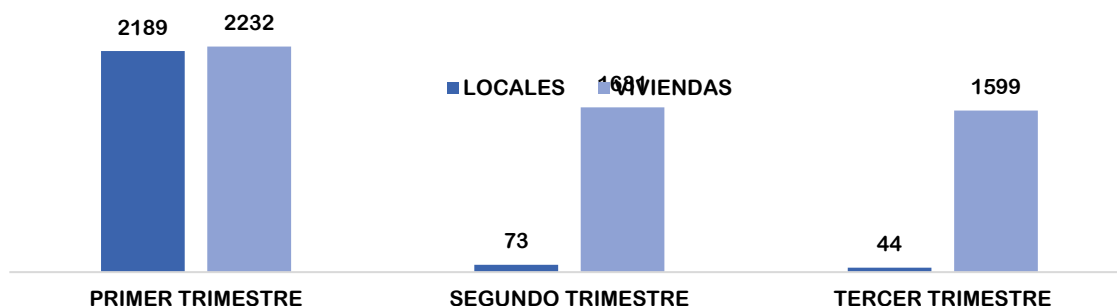
A continuación, se detalla la gestión del trimestre adelantada en los procesos asociados a la disponibilidad técnica del servicio de acueducto, así como en las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución, orientadas a asegurar la continuidad, confiabilidad operativa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

Disponibilidad técnica del servicio de acueducto

Durante el tercer trimestre de 2026, el *amb SA ESP* emitió concepto técnico favorable para la disponibilidad del servicio de acueducto correspondiente a 1.599 unidades de vivienda y 44 unidades comerciales, asociadas a predios localizados dentro del Área de Prestación del Servicio. Estos resultados se obtuvieron a partir del estudio y emisión de concepto técnico de 79 solicitudes de disponibilidad del servicio de acueducto, presentadas por urbanizadores y constructores para proyectos ubicados en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

Frente a los resultados registrados durante el segundo trimestre de 2026, se evidencia un incremento en el número de solicitudes estudiadas, acompañado de una disminución en el número de unidades de vivienda y comerciales proyectadas en los desarrollos urbanísticos objeto de análisis. Este comportamiento puede estar relacionado con diferentes factores asociados a la dinámica del sector de la construcción y del mercado inmobiliario durante el periodo evaluado.

En este contexto, el *amb SA ESP* mantiene su capacidad técnica y operativa para atender los requerimientos asociados a la vinculación de nuevos usuarios, de acuerdo con las condiciones técnicas, operativas y de cobertura aplicables, contribuyendo a garantizar la adecuada prestación del servicio de acueducto dentro de su Área de Prestación del Servicio



NÚMERO DE UNIDADES APROBADAS – DISPONIBILIDADES DE SERVICIO. TERCER TRIMESTRE DE 2026

Mantenimiento de Redes

Durante el tercer trimestre 2026, el *amb SA ESP*, a través del personal operativo adscrito al proceso de Mantenimiento de Redes, ejecutó por administración actividades de reposición de redes locales y acometidas en los siguientes sectores:

BARRIO	DIRECCION	DIAMETRO	METROS
EL CRISTAL	CRA 20 # 123-IMPAR (01)	2"	24
DIAMANTE II	CL 88 # 21-106	2"	12
CASCO ANTIGUO	CRA 7 # 10-08/ 16	2"	50

REPOSICIÓN DE REDES POR ADMINISTRACIÓN

Respecto con la reposición de accesorios del sistema de distribución se realizan actividades de mantenimiento y reposición de (12) válvulas de entre 3" y 6" y (23) tapas para válvulas entre 0.22 y 0.60.



CAMBIO DE VÁLVULAS VEREDA RUITOQUE-PANORAMA



CAMBIO DE VÁLVULAS LA TRANSICIÓN-GIRARDOT

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. ESP.* Durante el tercer trimestre del año 2026, el Área de Mantenimiento ejecutó un total de 1.105 actividades, distribuidas en la Estación de bombeo Bosconia, con 109 intervenciones; Plantas de tratamiento: 341 intervenciones; Redes de distribución (incluye tanques, estaciones reguladoras y bombes menores): 120 intervenciones; Sistema SCADA: 146 intervenciones; Embalse: 55 intervenciones e Infraestructura civil: 34 intervenciones.

En la

DISTRIBUCIÓN DE LABORES DE MANTENIMIENTO TERCER TRIMESTRE AÑO 2026, se presenta la comparación entre los mantenimientos preventivos, correctivos y las solicitudes de

servicio. El cumplimiento del programa anual alcanzó un 90%, reflejando una alta efectividad en la planificación y ejecución de las actividades.



DISTRIBUCIÓN DE LABORES DE MANTENIMIENTO TERCER TRIMESTRE AÑO 2026

La disponibilidad de los equipos electromecánicos en cada una de las áreas se presenta en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..** DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS Y ELECTRONICOS TERCER TRIMESTRE 2026.

EQUIPOS	DISPONIBILIDAD
Plantas de Tratamiento	100 %
Bombeo Bosconia	99,19 %
Medición y Ensayo	100%
Sistema SCADA	99,97%

DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS Y ELECTRONICOS TERCER TRIMESTRE 2026

ESTACIÓN DE BOMBEO JOSV

La estación de bombeo, tiene una capacidad máxima de 2000L/s y se integra por un sistema de cuatro (04) unidades de Bombeo.

Los componentes del sistema son las unidades principales de bombeo, unidad de llenado, tuberías, tanques de succión y descarga, sistema de control de golpe de ariete, sistema de refrigeración, sistema de lubricación, tableros de control y subestaciones eléctricas en alta, media y baja tensión para la transformación de energía.

En el tercer trimestre de 2026, el sistema operó durante 2.807h (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** Horas de Bombeo), con un consumo de energía eléctrica de 9,16GWh y un bombeo de 7.581.240m³ de agua potable.



E. Laboratorio de Calibración de Medidores

El laboratorio de Calibración de medidores del *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.* acreditado ONAC, 10-LAC-042, bajo la norma ISO/IEC 17025:2017, lleva a cabo la calibración de medidores de agua potable con diámetro nominal DN15, DN20, DN25 y DN40. En el mes de septiembre, se llevó a cabo la evaluación de seguimiento del ONAC y como resultado se mantiene vigente la acreditación otorgada desde el año 2010.

Durante el tercer trimestre del 2026 con corte al mes de agosto, en el laboratorio se recibieron en total 1.416 medidores y se realizaron 7.704 ensayos en el proceso de calibración.

Los medidores recibidos del Cliente Interno, se clasifican en Medidores Prioritarios, aquellos asociados con reclamaciones, derechos de petición, tutelas y recursos de apelación, entre otros. Medidores de muestreo, son medidores seleccionados por el Cliente Interno como una muestra para realizar la aprobación de lotes de medidores nuevos adquiridos por el amb S.A. ESP; y medidores no prioritarios, 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

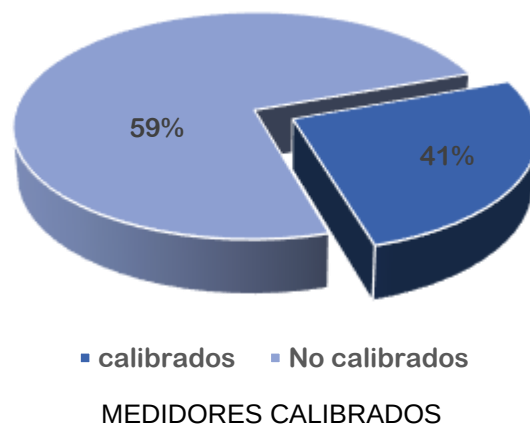
MEDIDORES RECIBIDOS CLIENTE INTERNO SEGUNDO TRIMESTRE 2026	
Medidores prioritarios	29
Medidores muestreo de lotes	35
Medidores no prioritarios	1.352
TOTAL	1.416

MEDIDORES RECIBIDOS CLIENTE INTERNO – TERCER TRIMESTRE 2026

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2026, de los medidores nuevos recibidos del Cliente Interno y seleccionados como muestra para la aprobación de lotes fueron sometidos al procedimiento de calibración el 100%, obteniendo para todos resultados 'Conformes'.

Por otra parte, los medidores clasificados como 'En servicio' (usados) fueron calibrados en un 59% por el laboratorio, mientras que el 41% de los medidores presentaron causales que impidieron su calibración. Para estos últimos se emite un informe de revisión externa, en el cual se documenta mediante registros fotográficos el estado de recepción, las observaciones sobre los componentes del medidor y la causal específica que imposibilita su calibración.

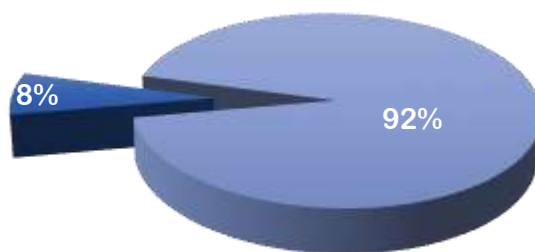
A continuación, se presentan los resultados del proceso de calibración realizado a los medidores en "Servicio" del Cliente Interno, según el error máximo permisible (E.M.P.), el cual se establece en la norma NTC-ISO 4064-1:2016 y las declaraciones de conformidad de acuerdo a la regla de decisión de "Aceptación conservadora" basada en zonas de seguridad descrita en el numeral 8.3.2.3 de la JCGM 106:2012, seleccionada por el Proceso de Medidores



Para los medidores calibrados "En servicio", el 40% presentan Resultados Conformes (error del medidor dentro del túnel de aceptación del EMP en los tres caudales de ensayo) y el 60% 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



Finalmente, para los medidores con resultados No Conformes, el 92% presenta condición de submedición, mientras que el 8% evidencia sobremedición, según el E.M.P; el cual se establece en la norma NTC-ISO 4064-1:2016.



■ Sobremidiendo ■ Submidiendo

RESULTADOS DE CALIBRACIÓN

F. Gestión de Proyectos de Inversión

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos para la prestación del servicio en términos continuidad, calidad y cobertura, desde la gerencia operativa se han diseñado y ejecutado proyectos de inversión, implementados en los sistemas de abastecimiento, potabilización y distribución.

En el tercer trimestre de 2026 se realizó 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.*

Se instalaron caudalímetros en la salida de los tanques Santa Bárbara y Buenos Aires, los cuales permitirán realizar el monitoreo, control y medición de caudales en estos sectores hidráulicos del Área Metropolitana de Bucaramanga, fortaleciendo la gestión operativa del sistema y mejorando la eficiencia en la distribución del recurso hídrico.



REGISTRO FOTOGRÁFICO INSTALACIÓN DE EQUIPOS ESPECIALIZADOS EN EL CONTROL Y MONITOREO DE PARÁMETROS HIDRÁULICOS EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN SECTOR SANTA BARBARA

En este tercer trimestre se trabajó en el control activo de presiones en la estación reguladora de San Francisco, la cual se programó desde el mes de julio para trabajar por ventanas de tiempo, permitiendo garantizar el caudal de consumo necesario en las horas pico de mayor consumo.



REGISTRO FOTOGRAFICO CONTROL DE PRESIONES POR VENTANAS DE TIEMPO REGULADORA SAN FRANCISCO

Durante el tercer trimestre de 2026 se avanzó en la ejecución de obras orientadas a la reposición y ampliación de la capacidad de las redes del sistema de distribución, con el fin de atender el incremento de actividades y contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad, continuidad y cobertura del servicio.

Asimismo, durante el periodo se iniciaron los procesos contractuales para la ejecución de nuevos proyectos de reposición de redes, de acuerdo con las necesidades identificadas y la programación establecida, con el propósito de fortalecer la infraestructura y garantizar condiciones adecuadas para la prestación del servicio.

Con inversiones cercanas a los \$15.000 millones, se han gestionado: ejecutado, finalizado y estructurado proyectos de reposición de redes en sectores del área metropolitana, como los que se relacionan a continuación.

OBJETO DEL CONTRATO:	REPOSICIÓN DE REDES EN ALGUNOS SECTORES DEL BARRIO LA AURORA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA POIR 104
VALOR:	\$ 570.987.371
ESTADO	En Ejecución 5%

OBJETO DEL CONTRATO:	REPOSICIÓN DE REDES EN ALGUNOS SECTORES DEL BARRIO ZAPAMANGA III DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA III
VALOR:	\$811.059.799
ESTADO	En Ejecución 5%

OBJETO DEL CONTRATO:	REPOSICIÓN DE REDES EN ALGUNOS SECTORES ALEDAÑOS AL COLEGIO DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO DEL CASCO ANTIGUO DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA
VALOR:	\$1.081.356.595
ESTADO	En Ejecución 2%

OBJETO DEL CONTRATO:	REPOSICIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN EN ALGUNOS SECTORES DEL BARRIO LAS MERCEDES Y CONUCOS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
VALOR:	\$ 427.838.556

ESTADO	En proceso de Contratación
--------	----------------------------

OBJETO DEL CONTRATO:	REPOSICION DE REDES DE ALGUNOS SECTORES DE LOS BARRIOS VILLABEL Y VILLA HELENA SUR - MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA
VALOR:	\$ 759.488.716
ESTADO	En proceso de Contratación

OBJETO DEL CONTRATO:	REHABILITACIÓN Y REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL DEL TANQUE NORTE ALTO
VALOR:	\$3.332.721.407
ESTADO	En proceso de Contratación

OBJETO DEL CONTRATO:	CONDUCCION DEL DISTRITO VILLABEL BAJO AL TANQUE VILLABEL ALTO, EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, PROYECTO 110B
VALOR:	\$2.494.585.050
ESTADO	En proceso de Contratación

OBJETO DEL CONTRATO:	REPARACIÓN DE LA LÍNEA DE ADUCCIÓN ENTRE EL EMBALSE DE BUCARAMANGA Y LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE RAFAEL ARDILA DUARTE (K0+000 A K0+060) DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP
VALOR:	\$5.150.296.459
ESTADO	En proceso de Contratación

Dentro de los proyectos asociados a garantizar la continuidad en la prestación del servicio, se encuentran:

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



Instalación de tubería de acero - Torqueo de accesorios bridados en cámaras k0+770 y k1+878



Obras de reposición en áreas intervenidas
Placa de protección en Guásimo y canal de aguas lluvias en areneros

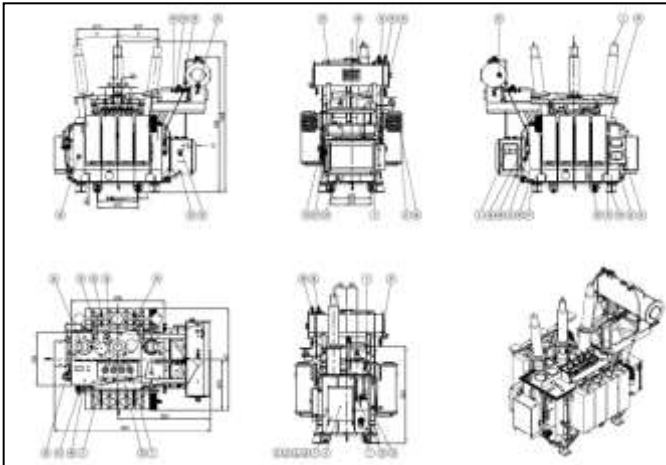
CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE CAPTACIÓN Y DESARENADOR DE LA PTAP FLORIDABLANCA [POIR 23.1], conforme con el cronograma establecido. Este proyecto contempla la construcción de una nueva estructura de captación sobre el río Frío y un tanque desarenador, con el objetivo de garantizar la confiabilidad 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:	Finalizado 100%



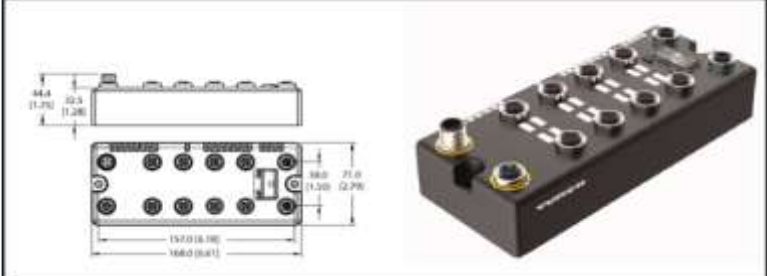
CONSTRUCCIÓN MUROS Y ESTRUCTURA DE CAPTACIÓN

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
Plazo: Estado:	Catorce (14) meses. Ingeniería Aprobada. Se encuentra en fabricación. El 13 de octubre de 2026 comienzan las Pruebas en Fábrica (FAT). El 07 de septiembre comenzaron las Obras Civiles de adecuación.

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)
Registro Fotográfico:	
Costo Total:	\$169.524.000
Plazo: Estado:	Siete (7) meses. En Ejecución.

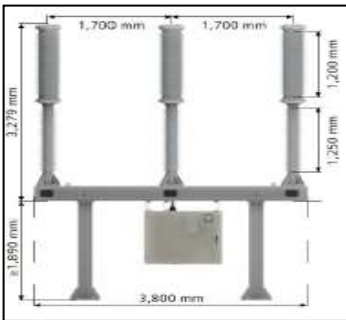
Objeto:	Suministro e Instalación de un Relé de Protección para el Banco de Capacitores del Bombeo JOSV. (POIR 105)
Registro Fotográfico:	
Costo Total:	\$107.999.999
Plazo-Estado:	Siete (7) meses. Ejecutado al 100%.

Objeto:	Suministro de un (01) Módulo Turck BLCEN-8M12LT-4AI-VI-4AI-VI.
Registro Fotográfico:	
Costo Total:	\$ 6.128.500
Plazo-Estado:	Dos (2) meses. 100% ejecutado.

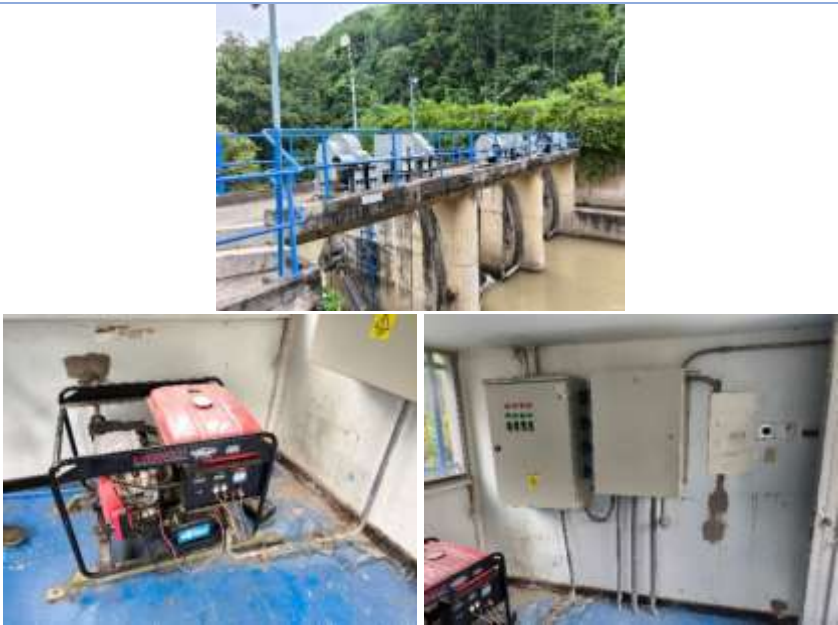
Objeto:	Suministro de un (01) motor eléctrico 3f de 30 hp, 440-460 VAC, 60 Hz, 1800 rpm para bomba de lavado N° 2 de la PTAP Florida.
Costo Total:	\$8.925.000
Plazo-Estado:	Dos (2) meses. Ejecutado al 100 %.

Registro Fotográfico:	
------------------------------	---

Objeto:	Modernización de la subestación eléctrica principal de la PTAP La flora, 630 KVA, 13800/440 v.
Registro Fotográfico:	 
Costo Total	\$427.694.430
Plazo: Estado:	Cinco (5) meses. En ejecución.

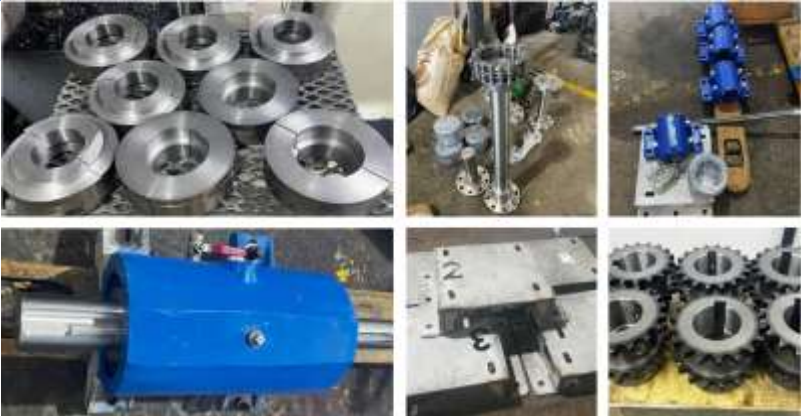
Objeto:	Suministro de Kit para repotenciar cámara de extinción de arco eléctrico de los interruptores en 115 kV del Bombeo JOSV.
Registro Fotográfico:	 
Costo Total:	\$16.898.595
Plazo: Estado:	Dos (2) meses. En Ejecución

Objeto:	ADECUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COAGULACIÓN DEL PROCESO DE PRETRATAMIENTO DE LA PLANTA BOSCONIA. PROYECTO 111A		
Registro Fotográfico:			
Costo Total:	\$419.308.286		
Plazo:	Cuatro (4) meses.		
Estado:	En Ejecución		

Objeto:	ADECUACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SISTEMAS DE POTENCIA Y CONTROL DE LA CAPTACIÓN BOSCONIA (PROYECTO 100)		
Registro Fotográfico:			
Costo Total:	\$320.000.000		
Plazo:	Cuatro (5) meses.		
Estado:	Precontractual		

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]
Registro Fotográfico:	
Costo Total:	\$ 677.772.666
Plazo:	Seis (6) meses.
Estado:	Avance Físico (80%)

Objeto:	Suministro e instalación de compuertas en plantas de tratamiento.
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
Plazo:	Cuatro (4) meses
Estado:	Finalizado (100%)

Objeto:	SUMINISTRO COMPONENTES TRASMISIÓN DE POTENCIA FLOCULADORES LA FLORA		
Registro Fotográfico:			
Costo Total:	\$127.449.000		
Plazo: Estado:	Dos (2) meses Finalizado (100%)		

Objeto:	SUMINISTRO DE VÁLVULA DE SALIDA TANQUE PUERTA DEL SOL DEL <i>amb S.A. ESP.</i> (PROYECTO 110A).		
Alcance:	Suministro de Válvula Mariposa Doble Excentricidad de 24", CLASE 150 TIPO LUGGED/WAFER Con caja reductora y volante contemplando su entrega en las instalaciones del <i>amb S.A. E.S.P.</i>		
Registro Fotográfico:			
Costo Total:	\$ 45.889.256		
Plazo: Estado:	Quince (15) días. Finalizado (100%)		

Objeto:	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE NIPLE BRIDADO EN LA TUBERÍA DE ENTRADA CRC BOSCONIA.		
Registro Fotográfico:			
Costo Total:	\$66.500.014		
Plazo: Estado:	Dos (2) meses. Avance Físico (100%)		

Objeto:	FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA OPERATIVA DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN: PASOS ELEVADOS. PROYECTO 104A.		
Registro Fotográfico:			
Costo Total:	\$ 425.210.54		
Plazo: Estado:	Cinco (5) meses. En ejecución (10%)		

Objeto:	SUMINISTRO E INSTALACION DE ISOMÉTRICO PARA ENTRADA AL TANQUE CAÑAVERAL DEL <i>amb S.A ESP.</i> PROYECTO 104B.
Registro Fotográfico:	
Costo Total:	\$896.330.967
Plazo: Estado:	Diez (10) meses. En ejecución

Objeto:	PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA REALIZAR LA OPTIMIZACIÓN ENERGÉTICA DE LA UNIDAD DE PRELLENADO DEL BOMBEO JOSV DEL <i>amb SA ESP</i> (POIR 56).
Registro Fotográfico:	   
Costo Total:	\$666.840707,58
Plazo: Estado:	Seis (6) meses. Finalizado (100%)

Objeto:	OPTIMIZACIÓN ENERGÉTICA DE LA UNIDAD N.3 DEL BOMBEO JOSV (PROYECTO 118)
Alcance:	Recuperar la confiabilidad, disponibilidad y eficiencia operativa, desde el componente mecánico, de la bomba N° 3 de la Estación de Bombeo JOSV, referencia HPDM 350-555 3D/25, fabricada por Sulzer y con una potencia de consumo de 3,1 MW, mediante la ejecución de las intervenciones técnicas requeridas para restablecer sus condiciones de funcionamiento, desempeño hidráulico y seguridad operacional.
Costo Total:	\$1.698.664.560
Plazo: Estado:	Ocho (8) meses. En contratación

Objeto:	Suministro de equipos para garantizar la continuidad y prestación del servicio del <i>amb S.A E.S.P</i> Proyecto 115A-7
Alcance:	Comprende el suministro de herramientas especializadas requeridas para la ejecución de las actividades de operación, reposición de redes, reparación y atención de emergencias de los sistemas de acueducto administrados por el <i>amb S.A. E.S.P.</i> , garantizando la disponibilidad de equipos que permitan desarrollar de manera segura, eficiente y oportuna las labores propias de las áreas de Mantenimiento, Distribución y Producción.
Registro Fotográfico:	
Costo Total:	\$456.745.901
Plazo: Estado:	Tres (3) meses. En Ejecución

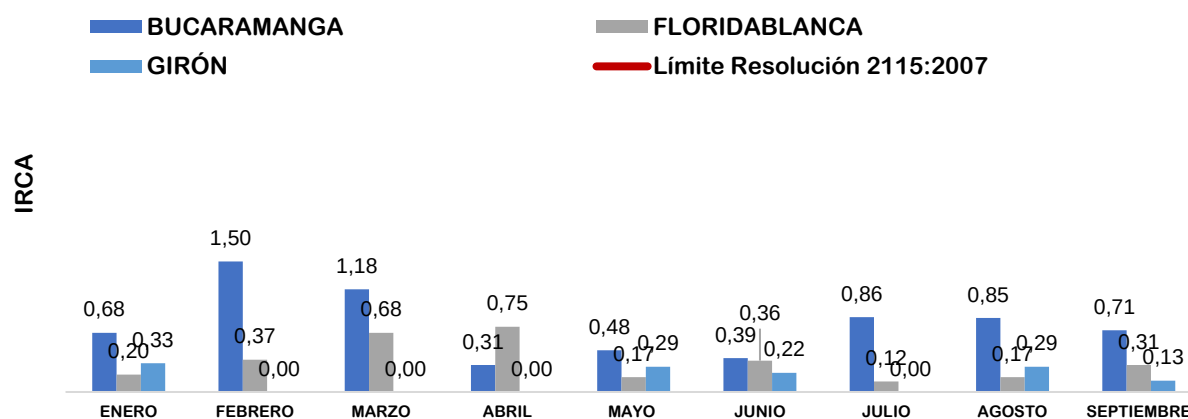
G. PRINCIPALES INDICADORES DE LA GESTIÓN OPERACIONAL

La gestión operativa se mide a través de indicadores asociados directamente con los estándares de calidad, continuidad y cobertura, en la figura



INDICADORES DE GESTIÓN OPERATIVA 2026

La calidad del agua suministrada a los usuarios, es medida a través de los ensayos fisicoquímicos y microbiológicos que establece la resolución 2115 de 2007 a través del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA), en la figura 25 RESULTADOS IRCA 2026, se observan los resultados de este indicador para la vigencia 2026.



RESULTADOS IRCA 2026

En términos de cobertura y continuidad, en la Tabla Relación de métricas asociadas a la gestión integral 2026, se exponen los resultados para la vigencia 2026

Mes	Continuidad (%)	ISUF	ICUF	IPUF	IANC	Tasa de Daños/km - mes
Enero	99,91%	19,22	14,31	4,91	25,57%	0,05
Febrero	99,72%	19,27	14,33	4,94	25,63%	0,05
Marzo	98,80%	19,27	14,31	4,96	25,73%	0,05
Abril	99,85%	19,24	14,25	4,99	25,92%	0,05
Mayo	99,78%	19,21	14,30	4,91	25,57%	0,05
Junio	99,97%	19,15	14,34	4,81	25,12%	0,05
Julio	99,96%	19,17	14,33	4,84	25,24%	0,05
Agosto	99,93%	19,19	14,37	4,82	25,12%	0,05
PROMEDIO	99,74%	19,17	14,33	4,84	25,24%	0,05

Tabla Relación de métricas asociadas a la gestión integral 2026

OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO SEGUNDO 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	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Área de Prestación										
Suscriptores	Bucaramanga	194.117	194.463	194.921	195.430	195.646	195.757	195.908	196.015	196.145
	Floridablanca	92.075	92.144	92.349	92.658	92.856	93.285	93.503	93.551	94.106
	Girón	47.572	47.692	47.773	48.324	48.470	48.580	48.689	48.762	48.936
	Total	333.764	334.299	335.043	336.412	336.972	337.622	338.100	338.328	339.187
Caudal de Agua Captada (L/s)		2.496	2.594	2.524	2.507	2.704	2.517	2.462	2.448	2.464
Volumen de Agua Captada (m3)		6.684.566	6.276.349	6.760.587	6.498.208	7.009.486	6.525.133	6.595.334	6.555.411	6.387.656
Volumen de Agua Producida (m3)		6.518.972	6.128.867	6.585.491	6.346.888	6.847.308	6.374.883	6.436.723	6.413.048	6.225.226
Continuidad		99,91%	99,68%	98,80%	99,85%	99,78%	99,70%	99,96%	99,93%	ND
Cobertura de micro medición		99,75	99,73	99,73	99,75	99,76	99,75	99,76	99,75%	99,76%
Índice de Agua No Contabilizada (*)		52,57%	25,63%	25,73%	25,92%	25,57%	ND	25,24%	25,12%	ND
Índice de pérdidas por usuario facturado IPUF (m3/suscriptores-mes) (*)IPUF		4,91	4,94	4,96	4,99	4,91	4,81	4,84	4,82	ND
Índice de Riesgo de Calidad del Agua Resolución 2115/2007:	Bucaramanga	0,7	1,5	1,2	0,3	0,5	0,4	0,9	0,9	0,7
	Floridablanca	0,2	0,4	0,6	0,8	0,2	0,4	0,1	0,2	0,3
	Girón	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,3	0,1
Consumo Total Facturado	m3	4.839.656	9.723.032	14.618.076	19.345.384	24.216.529	29.267.275	34.134.220	39.050.778	44.204.108
	Millones	19.249,9	38.623,0	58.054,4	77.758,7	97.966,7	118.829,7	138.976,36	159.908,19	181.915,17
Instalación de medidores	Por reposición	2.825	7.675	13.236	18.201	23.872	28.680	33.438	35.468	37.456
	Nuevos	762	1.439	2.031	2.675	3.182	3.997	4.528	5.380	6.441
Vinculación Nuevos suscriptores	Nuevos suscriptores	589	1.180	1.995	2.215	3.188	3.645	4.495	5.289	6.697
	ingresos (millones)	347,9	693,4	1.128,5	1.334,6	1.944,7	2.227,0	2.754,1	3.252,6	4.135,8
Reclamos	Asociado a la prestación del servicio de acueducto	1.395	3.189	5.056	6.680	8.570	10.246	11.710	13.099	14.833
Peticiones		1.789	3.650	5.357	7.036	8.768	10.390	12.061	13.474	15.071

GESTION AMBIENTAL

El desarrollo de territorios verdaderamente sostenibles solo es posible mediante el trabajo articulado entre las instituciones, las comunidades, el sector privado y los demás actores estratégicos del territorio. Bajo esta premisa, *el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb S.A. ESP.* promueve de manera permanente la formulación, gestión e implementación de proyectos de alto impacto ambiental y social, desarrollados en alianza con entidades del orden regional y nacional, con el propósito de generar transformaciones sostenibles que contribuyan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), fortaleciendo la protección del recurso hídrico, la conservación de los ecosistemas y la construcción de ciudades y territorios más resilientes.

Nuestra gestión se fundamenta en la priorización de proyectos que generan un impacto positivo sobre el patrimonio natural regional, ejecutados bajo esquemas de gobernanza y cooperación interinstitucional que fortalecen la sostenibilidad de los procesos, promueven el desarrollo territorial y contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades de la provincia de Soto Norte y del Área Metropolitana de Bucaramanga.

Somos conscientes de que la conservación ambiental debe trascender las acciones de corto plazo. Por ello, orientamos nuestros esfuerzos hacia estrategias que garanticen la permanencia de los servicios ecosistémicos, la protección de las áreas estratégicas para la regulación hídrica y la preservación del capital natural para las generaciones presentes y futuras.

Durante el tercer trimestre de 2026 continuamos avanzando en la formulación, estructuración y ejecución de proyectos basados en la naturaleza, con una amplia participación comunitaria y un enfoque de sostenibilidad ambiental. Estas iniciativas fortalecen la protección de las cuencas y microcuencas abastecedoras de la empresa, consolidando la seguridad hídrica del territorio y aportando a la sostenibilidad institucional en el mediano y largo plazo.

Todas estas acciones se desarrollan en cumplimiento del direccionamiento estratégico de la Empresa, particularmente de los objetivos "Contribuir a la sostenibilidad del recurso hídrico" e "Implementar acciones de adaptación al cambio climático", reafirmando el compromiso institucional con la gestión integral del agua, la conservación de la biodiversidad y el desarrollo sostenible del territorio.

A continuación, se presentan los proyectos más relevantes ejecutados durante el período, los cuales generan beneficios ambientales, sociales y económicos para las comunidades ubicadas en las zonas de influencia y fortalecen la sostenibilidad del territorio.

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 tercer trimestre del 2026 y en el marco del desarrollo del proyecto anteriormente descrito se llevaron a cabo las siguientes actividades:

a. PRODUCCION DE MATERIAL VEGETAL EN VIVEROS

Gualilo: Durante el tercer trimestre de 2026, el vivero continuó con las actividades de producción de material vegetal nativo y ornamental de alta calidad, con un total de 27.000 plántulas (en eras de germinación y crecimiento) especies acorde con el Manual de Silvicultura Urbana del municipio. Este material se destinará a los procesos de restauración ecológica, reforestación, embellecimiento urbano y recuperación de ecosistemas afectados que adelanta el amb, así como a la atención de solicitudes de las partes interesadas.



2. **Nombre del proyecto:** Guardería de Frailejones

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

A la fecha se mantienen en desarrollo y crecimiento **1800** plántulas (frailejón 3 especies representativas del páramo de Santurban), de igual manera contamos con **2500** plántulas de especies de alta montaña tales como el romero, el mortiño, acacia de paramo, espino negro, y sombrerito entre otras. No se realizaron actividades de siembra debido a las condiciones climáticas no favorables para tal fin. De igual manera se da continuidad al desarrollo de proyectos de investigación por parte de la academia, lo que permite fortalecer conceptos técnicos y el registro de lecciones aprendidas que pueden ser replicadas tanto interna como externamente.



DESARROLLO PROCESOS INVESTIGACIÓN APLICADA

3. 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 Vetás – (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.

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

En el marco del convenio tripartito suscrito entre el Municipio de Bucaramanga, la Fundación Natura y el *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb S.A. ESP.*, se dio continuidad al cumplimiento de los acuerdos de conservación suscritos con 63 beneficiarios, correspondientes a 23 del municipio de Suratá y 40 del municipio de Charta, lográndose los siguientes resultados

Charta	
Acuerdos voluntarios	40
Valor incentivo pagado	457.12 millones
Predios con aislamiento	34
Total, aislamiento	28.65 km (17.51 cerca eléctrica – 11.14 cerca púas)
Subvenciones comunitarias	4 procesos comunitarios (aislamiento, restauración y monitoreo)
Valor subvenciones	914 millones
Predios intervenidos con restauración activa y monitoreo	8
Individuos sembrados	14. 545 (20 especies nativas)
Arboles con mantenimiento	12.074
Hectáreas impactadas	440.1 psa 407.6 ha (conservación) y 29.4 (restauración)

Suratá	
Acuerdos voluntarios	23
Valor incentivo pagado	343.7 millones
Hectáreas impactadas	261 ha (239.1 conservación) (20 ha restauración) (1.8 ha cobertura natural)
Asilamientos	5.64 km
Subvención	127.9 millones (1 junta)

Como parte de los compromisos institucionales, *el amb S.A. ESP.* brindó apoyo técnico y logístico mediante la disponibilidad de personal especializado y transporte para la verificación en campo del cumplimiento de los acuerdos de conservación, atendiendo los requerimientos de seguimiento y control establecidos dentro del proyecto con los cuales el municipio desarrollo el segundo desembolso dando por cumplidos los compromisos de las partes.

Por parte de la Fundación Natural, se llevaron a cabo las jornadas de cierre del proyecto, durante estas jornadas la base comunitaria que lideraron los procesos de restauración ecológica, monitoreo participativo e instalación de aislamientos compartieron sus experiencias y aprendizajes.



Adicionalmente por parte del *amb S.A ESP* se inició proceso de contratación del laboratorio que llevará a cabo la medición y establecimiento de la línea base que permitirá la generación de indicadores de impacto del proyecto en lo correspondiente cantidad y calidad del recurso hídrico, seleccionándose 5 puntos de monitoreo para área de impacto en el municipio de Charta y 3 para el municipio de Suratá.

MONITOREO AMBIENTAL DEL RECURSO HÍDRICO



RESUMEN UBICACIÓN PUNTOS DE MONITOREO PROPUESTOS RECURSO HIDRICO SUPERFICIAL



5. Nombre del Proyecto: ADQUISICION DE PREDIOS POR PARTE DE LA ADMINSITRACION MUNICIPAL CON RECURSOS CORRESPONDIENTES A LA INVERSION DEL 1% DE LOS INGRESOS CORRIENTES EN CUMPLIMIENTO DEL ART. 111 DE LA LEY 99 DEL 93.

Reconociendo que la conservación del recurso hídrico es una responsabilidad compartida y que la articulación interinstitucional fortalece la eficiencia y el impacto de las acciones ambientales, el *Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb S.A. ESP.* continúa apoyando al Municipio de Bucaramanga en el proceso de identificación y adquisición de predios estratégicos destinados a la conservación, protección y manejo de las áreas de importancia para la regulación hídrica y la protección de las fuentes que abastecen el sistema de acueducto de la ciudad.

En este contexto, durante el tercer trimestre de 2026 el *amb SA. ESP* realizaron cinco (5) visitas técnicas a predios ubicados en los municipios de la provincia de Soto Norte, ofertados voluntariamente por sus propietarios para una eventual adquisición por parte del Municipio de Bucaramanga.

Como resultado de estas visitas, se emitieron los respectivos conceptos técnicos, mediante los cuales se evaluó la localización de los predios, su importancia ecosistémica y su inclusión dentro de las áreas estratégicas de recarga hídrica y los núcleos forestales priorizados por el *amb S.A. ESP.* Estos conceptos constituyen un insumo técnico para que el Municipio adelante el análisis de viabilidad técnica, ambiental y financiera que soporte una eventual adquisición, fortaleciendo así la estrategia de conservación del patrimonio natural y la protección de las fuentes abastecedoras de agua para el territorio.

De igual manera se formalizo la bolsa para la ejecución de avalúos corporativos con especialidad en ambiental, para aquellos predios que el municipio de Bucaramanga pretenda adquirir en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 111 de ley 99.

6. Nombre del Proyecto: Ampliación y readecuación del vivero de Bosque Alto Andino– municipio de Suratá.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, amb S.A. ESP., fortalece sus estrategias de restauración, conservación y protección de los recursos naturales mediante la propagación de material vegetal nativo en viveros propios, ubicados estratégicamente en diferentes pisos altitudinales. Esta distribución permite producir especies adaptadas a los ecosistemas presentes desde el Área Metropolitana de Bucaramanga hasta el páramo de Santurbán. Dentro de esta infraestructura se encuentra el vivero de Bosque Altoandino, localizado en la vereda Cartagua del municipio de Suratá, concebido para atender tanto los procesos de restauración en los predios de la empresa como las iniciativas comunitarias de recuperación ambiental del territorio.

Durante este periodo, se adelanta la ampliación y remodelación de este vivero para fortalecer su capacidad técnica, operativa y productiva. Además de abastecer los proyectos propios del amb, el material vegetal producido se suministrará a las comunidades como una estrategia de gestión ambiental participativa, orientada a apoyar los procesos de restauración ecológica que estas promuevan en sus territorios. Con ello, se busca ampliar el alcance de las acciones de conservación,

fortalecer la corresponsabilidad comunitaria y contribuir a la recuperación de la cobertura vegetal, la protección de los suelos y la conservación de áreas de importancia hídrica.

Las obras comprenden la ampliación y adecuación de las zonas de germinación, adaptación, crecimiento y endurecimiento de plántulas, así como el mejoramiento de los drenajes para evitar encharcamientos y favorecer condiciones adecuadas de desarrollo. Estas intervenciones fortalecen la producción de material forestal nativo de calidad, adaptado a las condiciones ecológicas de los sitios de intervención, y consolidan el vivero como un soporte técnico para la restauración de los ecosistemas altoandinos y la participación de las comunidades en su conservación. Con la ampliación de la capacidad instalada se busca incrementar la producción de especies forestales nativas propias de los ecosistemas de bosque altoandino como son:

Nombre común	Nombre científico	Familia
Palma de cera	<i>Ceroxylon quindiuense</i>	Arecaceae
Palma de cera de Santander	<i>Ceroxylon vogelianum</i>	Arecaceae
Palma de ramo	<i>Ceroxylon alpinum</i>	Arecaceae
Palma de cera andina	<i>Ceroxylon sasaimae</i>	Arecaceae
Palma de monte	<i>Geonoma undata</i>	Arecaceae
Palma macana	<i>Wettinia kalbreyeri</i>	Arecaceae
Encenillo	<i>Weinmannia tomentosa</i>	Cunoniaceae
Gaque	<i>Clusia multiflora</i>	Clusiaceae
Arrayán	<i>Myrcianthes leucoxylla</i>	Myrtaceae
Mano de oso	<i>Oreopanax floribundus</i>	Araliaceae
Laurel de cera	<i>Morella pubescens</i>	Myricaceae
Tuno esmeraldo	<i>Miconia squamulosa</i>	Melastomataceae
Sietecueros	<i>Tibouchina lepidota</i>	Melastomataceae
Cucharo	<i>Myrsine guianensis</i>	Primulaceae
Cedro nogal	<i>Juglans neotropica</i> Diels	Juglandaceae
Pelotillo	<i>Hedyosmum bonplandianum</i>	Chloranthaceae
Drago	<i>Croton bogotanus</i>	Euphorbiaceae
Uvo de monte	<i>Cavendishia pubescens</i>	Ericaceae
Nigüito	<i>Miconia ligustrina</i>	Melastomataceae
Roble	<i>Quercus humboldtii</i>	Fagaceae
Tibar	<i>Escallonia pendula</i>	Escalloniaceae

De igual manera, la remodelación permitirá consolidar el vivero como un escenario para la educación ambiental, la investigación aplicada y el fortalecimiento de procesos de participación comunitaria, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la protección de los recursos naturales, la biodiversidad y la sostenibilidad ambiental del territorio.



7. Nombre del Proyecto: VIGILANCIA Y ADMINISTRACIÓN DE PREDIOS ADQUIRIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL EN CUMPLIMIENTO DE LO DESCRITO EN EL ART 111 LEY 99 Y ENTREGADOS EN COMODATO AL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A ESP.

en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Convenio Interadministrativo No. 184 de 2025, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga *amb S.A. ESP.* desarrolla de manera permanente actividades de vigilancia, seguimiento y control sobre los predios adquiridos por el Municipio de Bucaramanga con recursos provenientes del uno por ciento (1%) de los ingresos corrientes, destinados a la adquisición y conservación de áreas estratégicas para la protección del recurso hídrico. Estos recorridos técnicos permiten verificar el estado de conservación de los predios, identificar oportunamente presiones o amenazas de origen antrópico y natural, detectar posibles afectaciones ambientales, evaluar la integridad de las coberturas vegetales y de las zonas de protección hídrica, así como generar información técnica para la implementación de medidas preventivas, correctivas y de manejo. Estas acciones contribuyen a garantizar el cumplimiento de los objetivos de conservación para los cuales fueron adquiridos los predios, fortaleciendo la protección de los ecosistemas estratégicos y la sostenibilidad de las fuentes abastecedoras del sistema de Acueducto Metropolitano.

Apoyo al manejo y control de incendios forestales presentados en zonas productoras de agua. (corregimiento de Berlín y municipio de Charta)

Durante septiembre, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, *amb S.A. ESP.*, contribuyó a la atención de los incendios forestales registrados en el corregimiento de Berlín y el municipio de Charta, poniendo a disposición de la comunidad su brigada especializada en incendios forestales, integrada por 12 trabajadores de la empresa, entre ellos siete guardabosques, y brindando apoyo con un carrotanque para el suministro de agua requerido en las labores de control y extinción. Esta respuesta aportó capacidad operativa y conocimiento del territorio para enfrentar la emergencia, proteger a las comunidades y reducir las afectaciones sobre la cobertura vegetal, la biodiversidad y los suelos. Con esta intervención, el *amb* reafirma su compromiso con la gestión del riesgo y la protección de los ecosistemas que regulan el agua y sustentan el bienestar de la población, mediante acciones concretas de apoyo y solidaridad territorial.



GESTIÓN DESARROLLO DE NEGOCIOS

PROYECTO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE PARA EL MUNICIPIO DE LEBRIJA Y GIRÓN, SANTANDER

En comité técnico de fecha 23 de septiembre de 2026, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio [MVCT] aprobó la reformulación N° 04 del proyecto denominado «*OPTIMIZACIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE PARA EL MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER, MEDIANTE LA CONSTRUCCIÓN DE LA CONDUCCIÓN DESDE EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA [AMB]*».

Mediante la Reformulación No. 04 del proyecto, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio [MVCT] aprobó la estructuración y ejecución del proyecto mediante la división de su alcance en tres [3] tramos y dos [2] componentes, con el propósito de garantizar que la titularidad de la infraestructura corresponda de manera proporcional a los aportes efectuados por cada una de las entidades participantes. De igual forma, se aprobó la inclusión del amb S.A. ESP como entidad financiadora y ejecutora del Tramo 1, correspondiente a la conducción comprendida entre el Tanque Centro, ubicado en el sector La Rosita del municipio de Bucaramanga, y la entrada de la estación de bombeo localizada en el sector El Carrizal del municipio de Girón, permitiendo avanzar en la materialización de una solución regional orientada a fortalecer el abastecimiento de agua potable en los municipios de Lebrija y Girón.

Con la aprobación de la Reformulación No. 04 del proyecto, el Tramo 1 entrará a una fase de rediseño orientada a optimizar la infraestructura inicialmente contemplada y ampliar su capacidad de transporte de 150 l/s a 250 l/s. Este tramo comprende la conducción entre el Tanque Centro, ubicado en el sector La Rosita del municipio de Bucaramanga, y la entrada de la estación de bombeo localizada en el sector El Carrizal del municipio de Girón. Una vez ejecutadas las obras previstas, se espera incrementar la capacidad de suministro regional hasta alcanzar un caudal de 250 l/s, de los cuales 75 l/s estarán destinados al abastecimiento del municipio de Lebrija y 175 l/s al fortalecimiento de la cobertura del servicio en el municipio de Girón, mediante la atención de procesos de expansión urbana y/o legalización de pilas públicas. Esta actuación permitirá ampliar la cobertura del servicio público domiciliario de acueducto, beneficiando aproximadamente a 6.750 suscriptores en Lebrija y 15.750 suscriptores en Girón.

Esta intervención constituye un proyecto estratégico para la seguridad hídrica de la región, al fortalecer la capacidad de transporte y distribución de agua potable entre Bucaramanga, Girón y Lebrija, contribuyendo al cierre de brechas de cobertura y al desarrollo sostenible de los territorios beneficiarios.

CONSTRUCCIÓN DEL SUBSISTEMA DE RECOLECCIÓN [RED LOCAL] DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DEL BARRIO EL CRISTAL, MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Las redes de alcantarillado del barrio El Cristal, municipio de Bucaramanga, se desarrollaron en el marco de un convenio interadministrativo suscrito entre la Empresa de Servicios Públicos de Piedecuesta E.S.P. [La Piedecuestana E.S.P.], el Departamento de Santander y el amb S.A. ESP, cuyo objeto es aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para la ejecución de las obras requeridas para la ampliación de la cobertura del servicio de alcantarillado en este sector. Como resultado de dicho convenio, durante el tercer trimestre de 2026 se realizó seguimiento técnico al desarrollo y terminación de las obras, las cuales permitirán solucionar la problemática de saneamiento básico que actualmente afecta a aproximadamente 300 familias del barrio El Cristal.

Cabe resaltar que, paralelo a la construcción de las redes de alcantarillado, se desarrolló la construcción de las redes de acueducto con recursos del amb S.A. ESP, permitiendo de esta forma tener una

solución integral en materia de acueducto y alcantarillado, conllevado así a mejorar la calidad de vida de la población que actualmente se abastece a través de pila pública, lo cual permitirá cerrar las brechas existentes en materia de agua potable y saneamiento básico.

Se espera que durante el último trimestre de la vigencia 2026 sea posible efectuar el recibo de la infraestructura de alcantarillado del barrio El Cristal por parte del amb S.A. ESP. Una vez surtida esta etapa, se dará inicio al trámite de interconexión de redes de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021.



ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DEL BARRIO EL CRISTAL, MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

CONSTRUCCIÓN DEL SUBSISTEMA DE RECOLECCIÓN [RED LOCAL] DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DEL BARRIO LA FORTUNA, MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Las redes de alcantarillado del barrio La Fortuna, municipio de Bucaramanga, se desarrollaron en el marco de un convenio interadministrativo suscrito entre el municipio de Bucaramanga y el amb S.A. ESP, cuyo objeto es aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para la ejecución de las obras requeridas para la ampliación de la cobertura del servicio de acueducto y alcantarillado en este sector. Como resultado de dicho convenio, durante el tercer trimestre de 2026 se realizó seguimiento técnico al desarrollo y terminación de las obras, las cuales permitirán solucionar la problemática de saneamiento básico que actualmente afecta a aproximadamente 280 familias del barrio La Fortuna.

Cabe resaltar que, paralelo a la construcción de las redes de alcantarillado, se desarrolló la construcción de las redes de acueducto con recursos del amb S.A. ESP, permitiendo de esta forma tener una solución integral en materia de acueducto y alcantarillado, conllevado así a mejorar la calidad de vida de la población que actualmente se abastece a través de pila pública, lo cual permitirá cerrar las brechas existentes en materia de agua potable y saneamiento básico.

Se espera que durante el último trimestre de la vigencia 2026 sea posible efectuar el recibo de la infraestructura de alcantarillado del barrio La Fortuna por parte del amb S.A. ESP. Una vez surtida esta etapa, se dará inicio al trámite de interconexión de redes de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021.



ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DEL BARRIO LA FORTUNA, MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

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

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2026, el amb S.A. ESP, en su calidad de Contribuyente y Gerente de los proyectos ejecutados en el marco del mecanismo de Obras por Impuestos, opción fiducia, lideró la coordinación y seguimiento de las actuaciones requeridas para el cierre y entrega de los proyectos de construcción de unidades sanitarias con saneamiento básico para vivienda rural dispersa en los municipios de Charta, Matanza y Suratá. En desarrollo de esta labor, efectuó seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en su calidad de Entidad Nacional Competente, lo que permitió la entrega a satisfacción de los proyectos a dicha entidad, así como su posterior entrega a los municipios beneficiarios para su administración, operación y mantenimiento.

Adicionalmente, el amb S.A. ESP, una vez verificado el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de los requisitos establecidos para tal efecto, adelantó la liquidación de los acuerdos de gerencia de los proyectos de Obras por Impuestos ejecutados en Charta, Matanza y Suratá, lo cual permitió facturar un valor de aproximadamente \$371 millones de pesos, culminando así el proceso de cierre administrativo y contractual de los negocios jurídicos.

Estos proyectos consistieron en la construcción de unidades sanitarias con saneamiento básico, lo cual permite garantizar la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales domésticas de comunidades rurales dispersas de los tres municipios. Las unidades sanitarias están conformadas por: 1]. Caseta de la unidad sanitaria que incluye: cimentaciones, mampostería, enchapes, pisos, cubierta en teja de zinc, sanitario, ducha, lavamanos, lavadero-lavaplatos, tanque de 500Lts sobre columna, conexiones hidrosanitarias y eléctricas. 2]. Sistema de tratamiento en concreto reforzado que incluye: trampa de grasas, tanque séptico, filtro anaeróbico y un campo de infiltración o pozo de absorción.

Estas iniciativas permitieron la construcción de 133 unidades sanitarias, distribuidas en 50 para Charta, 45 para Matanza y 38 para Suratá, con una inversión superior a los \$4.650 millones de pesos, permitiendo así, ampliar la cobertura de saneamiento básico rural en sectores con limitaciones de

acceso a infraestructura sanitaria, generando beneficios ambientales permanentes asociados a la reducción del riesgo de contaminación de cuerpos de agua superficiales y subterráneos, así como al mejoramiento de las condiciones de salubridad y calidad de vida de la población beneficiada.

No obstante, el alcance de estos proyectos trasciende la infraestructura ejecutada. Su verdadero valor se refleja en los beneficios ambientales, sociales y territoriales generados en una zona estratégica para la conservación de los recursos hídricos que abastecen al área metropolitana de Bucaramanga.

Detrás de cada una de las 133 unidades sanitarias construidas existe una transformación real en la calidad de vida de las familias beneficiadas. Estas obras permiten que niños, jóvenes, adultos y personas mayores cuenten con espacios adecuados para la atención de sus necesidades básicas, en condiciones de mayor dignidad, bienestar y salubridad.

Adicionalmente, los municipios de Charta, Matanza y Suratá se localizan en una zona de especial importancia ambiental para la región, caracterizada por la presencia de nacimientos de agua, microcuencas y ecosistemas que desempeñan un papel fundamental en la sostenibilidad hídrica del área metropolitana de Bucaramanga. En este contexto, cada inversión destinada al saneamiento básico rural representa también una acción concreta de protección del recurso hídrico y de conservación de los ecosistemas que garantizan el abastecimiento de agua para más de un millón de habitantes.

Antes de estas intervenciones, muchas familias rurales no contaban con sistemas adecuados para la disposición de las aguas residuales, situación que generaba afectaciones ambientales sobre los suelos y las fuentes hídricas, además de riesgos para la salud pública y el bienestar de la población. Los diagnósticos de los proyectos evidenciaron importantes rezagos en cobertura de saneamiento básico y alcantarillado en estos municipios, particularmente en las zonas rurales dispersas.

Gracias a la ejecución de estos proyectos, hoy 133 familias cuentan con soluciones sanitarias que mejoran sus condiciones de vida, fortalecen la salud pública, reducen factores de vulnerabilidad y contribuyen al cierre de brechas históricas de infraestructura básica en comunidades rurales con altos índices de pobreza y necesidades insatisfechas.

Asimismo, estas obras permiten un manejo adecuado de las aguas residuales domésticas, evitando su disposición directa sobre el suelo y los cuerpos de agua, reduciendo la presión ambiental sobre los ecosistemas y promoviendo un uso más sostenible del recurso hídrico.

Desde la perspectiva ambiental, los resultados son muy significativos. Las soluciones implementadas permiten evitar que aproximadamente 38 kilogramos diarios de Demanda Bioquímica de Oxígeno [DBO₅] y 38 kilogramos diarios de Sólidos Suspendidos Totales [SST], lo que equivale a evitar la descarga de cerca de 27,74 toneladas anuales de carga contaminante se viertan directamente sobre el suelo y/o las fuentes hídricas de la región.

Estos resultados demuestran que las Obras por Impuestos son mucho más que un mecanismo de financiación. Son una herramienta efectiva para generar desarrollo territorial, fortalecer la equidad social y proteger los recursos naturales estratégicos para el país.

Finalmente, como parte del proceso de cierre y socialización de resultados, el veintiséis [26] de septiembre de 2026 el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio [MVCT] realizó la entrega formal de los proyectos de construcción de unidades sanitarias con saneamiento básico para vivienda rural dispersa en los municipios de Charta, Matanza y Suratá, los cuales fueron ejecutados por el amb S.A. ESP en el marco del mecanismo de Obras por Impuestos. Este acto constituyó el reconocimiento formal de la culminación de las obras y de los beneficios generados en materia de saneamiento básico, salud pública y mejoramiento de las condiciones de vida de las familias rurales beneficiadas.



MESA DE SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA FORMAL DE LOS PROYECTOS DE OBRAS POR IMPUESTOS



CONDICIONES DE LAS UNIDADES SANITARIA ANTES DE LA INTERVENCIÓN



UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BÁSICO PARA VIVIENDA RURAL DISPERSA EN CHARTA, MATANZA Y SURATÁ

PREPARACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DE UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BÁSICO PARA VIVIENDA RURAL DISPERSA EN EL MUNICIPIO DE CHARTA, OBRAS POR IMPUESTOS, OPCIÓN FIDUCIA

Durante el tercer trimestre de 2026, el amb S.A. ESP, en calidad de Gerente del Proyecto de Obras por Impuestos del municipio de Charta, adelantó la estructuración de los términos de referencia para la contratación privada abierta de la obra y la interventoría requeridas para la ejecución del proyecto denominado «CONSTRUCCIÓN DE UNIDADES SANITARIAS CON SANEAMIENTO BÁSICO PARA VIVIENDA RURAL DISPERSA EN EL MUNICIPIO DE CHARTA». Los procesos de selección y posterior contratación se desarrollarán a través de la fiducia de administración y pagos constituida para la ejecución del proyecto, de conformidad con las disposiciones aplicables al mecanismo de Obras por Impuestos, opción fiducia.

Adicionalmente, efectuó el acompañamiento y seguimiento a los procesos contractuales desarrollados por Fiduciaria La Previsora S.A. para la selección de los contratistas de obra e interventoría del proyecto, verificando el cumplimiento de las actuaciones y etapas publicadas por la Fiducia dentro de los respectivos procesos de licitación.



PUBLICACIÓN PROCESO DE LICITACIÓN PRIVADA – OBRA
[página web de Fiduprevisora S.A.]



PUBLICACIÓN PROCESO DE LICITACIÓN PRIVADA – INTERVENTORÍA
[página web de Fiduprevisora S.A.]

De acuerdo con los cronogramas establecidos en los respectivos procesos de selección, se prevé que durante el mes de octubre de 2026, la Fiducia adjudique los contratos de obra e interventoría del proyecto. Una vez surtida esta etapa, se dará inicio a la ejecución de las actividades correspondientes a la construcción de las cincuenta [50] unidades sanitarias con saneamiento básico para vivienda rural dispersa en el municipio de Charta, en el marco del mecanismo de Obras por Impuestos, opción fiducia.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES – UIS Y amb S.A. ESP

Durante el tercer trimestre de 2026, se finalizó la operación y el proceso de evaluación de la PTAR piloto implementada en el marco del proyecto de investigación denominado «DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE AGUAS RESIDUALES EN ASENTAMIENTOS PERIURBANOS DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA CON CRITERIO DE SOSTENIBILIDAD Y ECONOMÍA CIRCULAR CUENCA RÍO ALTO LEBRIJA, BUCARAMANGA, FLORIDABLANCA, GIRÓN Y PIEDECUESTA», el cual fue seleccionado y aprobado mediante convocatoria del Sistema General de Regalías [SGR] en 2021. Los resultados obtenidos permitieron validar la viabilidad técnica y operativa de tecnologías alternativas para el tratamiento de aguas residuales en sectores periurbanos con limitaciones para su conexión a sistemas convencionales de alcantarillado.

El proyecto tuvo como finalidad generar conocimiento científico y tecnológico que permitiera evaluar, validar y promover soluciones sostenibles para el manejo de las aguas residuales provenientes de asentamientos periurbanos del Área Metropolitana de Bucaramanga, contribuyendo así a la reducción de la carga contaminante vertida sobre la cuenca del río Lebrija. En este contexto, se desarrolló una estrategia integral basada en principios de sostenibilidad y economía circular, orientada al fortalecimiento de capacidades técnicas, la generación de herramientas para la toma de decisiones y la formulación de alternativas de saneamiento adaptadas a las particularidades sociales, ambientales y territoriales de estas comunidades.

En el desarrollo del proyecto, se formuló y validó una metodología participativa para evaluar el impacto de las aguas residuales sobre el servicio hidrológico de las cuencas receptoras; se diseñaron herramientas para la selección de alternativas de manejo de aguas residuales en asentamientos periurbanos; y se evaluó experimentalmente el potencial de aprovechamiento de los subproductos derivados de los procesos de tratamiento.

Los resultados obtenidos permitieron demostrar la viabilidad técnica, económica, ambiental y operativa de sistemas alternativos para el tratamiento de aguas residuales en asentamientos periurbanos que, debido a sus condiciones topográficas, dispersión poblacional o localización geográfica, presentan limitaciones para su conexión a los sistemas convencionales de alcantarillado. Estas tecnologías anaerobias constituyen una alternativa sostenible y de fácil implementación para ampliar la cobertura de saneamiento básico en sectores vulnerables, contribuyendo a la protección del recurso hídrico, la reducción de la contaminación ambiental y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades beneficiadas.

Lo anterior reviste especial importancia para la región, toda vez que la investigación desarrollada aporta elementos técnicos y científicos fundamentales para la búsqueda de soluciones integrales en materia de acueducto y saneamiento básico en asentamientos periurbanos del área metropolitana de Bucaramanga. Esta temática resulta estratégica, considerando que el marco normativo del sector de agua potable y saneamiento básico establece que la prestación del servicio público domiciliario de acueducto debe estar acompañada de una solución adecuada para la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales generadas, garantizando así la protección de la salud pública, la sostenibilidad ambiental y la conservación de las fuentes hídricas. En este contexto, los resultados del proyecto constituyen una herramienta de apoyo para la formulación e implementación de

alternativas de saneamiento que permitan viabilizar, de manera integral y sostenible, el acceso a los servicios de acueducto y alcantarillado en comunidades que actualmente presentan limitaciones para su atención mediante esquemas convencionales.

Finalmente, este proyecto constituye un logro de especial relevancia para el amb S.A. ESP, no solo por los resultados técnicos obtenidos en materia de investigación aplicada para el manejo sostenible de las aguas residuales en asentamientos periurbanos, sino también por el reconocimiento académico y científico alcanzado a nivel internacional. Como resultado de su ejecución, se logró la publicación del artículo científico *Participative Selection of Wastewater Treatment Systems in Informal Settlements: An Innovative Tool to Address Uncertainty* en la revista científica internacional *Circular Economy and Sustainability* de la editorial Springer Nature, una publicación indexada y de alto impacto especializada en sostenibilidad, economía circular y gestión ambiental.

Este importante resultado permitió visibilizar la experiencia desarrollada por el amb S.A. ESP y la Universidad Industrial de Santander en la formulación de metodologías innovadoras para el diagnóstico, evaluación y selección participativa de alternativas para el tratamiento de aguas residuales en asentamientos periurbanos, aportando conocimiento científico aplicable a problemáticas de saneamiento básico presentes en Colombia y otros países en desarrollo.

De manera especial, se destaca la participación del Ingeniero Ángel Sepúlveda, Líder de Estructuración de Negocios del amb S.A. ESP, como coautor de la publicación científica, junto con investigadores de la Universidad Industrial de Santander, constituyéndose en un hecho de gran relevancia institucional al evidenciar la capacidad técnica y el aporte de los profesionales de la empresa en procesos de generación de conocimiento, investigación aplicada e innovación para el sector de agua potable y saneamiento básico.

Este logro fortalece el posicionamiento del amb S.A. ESP como una empresa que no solo presta servicios públicos domiciliarios, sino que también participa activamente en la construcción de soluciones innovadoras a los desafíos asociados al abastecimiento de agua potable, el saneamiento básico y la sostenibilidad ambiental, consolidando su papel como referente técnico y académico a nivel regional y nacional. La publicación de resultados en una revista científica internacional indexada representa, además, un reconocimiento a la capacidad institucional de la empresa para articular la gestión empresarial con la investigación científica, generando valor público, conocimiento técnico y oportunidades de replicabilidad para futuras intervenciones en el territorio.



PILOTO PTAR – UBICADO EN LOS SECTORES DE LOS CUADROS, SANTOS BAJOS, MIRADORES DE LA UIS



Participative Selection of Wastewater Treatment Systems in Informal Settlements: An Innovative Tool to Address Uncertainty

Jesús Álvarez-Trujillo¹ · Jonathan Soto-Paz¹ · Juan C. Aceros² ·
Isabel Cristina Domínguez-Rivera¹ · Ángel Sepulveda³ ·
Edgar Ricardo Oviedo-Ocaña¹

Received: 22 October 2025 / Accepted: 24 March 2026
© The Author(s) 2026

Abstract

Peri-urban settlements are characterized by inadequate wastewater management. Decentralized wastewater management systems are promising alternatives for reducing pollution from untreated sewage entering receiving water bodies, but the social, economic, and environmental conditions in peri-urban settlements require careful technology selection to ensure sustainability. Several domestic wastewater technology selection tools exist; however, these are typically designed for either urban or rural contexts. For this reason, this work proposes a decentralized wastewater technology selection tool for the context of peri-urban settlements that includes participation of local stakeholders in decision-making. The tool includes a technical component with three stages that involve multicriteria methods based on the Analytical Hierarchy Process and Montecarlo simulation to reduce uncertainty: i) decision according to context (settlement population, settlement typology, energy availability); ii) superior decision levels (nine sub-criteria from technical, environmental and economic dimensions); iii) technical and economic feasibility (dimensioning; cost of investment, operation and maintenance; availability to pay). The tool proposes a social strategy throughout the entire process to ensure stakeholder participation, aiming to strengthen capacities and knowledge co-production for informed technology selection. The tool was validated in a peri-urban settlement of Bucaramanga (Colombia), showing robustness and soundness. This innovative approach contributes to the search for sustainable solutions by facilitating the use of systematic tools by technicians and professionals in these contexts.

PUBLICACIÓN ARTÍCULO CIENTÍFICO – CIRCULAR ECONOMY AND SUSTAINABILITY

GESTION FINANCIERA

1. ESTADOS FINANCIEROS

La información correspondiente a los Estados Financieros se presenta con corte al mes de agosto de 2026, toda vez que la información financiera del mes de septiembre de 2026 se genera, de manera ordinaria, durante los primeros quince (15) días del mes siguiente. En consecuencia, la información con corte al 30 de septiembre de 2026 será remitida posteriormente, una vez finalice su proceso de generación y consolidación.

1.1. ESTADO DE RESULTADOS

CONCEPTO (Cifras en miles)	ago-25	ago-26	Análisis Horizontal	
			Variación (2026-2025)	%
Ingresos Operacionales	169.805.630	186.083.756	16.278.127	9,59%
Costos de Ventas	106.421.403	109.211.436	2.790.033	2,62%
Ganancia Bruta	63.384.226	76.872.320	13.488.094	21,28%
Administración y Generales	26.941.004	30.444.312	3.503.308	13,00%
Provisiones y Depreciaciones	771.716	6.081.952	5.310.236	688,11%
Ganancia Operacional	35.671.506	40.346.056	4.674.550	13,10%
Ingresos Financieros	2.995.717	2.911.558	-84.159	-2,81%
Gastos Financieros	4.189.774	7.373.765	3.183.991	75,99%
Otros Ingresos	18.717.146	17.414.167	-1.302.980	-6,96%
Otros Egresos	1.270.279	9.837.752	8.567.473	674,46%
Ganancia Antes de Impuesto	51.924.317	43.460.264	-8.464.053	-16,30%
Impuesto Corriente	-19.175.000	-22.960.000	-3.785.000	19,74%
Impuesto Diferido	-	-	0	
Ganancia Neta	32.749.317	20.500.264	-12.249.053	-37,40%

1. INDICADORES FINANCIEROS

La información correspondiente a los Estados Financieros se remite con corte al mes de agosto de 2026, teniendo en cuenta que la información financiera del mes de septiembre de 2026 se genera, de manera ordinaria, durante los primeros quince (15) días del mes siguiente. En consecuencia, la información con corte al 30 de septiembre de 2026 será remitida posteriormente, una vez se haya culminado su proceso de generación.

INDICADORES FINANCIEROS TERCER TRIMESTRE (Agosto 2025 / 2026)		
INDICADOR	2025	2026
EBITDA	66.944.688.263	78.259.257.844
Margen EBITDA [EBITDA / (Ingr. Oper. + Fact. Conjunta)]	37,17%	39,69%
Margen Operacional => 20% [Util. Operac. / (Ingr. Oper. + Fact. Conjunta)]	25,53%	26,08%
ROE Utilidad Neta / Patrimonio (12 meses)	4,15%	2,53%
ROA Utilidad Neta / Activo Total (12 meses)	2,93%	1,80%
Endeudamiento Total	43.818.387.906	52.214.279.063
Endeudamiento Total / EBITDA (<= 4) (12 meses)	0,655	0,667

INDICADORES DE RENTABILIDAD TERCER TRIMESTRE (Agosto 2025 / 2026)			
INDICADOR		2025	2026
Gasto Operac.(Costo de Ventas) / Ingr. Operacionales	%	62,67%	58,69%
Costos Totales / Ingresos Totales	%	73,19%	76,50%
Costos OAM / (Ingr. Operacional + Facturación Conjunta)	%	74,40%	73,84%

INDICADORES DE RENTABILIDAD TERCER TRIMESTRE (Agosto 2025 / 2026)			
INDICADOR		2025	2026
Utilidad Bruta / Ingr. Operacionales	%	37,33%	41,31%
Utilidad Neta/ Ingr. Operacionales	%	19,29%	11,02%
Utilidad Neta (12 meses)/ Patrimonio	%	5,65%	5,10%
Utilidad Neta (12 meses) / Activos Totales	%	3,99%	3,63%
Utilidad Neta / Ingresos Totales	%	17,10%	9,93%

INDICADORES DE LIQUIDEZ TERCER TRIMESTRE (Agosto 2025 / 2026)			
INDICADOR		2025	2026
Deuda / Activo Total	%	3,92%	4,59%
Propiedad (Patrimonio/Activo)	%	70,64%	71,25%

2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

1.1. Ejecución presupuestal Ingresos Agosto 2026

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(4) INGRESOS RECAUDADOS A AGOSTO 2026	% EJE. PPTAL (4/3)	PROYECCION A AGOSTO 2026	DIF EJE-PROY	% CUMPL
1	INGRESOS	370.428.973.514,00	213.425.696.549,00	57,6%	232.093.469.609,00	-18.667.773.060,00	92,0%
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	196.787.028.344,00	68,9%	189.840.597.733,00	6.946.430.611,00	103,7%
1.1.02.03	MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	774.000.000,00	597.138.803,00	77,1%	516.000.000,00	81.138.803,00	115,7%
1.1.02.03.002	INTERESES DE MORA	774.000.000,00	597.138.803,00	77,1%	516.000.000,00	81.138.803,00	115,7%
1.1.02.05	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	284.997.301.849,00	196.189.889.541,00	68,8%	189.324.597.733,00	6.865.291.808,00	103,6%
1.1.02.05.001.04	PRODUCTOS METALICOS, MAQUINARIA Y EQUIPO	14.988.145.436,00	10.907.330.936,00	72,8%	8.629.623.883,00	2.277.707.053,00	126,4%
1.1.02.05.001.05.46	SERVICIOS DE FONTANERÍA Y PLOMERÍA	4.242.912.225,00	2.868.742.002,00	67,6%	2.455.878.810,00	412.863.192,00	116,8%
1.1.02.05.001.05.53	SERVICIOS DE LA CONSTRUCCION	0,00	0,00	#iDIV/0!	0,00	0,00	#iDIV/0!
1.1.02.05.001.06.51	SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA POR VÍA	30.000.000,00	3.096.254,00	10,3%	20.000.000,00	-16.903.746,00	15,5%
1.1.02.05.001.06.92.01	CARGO FIJO	44.013.038.155,00	29.447.521.286,00	72,8%	29.117.073.698,00	330.447.588,00	126,4%
1.1.02.05.001.06.92.02	CONSUMO	189.177.650.665,00	129.693.796.369,00	68,6%	126.784.026.582,00	2.909.769.787,00	102,3%
1.1.02.05.001.06.92.03	APORTES DE CONEXIÓN	4.534.050.459,00	3.490.726.491,00	77,0%	2.926.773.849,00	563.952.642,00	119,3%
1.1.02.05.001.06.92.04	SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES	3.507.913.968,00	1.948.138.125,00	55,5%	2.320.100.016,00	-371.961.891,00	84,0%
1.1.02.05.001.06.92.05	DEFICIT POR SUBSIDIO BUCARAMANGA	2.758.666.869,00	2.807.711.695,00	101,8%	1.831.991.651,00	975.720.044,00	153,3%
1.1.02.05.001.06.92.06	DEFICIT POR SUBSIDIO FLORIDABLANCA	2.657.971.815,00	1.974.960.724,00	74,3%	1.771.981.208,00	202.979.516,00	111,5%
1.1.02.05.001.06.92.07	DEFICIT POR SUBSIDIO GIRON	159.994.820,00	0,00	0,0%	106.663.216,00	-106.663.216,00	0,0%
1.1.02.05.001.06.92.08	OTROS SERVICIOS (DUPLICADOS, FOTOCOPIAS	47.999.997,00	51.064.481,00	106,4%	32.000.000,00	19.064.481,00	159,6%
1.1.02.05.001.08	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SER	18.495.591.863,00	12.905.249.442,00	69,8%	13.126.342.056,00	-221.092.614,00	98,3%
1.1.02.05.001.09.41	SERVICIOS DE ALCANTARILLADO, RECOLECCIÓN	327.238.562,00	58.656.942,00	17,9%	165.338.164,00	-106.681.222,00	0,0%
1.1.02.05.002.07	SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS CONEXO	56.127.015,00	30.794.964,00	54,9%	36.804.600,00	-6.009.636,00	83,7%
1.2	RECURSOS DE CAPITAL	83.163.344.475,00	15.144.341.015,00	18,2%	40.758.544.686,00	-25.614.203.671,00	37,2%
1.2.05	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	1.718.600.000,00	1.853.885.905,00	107,9%	1.177.400.000,00	676.485.905,00	157,5%
1.2.07	RECURSOS DE CREDITO INTERNO	76.134.344.475,00	8.543.066.612,00	11,2%	36.041.878.022,00	-27.498.811.410,00	23,7%
1.2.08	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	33.000.000,00	682.068.949,00	2066,9%	21.000.000,00	661.068.949,00	0,0%
1.2.09	RECUPERACION DE CARTERA - PRESTAMOS	2.520.000.000,00	1.950.923.466,00	77,4%	1.680.000.000,00	270.923.466,00	116,1%
1.2.13	REINTEGROS Y OTROS RECURSOS NO APROPIA	2.757.400.000,00	2.114.396.083,00	76,7%	1.838.266.664,00	276.129.419,00	115,0%

1.2. Ejecución presupuestal Egresos AGOSTO 2026

CODIGO	NOMBRE	(3) PRESUPUESTO DEFINITIVO (1 +/- 2)	(6) VALOR REGISTROS EXPEDIDOS	% EJEC. PPTAL (6/3)	PROYECCION A AGOSTO 2026	DIF EJEC-PROY	% CUMP.
2	GASTOS	370.428.973.514	233.920.420.580	63,15%	311.643.470.024	-77.723.049.444	75,1%
2.1	FUNCIONAMIENTO	206.290.160.582	145.393.108.228	70,48%	155.529.654.621	-10.136.546.393	93,5%
2.1.1	GASTOS DE PERSONAL	99.669.469.965	65.945.818.032	66,16%	69.743.998.210	-3.798.180.178	94,6%
2.1.1.01	PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE	99.669.469.965	65.945.818.032	66,16%	69.743.998.210	-3.798.180.178	94,6%
2.1.2	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	23.156.655.922	16.680.752.566	72,03%	22.446.532.400	-5.765.779.834	74,3%
2.1.2.02.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	1.295.174.332	874.355.347	67,51%	1.289.219.366	-414.864.019	67,8%
2.1.2.02.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	21.595.751.663	15.700.117.283	72,70%	20.975.710.460	-5.275.593.177	74,8%
2.1.2.02.03	GASTOS IMPREVISTOS	265.729.927	106.279.936	40,00%	181.602.574	-75.322.638	58,5%
2.1.3	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	40.522.437.593	31.568.739.002	77,90%	32.600.325.011	-1.031.586.009	96,8%
2.1.3.05	TRASLADO DE DIVIDENDOS	20.419.384.708	13.594.249.838	66,58%	13.460.877.799	133.372.039	101,0%
2.1.3.07	PRESTACIONES PARA CUBRIR RIESGOS SOCIALE	8.816.334.885	6.814.011.159	77,29%	8.102.729.212	-1.288.718.053	84,1%
2.1.3.13	SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	11.286.718.000	11.160.478.005	98,88%	11.036.718.000	123.760.005	101,1%
2.1.6	ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	5.365.153.820	2.919.242.445	54,41%	3.840.359.880	-921.117.435	76,0%
2.1.6.01	CONCESION DE PRETAMOS	5.365.153.820	2.919.242.445	54,41%	3.840.359.880	-921.117.435	76,0%
2.1.7	DISMINUCION DE PASIVOS	2.276.800.641	769.326.006	33,79%	1.792.861.651	-1.023.535.645	42,9%
2.1.7.01	CESANTIAS	2.276.800.641	769.326.006	33,79%	1.792.861.651	-1.023.535.645	42,9%
2.1.8	GASTOS POR TRIBUTOS, TASAS, CONTRIBUCION	35.299.642.641	27.509.230.177	77,93%	25.105.577.469	2.403.652.708	109,6%
2.1.8.01	IMPUESTOS	32.105.111.643	25.301.532.741	78,81%	22.531.778.315	2.769.754.426	112,3%
2.1.8.02	ESTAMPILLAS	248.372.000	174.455.000	70,24%	248.372.000	-73.917.000	70,2%
2.1.8.03	TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	491.000.000	478.515.188	97,46%	491.000.000	-12.484.812	0,0%
2.1.8.04	CONTRIBUCIONES	2.455.158.998	1.554.727.249	63,32%	1.834.427.154	-279.699.905	84,8%
2.2	SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	19.984.344.799	10.295.056.808	51,52%	12.925.221.088	-2.630.164.280	79,7%
2.2.2.01	PRINCIPAL	13.603.925.740	7.142.466.227	52,50%	8.934.053.902	-1.791.587.675	79,9%
2.2.2.02	INTERESES	6.380.419.059	3.152.590.581	49,41%	3.991.167.186	-838.576.605	79,0%
2.3	INVERSION	83.510.732.913	32.982.192.889	39,49%	83.350.667.913	-50.368.475.024	39,6%
2.3.2.01	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	19.943.369.719	11.341.177.558	56,87%	19.783.304.719	-8.442.127.161	57,3%
2.3.2.02	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	63.567.363.194	21.641.015.331	34,04%	63.567.363.194	-41.926.347.863	34,0%
2.4	GASTOS DE OPERACION COMERCIAL	60.643.735.220	45.250.062.655	74,62%	59.837.926.402	-14.587.863.747	75,6%
2.4.5.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	41.028.048.866	28.723.398.526	70,01%	40.917.048.866	-12.193.650.340	70,2%
2.4.5.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	19.615.686.354	16.526.664.129	84,25%	18.920.877.536	-2.394.213.407	87,3%

GOBIERNO CORPORATIVO, TRANSPARENCIA Y LIDERAZGO

GESTIÓN CONTROL DE GESTIÓN

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb S.A. ESP, en desarrollo de su Política de Propiedad y en consonancia con los principios y propósitos de Gobierno Corporativo consagrados en sus Estatutos, ha dispuesto dentro de su estructura administrativa la Oficina de Control de Gestión, estableciendo su dependencia directa de la Junta Directiva de la Empresa. Esta ubicación organizacional responde a la relevancia que el control de gestión (Control Interno) representa para la Empresa como elemento fundamental para el fortalecimiento del Gobierno Corporativo, la adecuada gestión de los riesgos, su Sistema de Control Interno y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En este contexto, para el *amb S.A. ESP*, el control de gestión constituye una función dinámica, orientada al fortalecimiento y la mejora continua de los procesos institucionales, y se concibe como un mecanismo esencial para proporcionar una seguridad razonable respecto de la efectividad y eficiencia de las operaciones, el cumplimiento de las metas y obligaciones, la protección de los recursos y la generación de valor. Para tal efecto, comprende un conjunto articulado de políticas, acciones, mecanismos y procedimientos implementados en los diferentes niveles de la Empresa, orientados a prevenir y detectar oportunamente errores, fraudes e irregularidades, promover la confiabilidad e integridad de la información financiera y administrativa, y contribuir a la transparencia y adecuada 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 _ Tercer Trimestre (Q3) _ PAA 2026

El presente informe compila la gestión realizada por la Oficina de Control de Gestión del *amb S.A. ESP* durante el **tercer** 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 tercer trimestre (Q3) respecto al PAA 2026

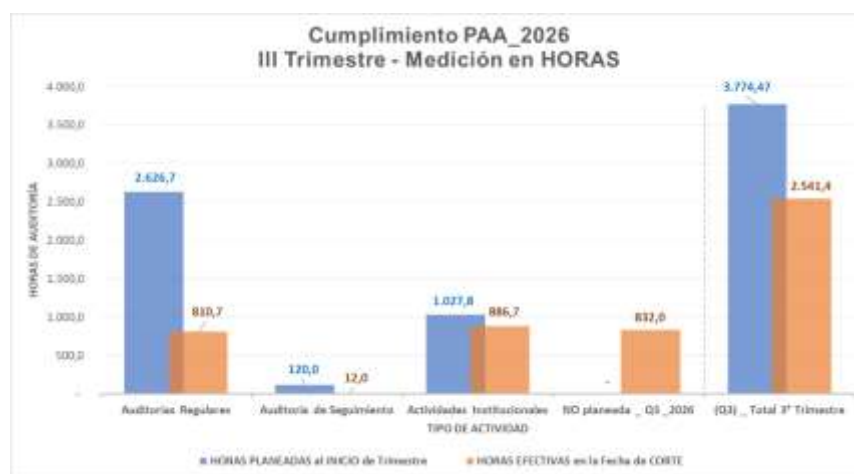
Para el **tercer trimestre** de 2026, se planificaron un total de **31,2²** actividades **Planeadas**, definidas como aquellas programadas desde el año anterior y aprobadas por la Junta Directiva para ser ejecutadas durante dicha vigencia. Estas actividades se clasifican en tres categorías: Auditorías Regulares, Auditorías de Seguimiento y Actividades Institucionales Permanentes. En total, estas actividades representaron **3.774,47** horas de dedicación **estimada** al inicio de trimestre, distribuidas entre **4.5³** auditores⁴, lo que equivale a un promedio de **565⁵** horas efectivas trimestre por auditor (alrededor de 450 horas es la capacidad por auditor al trimestre), lo que es una cifra **alta** de carga laboral por auditor al trimestre. Al cierre del **tercer trimestre**, se ejecutaron **20,19** actividades de las **31,2** inicialmente planificadas, lo que representa un cumplimiento del **64,7%**.

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 surgen de manera imprevista y requirieron atención prioritaria. Esta situación impactó principalmente la ejecución de las Auditorías Regulares. Al incorporar estas actividades **NO** Planeadas, el indicador de cumplimiento asciende al **98,9%**, dado que se ejecutaron **10,7** actividades adicionales **no** planeadas, alcanzando un total de **30,8** actividades ejecutadas en el **tercer trimestre**.

Desde una perspectiva de horas de dedicación —una métrica más precisa—, el cumplimiento fue del **67,3%**. Las **10,7** actividades **No** Planeadas representaron **832** horas de trabajo. En términos netos, de las **3.774,4** horas inicialmente planificadas para el **tercer trimestre**, se ejecutaron **2.541,4** horas efectivas (planeadas y no planeadas). El siguiente gráfico y cuadro, resume la gestión del **tercer trimestre**, tanto en número de actividades como en horas de trabajo:

Gráfico y cuadro con gestión por tipo de actividad tercer trimestre (Q3) de 2026



² En este recuento se incluyó las actividades que quedaron abiertas de Q1 y Q2.

³ Eran seis auditores, sin embargo, desde mayo de 2026 se retiró uno de los auditores de la Oficina de Control de Gestión, sin que a la fecha se haya dado su reemplazo.

⁴ Hay un auditor que se incorporó en mayo y actualmente se encuentra en proceso de formación y adaptación al cargo, por lo tanto, en consideración al tiempo efectivo de vinculación durante el Q3 y a su etapa de formación, su rendimiento para este periodo será ponderado al 50%.

⁵ Para el año 2026, sin tener en cuenta la reducción en la jornada laboral que inició a regir en junio, un auditor podía desarrollar alrededor de 450 horas por trimestre.

3° Trimestre 2026 Tipo de Actividad	ACTIVIDADES PLANEADAS al INICIO de Trimestre	ACTIVIDADES EFECTIVAS a la fecha de CORTE <i>sin</i> Actividades NO Planeadas	ACTIVIDADES EFECTIVAS a la fecha de CORTE <i>con</i> Actividades NO Planeadas	HORAS PLANEADAS al INICIO de Trimestre	HORAS EFECTIVAS en la Fecha de CORTE
Auditorías Regulares	11,5	1,9	1,9	2.625,7	810,7
Auditoría de Seguimiento	1,0	0,1	0,1	120,0	12,0
Actividades Institucionales	18,7	16,2	16,2	1.027,8	886,7
NO planeada Q3 2026	-	-	10,7	-	872,4
(Q3) Total 3° Trimestre	31,23	20,19	30,89	3.774,47	2.541,4
	Cumplimiento General	64,7%	98,9%		67,33%

Durante el tercer trimestre de 2026 (Q3), el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, medido en horas, tanto de actividades planeadas como no planeadas, alcanzó el 67,3 %, siendo el nivel de ejecución trimestral más bajo registrado a la fecha. Este resultado estuvo asociado principalmente a:

1. Una reducción de la capacidad operativa del equipo auditor, derivada de la jubilación de un integrante sin reemplazo a la fecha, debido a la suspensión del proceso de selección por lineamientos de austeridad del gasto. (Horas efectivas⁶ programadas al inicio de año para este auditor 1.640)
2. El traslado de otro auditor a otra dependencia de la empresa en mayo de 2026, sumado a que su reemplazo tiene carácter transitorio. (Horas efectivas⁷ programadas al inicio de año para el auditor que se trasladó de área 1.864, de las cuales alcanzó a realizar en Q1 406 horas efectivas, quedando pendientes por ejecutar durante lo que resta de la vigencia 1.458)
3. El proceso de formación y adaptación requerido por el trabajador que reemplazó al auditor trasladado en mayo de 2026, quien no contaba con experiencia previa en auditoría, generando inicialmente una capacidad operativa inferior a la del recurso reemplazado.
4. La ausencia temporal, cercana a un mes, del auditor en formación, como consecuencia de un accidente de origen común que generó incapacidad y un periodo posterior de vacaciones durante su recuperación.
5. De igual forma, y como dinámica normal del negocio, a lo largo de la vigencia emergen actividades NO planeadas que obligan a reasignar y/o reducir tiempo previsto para Auditorías Regulares.
6. Pese a los esfuerzos de redistribución entre los auditores disponibles, la disminución operativa, ha generado una acumulación de actividades pendientes que se reflejan en indicador de cumplimiento del PAA.
7. Finalmente, terminando agosto, el Comité de Auditoría y Financiero (Comité asesor de Junta Directiva), aprobó ajustes en el Plan Anual de Auditoría (dada su dependencia y control jerárquico respecto al proceso de Control de gestión) , permitiendo aplazar la para vigencia 2027 auditorías que estaban atrasadas por la salida de los auditores antes descritas. Además, la incorporación en el mes de octubre de un auditor externo en misión, sin embargo, el alivio que se espera generará este apoyo temporal solo se podrá medir en la medición del Q4.

Estos factores son los que explican la afectación en el cumplimiento del trimestre. Al evaluar el cumplimiento con base exclusivamente en las actividades planeadas (**no en horas**), el nivel de ejecución fue del **64,7%**; mientras que, al incorporar las **10,7** Actividades **No** Planeadas ejecutadas en

⁶ Hora efectiva: horas disponibles para actividades de auditoría y evaluación del aseguramiento empresarial, descontando vacaciones y días festivos.

⁷ Hora efectiva: horas disponibles para actividades de auditoría y evaluación del aseguramiento empresarial, descontando vacaciones y días festivos.

el trimestre, el indicador total de cumplimiento asciende al **98,9%**. Las actividades que no lograron cerrarse durante el **tercer trimestre** de 2026, serán reprogramadas para el **cuarto** trimestre de 2026 y algunas, ya aprobadas por el comité, se llevarán al Plan Anual de Auditoría del 2027.

Descripción por Tipo de Auditoría o Actividad

A continuación, se brinda detalle por cada tipo de actividad⁸:

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 **tercer trimestre** se programaron **11,5** Auditorías Regulares, de estas, se finalizaron **3,9** alcanzando un porcentaje de cumplimiento del **34%** en términos de actividades y, del **30,8%** en términos de horas de auditoría. Las actividades que no lograron cerrarse durante el **tercer trimestre**, serán reprogramadas para el **cuarto** trimestre de 2026 e **inicios del PAA del 2027**

Cuadro Resumen Auditorías Regulares Tercer Trimestre (Q3) de 2026

3°_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 en la Fecha de CORTE
Auditorías Regulares	11,5	3,9	3,9	2.626,7	810,7
(Q3) _ Total 3° Trimestre	11,53	3,92	3,92	2.626,72	810,7
Cumplimiento General		34,0%	34,0%	30,86%	

Este resultado se explica por las siete (7) causas enunciadas en el punto anterior.

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 **tercer trimestre** se programó una **(1)** Auditorías de Seguimiento, cuyo tiempo de ejecución en el trimestre llegó a **12 horas de las 120 propuestas para esta actividad**.

Cuadro Resumen Auditorías Seguimiento Tercer Trimestre (Q3) de 2026

3°_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 en la Fecha de CORTE
Auditoría de Seguimiento	1,0	0,1	0,1	120,0	12,0
(Q3) _ Total 3° Trimestre	1,00	0,10	0,10	120,00	12,0
Cumplimiento General		10,0%	10,0%	10,0%	

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

⁸ 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.

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 **tercer trimestre** se tenían programadas **18,7** actividades institucionales permanentes, logrando ejecutar **16,2⁹** lo cual representa el **86,5%** de cumplimiento. En términos de horas, se plantearon **1.027,8** horas y se ejecutaron un total de **886,7** horas de trabajo durante el trimestre, lográndose un cumplimiento **en horas** del **86,27%**. Las actividades que no lograron cerrarse durante el **tercer trimestre**, serán reprogramadas para el **cuarto** trimestre de 2026 (**La mayoría de estas actividades no son reprogramables, por lo que no se trasladan a 2027**)

Cuadro Resumen Actividades Institucionales Tercer Trimestre (Q3) de 2026

3°_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 en la Fecha de CORTE
Actividades Institucionales	18,7	16,2	16,2	1.027,8	886,7
(Q3) _ Total 3° Trimestre	18,70	16,17	16,17	1.027,75	886,7
Cumplimiento General		86,5%	86,5%	86,27%	

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 **tercer trimestre** se ejecutaron un total de **10,7** actividades **No** Planeadas, que representaron **832** horas de dedicación por parte del equipo auditor. El cumplimiento de estas actividades fue del **97%** porque al terminar el trimestre no se habían cerrado dos actividades, pero quedaron en un cumplimiento del 90% y 80% respectivamente. Estas actividades, por su carácter prioritario, absorbieron una parte significativa del tiempo originalmente destinado a las Auditorías Regulares.

Cuadro Resumen Actividades No Planeadas Tercer Trimestre (Q3) de 2026

3°_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 en la Fecha de CORTE
NO planeada _ Q3 _2026	11,0	10,7	10,7	880,0	832,0
(Q3) _ Total 3° Trimestre	11,0	10,7	10,70	880,00	832,0
Cumplimiento General		97,3%	97,3%	94,5%	

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.

⁹ 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 ($120 \times 0,50 = 60$) en el primer trimestre y 60 horas en el segundo, igual operación se realiza si se mide en término de actividad ($1 \text{ actividad} \times 0,50 = 0,5$) 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.

Adicionalmente, y como actores de la tercera línea (**antes denominadas como líneas 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 **tercer trimestre** de 2026 se alcanzó un nivel de cumplimiento del **67.33%**. Este resultado se explica principalmente por:

1. Una reducción de la capacidad operativa del equipo auditor, derivada de la jubilación de un integrante sin reemplazo a la fecha, debido a la suspensión del proceso de selección por lineamientos de austeridad del gasto. (Horas efectivas¹⁰ programadas al inicio de año para este auditor 1.640)
2. El traslado de otro auditor a otra dependencia de la empresa en mayo de 2026, sumado a que su reemplazo tiene carácter transitorio. (Horas efectivas¹¹ programadas al inicio de año para el auditor que se trasladó de área 1.864, de las cuales alcanzó a realizar en Q1 406 horas efectivas, quedando pendientes por ejecutar durante lo que resta de la vigencia 1.458)
3. El proceso de formación y adaptación requerido por el trabajador que reemplazó al auditor trasladado en mayo de 2026, quien no contaba con experiencia previa en auditoría, generando inicialmente una capacidad operativa inferior a la del recurso reemplazado.
4. La ausencia temporal, cercana a un mes, del auditor en formación, como consecuencia de un accidente de origen común que generó incapacidad y un periodo posterior de vacaciones durante su recuperación.
5. De igual forma, y como dinámica normal del negocio, a lo largo de la vigencia emergen actividades NO planeadas que obligan a reasignar y/o reducir tiempo previsto para Auditorías Regulares.
6. Pese a los esfuerzos de redistribución entre los auditores disponibles, la disminución operativa, ha generado una acumulación de actividades pendientes que se reflejan en indicador de cumplimiento del PAA.
7. Finalmente, terminando agosto, el Comité de Auditoría y Financiero (Comité asesor de Junta Directiva), aprobó ajustes en el Plan Anual de Auditoría (dada su dependencia y control jerárquico respecto al proceso de Control de gestión) , permitiendo aplazar la para vigencia 2027 auditorías que estaban atrasadas por la salida de los auditores antes descritas. Además, la incorporación en el mes de octubre de un auditor externo en misión, sin embargo, el alivio que se espera generará este apoyo temporal solo se podrá medir en la medición del Q4.

No obstante, lo anterior, al evaluar el cumplimiento con base exclusivamente en las Actividades Planeadas (**no en horas**), el nivel de ejecución fue del **64,7%**; al incorporar las **10,7** Actividades **No** Planeadas ejecutadas, el indicador total de cumplimiento queda en el **98,9%**.

¹⁰ Hora efectiva: horas disponibles para actividades de auditoría y evaluación del aseguramiento empresarial, descontando vacaciones y días festivos.

¹¹ Hora efectiva: horas disponibles para actividades de auditoría y evaluación del aseguramiento empresarial, descontando vacaciones y días festivos.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control de Gestión ha continuado atendiendo el Plan Anual de Auditoría de amb S.A. ESP. correspondiente al tercer trimestre de 2026, pese a las restricciones de capacidad operativa derivadas de la disponibilidad de personal. Se espera mitigar el impacto sobre el indicador de cumplimiento del PAA 2026 mediante los ajustes aprobados en agosto por el Comité de Auditoría y Financiero, la incorporación de un auditor externo en misión durante el cuarto trimestre y la continuidad de los esfuerzos del equipo auditor.

Las actividades que no lograron concluirse durante el tercer trimestre de 2026 serán, según corresponda, reprogramadas para el cuarto trimestre de 2026 o incorporadas al Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2027, de acuerdo con el análisis de resultados y los lineamientos y prioridades definidos por la Alta Gerencia.

GESTION JURIDICA Y DE REPRESENTACION JUDICIAL

1. Asesoría Jurídica y legal:

El Área de Gestión Jurídica y Representación judicial del *amb S.A. ESP*, 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

Durante el Tercer 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	II TRIMESTRE 2026	III TRIMESTRE 2026
ACCIONES DE REPARACION DIRECTA	20	20	21	19
SIMPLE NULIDAD	2	2	2	2
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	10	10	9	9
ACCIONES POPULARES	18	20	19	18
ACCION CONTRACTUAL	2	2	2	2
ACCIONES DE CUMPLIMIENTO	1	1	0	0
ACCIONES LABORALES	21	15	19	19
PROCESOS ARBITRALES	2	2	1	0
LIQUIDACIÓN JUDICIAL	1	1	1	1
INSOLVENCIAJUDICIAL	1	1	1	1
RESPONSABILIDAD CIVIL	0			
SERVIDUMBRE	2	2	1	1
TOTAL >>>>>	80	76	76	72

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 tercer 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	110
Tipología Contractual	Contrato de Prestación de Servicios
Modalidad de Selección	S. Pública de Ofertas
Objeto contractual	PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA EL MANTENIMIENTO LOCATIVO EN ESTRUCTURAS DE ALMACENAMIENTO CONSISTENTE EN EL LAVADO INTERNO Y EXTERNO DE LOS TANQUES DE DISTRIBUCIÓN DEL amb S.A ESP
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	IMSAGUAS LTDA
Fecha de inicio	12/08/2026
Fecha terminación	11/08/2027
Presupuesto amb	\$ 527.226.552
Valor	\$ 487.684.551
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

INFORMACIÓN	:
Número del contrato	111
Tipología Contractual	Obra
Modalidad de Selección	S. Pública de Ofertas
Objeto contractual	FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA OPERATIVA DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN: PASOS ELEVADOS. (PROYECTO 104A)

Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio	
Contratista	IMSAGUAS LTDA	
Fecha de inicio	20/08/2026	
Fecha terminación	20/01/2027	
Presupuesto amb	\$	449.999.941
Valor	\$	425.210.545
Adicionales en dinero	NO APLICA	
Adicionales en tiempo	NO APLICA	

INFORMACIÓN	:	
Número del contrato	126	
Tipología Contractual	Innominado	
Modalidad de Selección	S. Privada de Ofertas	
Objeto contractual	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE SEIS (06) INTERRUPTORES DE MEDIA TENSIÓN EN 4,16 KV DEL BOMBEO JOSÉ OSCAR SERRANO VALERO DEL amb S.A. ESP. (POIR 105-A).	
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio	
Contratista	SENSOMATIC DEL ORIENTE S.A.S.	
Fecha de inicio	27/08/2026	
Fecha terminación	27/01/2027	
Valor	\$	695.999.997
Adicionales en dinero	NO APLICA	
Adicionales en tiempo	NO APLICA	

INFORMACIÓN	:	
Número del contrato	129	
Tipología Contractual	Innominado	
Modalidad de Selección	S. Pública de Ofertas	
Objeto contractual	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE ISOMÉTRICO PARA ENTRADA AL TANQUE CAÑAVERAL DEL amb S.A ESP. PROYECTO 104B.	
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio	
Contratista	HIDROMECHANICA ANDINA SAS	
Fecha de inicio	07/09/2026	
Fecha terminación	07/07/2027	
Presupuesto amb	\$	912.026.680
Valor	\$	896.330.967

Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

INFORMACIÓN	:
Número del contrato	133
Tipología Contractual	Obra
Modalidad de Selección	S. Pública de Ofertas
Objeto contractual	REPOSICIÓN DE REDES EN SECTORES ALEDAÑOS AL COLEGIO DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO DEL CASCO ANTIGUO DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA (POIR 104A).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO REPOSICIÓN ROSARIO
Fecha de inicio	NO HA INICIADO
Fecha terminación	
Presupuesto amb	\$ 1.138.270.100
Valor	\$ 1.081.356.595
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

INFORMACIÓN	:
Número del contrato	137
Tipología Contractual	Obra
Modalidad de Selección	S. Pública de Ofertas
Objeto contractual	REPOSICIÓN DE REDES EN ALGUNOS SECTORES DEL BARRIO LA AURORA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA (POIR 104ª).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	INVERSIONES Y VIAS S.A.S
Fecha de inicio	25/09/2026
Fecha terminación	09/12/2026
Presupuesto amb	\$ 601.039.338
Valor	\$ 570.987.371
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

INFORMACIÓN	:
-------------	---

Número del contrato	140
Tipología Contractual	Consultoría
Modalidad de Selección	S. Pública de Ofertas
Objeto contractual	DISEÑO DE LA LÍNEA DE CONDUCCIÓN ENTRE LA PTAP RAFAEL ARDILA DUARTE AL TANQUE GIRÓN MAYOR, ENTRE LAS ABSCISAS K2+850 AL K15+890 Y DE LOS SISTEMAS DE ALIMENTACIÓN A LOS NUEVOS DISTRITOS DEL PREB, BAJO LA METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS BIM (PROYECTO 107)
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	CONSORCIO DISEÑOS GIRÓN MAYOR
Fecha de inicio	NO HA INICIADO
Fecha terminación	
Presupuesto amb	\$ 2.545.914.560
Valor	\$ 2.453.308.460
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

INFORMACIÓN	
Número del contrato	153
Tipología Contractual	Obra
Modalidad de Selección	S. Pública de Ofertas
Objeto contractual	REPOSICIÓN DE REDES EN ALGUNOS SECTORES DEL BARRIO ZAPAMANGA III DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA (POIR 104B).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	INGENIERIA, DISEÑOS, ESTUDIOS GEOAMBIENTALES S.A.S
Fecha de inicio	NO HA INICIADO
Fecha terminación	
Presupuesto amb	\$ 853.747.156
Valor	\$ 811.059.799
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA
INFORMACIÓN	
Número del contrato	177 / 179
Tipología Contractual	Suministro
Modalidad de Selección	S. Pública de Ofertas

Objeto contractual	SUMINISTRO DE EQUIPOS PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. (PROYECTO 115A),
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	HERRAMIENTAS INDUSTRIALES S.A.S / COMPAÑIA DE DISTRIBUCION FERRETERA S.A.S
Fecha de inicio	NO HA INICIADO
Fecha terminación	
Presupuesto amb	\$ 555.527.398
Valor	\$ 456.745.632
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

INFORMACIÓN	:
Número del contrato	178
Tipología Contractual	Innominado
Modalidad de Selección	S. Tres o mas Ofertas
Objeto contractual	REALIZAR LA ADECUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COAGULACIÓN DEL PROCESO DE PRETRATAMIENTO DE LA PLANTA BOSCONIA DEL amb S.A ESP. (PROYECTO 111A).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	LAURENTINO CELIS MARQUEZ S.A.S
Fecha de inicio	NO HA INICIADO
Fecha terminación	
Presupuesto amb	\$ 424.996.745
Valor	\$ 419.308.286
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

INFORMACIÓN	:
Número del contrato	188
Tipología Contractual	Innominado
Modalidad de Selección	S. Privada de Oferta

Objeto contractual	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE SUPRESORES DPS 80 KA 4,16 KV PARA EL INTERRUPTOR "A" DE LOS AUTOTRANSFORMADORES EN LA ESTACIÓN DE BOMBEO JOSÉ OSCAR SERRANO VALERO. PROYECTO (105 A).
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio
Contratista	INTRANS S.A.S
Fecha de inicio	NO HA INICIADO
Fecha terminación	
Valor	\$ 444.000.000
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

INFORMACIÓN	:
Número del contrato	197
Tipología Contractual	Suministro
Modalidad de Selección	S. Privada de Oferta
Objeto contractual	SUMINISTRO DE INSUMOS QUIMICOS PARA LA DESINFECCION DEL AGUA EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DEL amb S.A E.S.P
Meta a la que se propone impactar	Calidad en la prestación del servicio
Contratista	BRINSA S.A.
Fecha de inicio	NO HA INICIADO
Fecha terminación	
Valor	\$ 621.496.800
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

INFORMACIÓN	:
Número del contrato	198
Tipología Contractual	Obra
Modalidad de Selección	S. Privada de Oferta
Objeto contractual	OPTIMIZACIÓN Y ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA OPERATIVA DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DEL amb S.A E.S.P [POIR 102A]
Meta a la que se propone impactar	Continuidad en la prestación del servicio

Contratista	OBRAS CIVILES S.A.S.
Fecha de inicio	NO HA INICIADO
Fecha terminación	
Valor	\$ 398.485.650
Adicionales en dinero	NO APLICA
Adicionales en tiempo	NO APLICA

El siguiente gráfico presenta un resumen consolidado de la actividad del proceso de contratación y compras durante el tercer trimestre del año 2026. En él se visualiza la cantidad total de procesos de selección programados, 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.



El gráfico permite evidenciar la eficiencia en la gestión económica del amb S.A. E.S.P., durante el tercer 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 DEL RECURSO HUMANO

La gestión del recurso humano constituye un componente estratégico para el cumplimiento de los objetivos institucionales del amb, al permitir el seguimiento a la composición, evolución y características de su planta de personal. En este sentido, el análisis de la información relacionada con los movimientos de personal, la distribución por género, la afiliación sindical y los beneficios derivados de la Convención Colectiva de Trabajo proporciona una visión integral de la estructura laboral de la organización y facilita la identificación de aspectos relevantes para la planificación y el desarrollo de las acciones de Gestión Humana.

A continuación, se presenta la información consolidada correspondiente al periodo, con corte a septiembre de 2026.

		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	Tot		
Ingresos			1					4	2				7													0			
Retiros		6		1	2	1	5	3	1				19													0			
Activos		500	501	500	498	497	492	489	492	494	494	494	494		494	494	494	494	494	494	494	494	494	494	494	494			
Total semestre		Jun												Dic	Tot	Jun												Dic	Tot
Ingresos		1												6	7	0												0	0
Retiros		15												4	19	0												0	0

Caracterización de la planta de personal del amb: distribución por género, afiliación sindical y beneficio convencional

		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	Tot		
Ingresos			1						4	2				7													0		
Retiros		6		1	2	1	5	3	1					19													0		
Activos		500	501	500	498	497	492	489	492	494	494	494	494		494	494	494	494	494	494	494	494	494	494	494	494			
Total semestre		Jun												Dic	Tot	Jun												Dic	Tot
Ingresos		1												6	7	0												0	0
Retiros		15												4	19	0												0	0

PLAN DE CAPACITACIÓN

Durante el tercer trimestre de 2026, el amb S.A. E.S.P. continuó avanzando en la ejecución del Plan Institucional de Capacitación, orientando sus esfuerzos al fortalecimiento de las competencias técnicas, el desarrollo de habilidades y la actualización de conocimientos de los trabajadores, en concordancia con las necesidades de la organización y los retos asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Las acciones formativas desarrolladas durante este periodo se enfocaron en cuatro líneas estratégicas: el fortalecimiento de las capacidades técnicas y digitales, la actualización en aspectos normativos y especializados del sector, la promoción de una cultura de seguridad y autocuidado, y el desarrollo de competencias relacionadas con el servicio al cliente y el liderazgo. Estas iniciativas contribuyen al mejoramiento del desempeño individual y colectivo, la optimización de los procesos y el fortalecimiento de una cultura organizacional al aprendizaje, la excelencia y el compromiso institucional.

Fortalecimiento de competencias técnicas y digitales

Durante el trimestre se dio inicio al Diplomado Excel Full, un programa de formación estructurado en niveles básico, intermedio y avanzado, con la participación de 25 trabajadores de diferentes áreas del amb, orientado al fortalecimiento de sus habilidades digitales y al desarrollo de competencias para el análisis y procesamiento de información, la optimización de tiempos y la ejecución más eficiente de las actividades laborales.

Esta iniciativa busca proporcionar herramientas prácticas para el manejo de datos, la automatización de tareas y la elaboración de informes, facilitando el desarrollo de actividades administrativas y operativas con mayor agilidad, precisión y eficiencia. Su implementación contribuye a reducir errores en el procesamiento de información y a promover el aprovechamiento de herramientas tecnológicas como apoyo al desempeño laboral.

En esta misma línea de fortalecimiento técnico, se destaca la formación de 22 trabajadores operativos del amb a través del SENA, mediante el programa Manejo de Elementos y Herramientas Manuales en Condiciones de Trabajo Seguro, identificado con el código 02000004-1. Esta capacitación está orientada al desarrollo de conocimientos y habilidades para el uso adecuado de herramientas manuales bajo condiciones seguras, fortaleciendo la destreza técnica del personal, la aplicación de buenas prácticas y la prevención de riesgos durante la ejecución de las labores operativas. Su importancia radica en que contribuye a elevar los estándares de excelencia técnica del personal, favoreciendo la seguridad, la calidad y la eficiencia en el desarrollo de las actividades asociadas a la prestación del servicio.



Curso SENA Herramientas de Corte

De manera complementaria, se promovieron espacios de actualización y fortalecimiento de competencias especializadas, destacándose la participación de 17 trabajadores en el 28.º Congreso Andesco: Servicios Públicos, TIC y Televisión. Construyendo Futuro, escenario de intercambio de conocimientos sobre las tendencias y los desafíos del sector. Así mismo, se desarrolló formación en el tratamiento jurídico del delito de defraudación de fluidos y se promovió la actualización técnica de personal especializado mediante la certificación en sistemas de accionamiento eléctrico Limitorque, contribuyendo al fortalecimiento de conocimientos específicos requeridos para el desempeño de funciones institucionales.

Fortalecimiento de competencias digitales y servicio al usuario

En continuidad con las acciones de fortalecimiento institucional derivadas del Plan de Acción de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, durante el tercer trimestre se avanzó en el desarrollo de los módulos previstos, abordando temáticas relacionadas con inteligencia artificial, herramientas digitales, perfiles de uso de IA en la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR), creación de agentes y fortalecimiento de habilidades blandas, servicio al cliente y manejo de situaciones difíciles.

Este proceso formativo reviste especial importancia para el amb, al promover la apropiación de nuevas tecnologías y el desarrollo de competencias necesarias para responder a los desafíos de la transformación digital, optimizar la gestión de los procesos institucionales y fortalecer la capacidad de respuesta de la organización.

De manera particular, la formación en servicio al cliente y manejo de usuarios difíciles contribuye a desarrollar habilidades para brindar una atención más efectiva, empática y oportuna, favoreciendo la resolución de situaciones complejas y la construcción de experiencias positivas para los usuarios. De esta forma, las acciones emprendidas trascienden el ámbito de la capacitación y se proyectan como herramientas para el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la calidad del servicio prestado a la comunidad.

Actualización y fortalecimiento de competencias institucionales

Como parte de las acciones de actualización profesional, se promovieron espacios de formación en presupuesto público y actualización laboral, orientados a fortalecer los conocimientos normativos y especializados necesarios para el adecuado desarrollo de las funciones y el cumplimiento de las responsabilidades institucionales.

Estas iniciativas permiten mantener actualizados los conocimientos de los trabajadores frente a los cambios normativos y las dinámicas del entorno, favoreciendo una gestión institucional fundamentada en el conocimiento, el cumplimiento de las disposiciones aplicables y el mejoramiento continuo de los procesos.

ACCIONES DE BIENESTAR, RECREACIÓN E INTEGRACIÓN

Durante el tercer trimestre de 2026, el amb S.A. E.S.P., a través del Comité de Recreación y Deportes, desarrolló diversas actividades orientadas a promover el bienestar integral de los trabajadores, fomentar hábitos de vida saludables y fortalecer los vínculos interpersonales en un entorno diferente al laboral. Estas iniciativas constituyen espacios para el descanso, la recreación, la actividad física y el disfrute compartido, contribuyendo al equilibrio entre la vida laboral y personal, al fortalecimiento del sentido de pertenencia y a la construcción de una cultura organizacional basada en la integración, el respeto y el compañerismo.

Las actividades realizadas permitieron generar experiencias significativas que favorecen la salud física y emocional, estimulan la participación y propician el encuentro entre trabajadores de distintas áreas, consolidando el bienestar como un componente esencial del desarrollo humano y de la gestión institucional.

Recreación, deporte y experiencias para el bienestar

Caminata al Páramo de Santurbán. Con la participación de 66 trabajadores, se llevó a cabo esta experiencia de conexión con la naturaleza, concebida como una oportunidad para promover la actividad física, el bienestar emocional y la conciencia sobre la importancia de los ecosistemas naturales. Esta iniciativa guarda una estrecha relación con la misión del amb, al propiciar un acercamiento al entorno natural y a la riqueza hídrica que sustenta la vida y la prestación de los servicios públicos, fortaleciendo el compromiso con la protección del agua y el cuidado del medio ambiente. Asimismo, permitió a los participantes compartir una jornada de integración, reflexión y disfrute en un escenario diferente al cotidiano.



Caminata al Páramo de Santurbán

Clases de tenis. Nueve trabajadores participaron en este espacio de formación y práctica deportiva, orientado a incentivar la actividad física y el aprovechamiento saludable del tiempo libre. Además de favorecer la coordinación, la concentración y la condición física, la práctica del tenis contribuye al desarrollo de valores como la disciplina, la constancia, la paciencia y el respeto por las reglas, cualidades que también enriquecen las relaciones interpersonales y el desempeño en los diferentes ámbitos de la vida.

Torneo Interno de Fútbol. Con la participación de 111 trabajadores, organizados en nueve equipos, se desarrolló este encuentro deportivo como un escenario para fortalecer el trabajo en equipo, la sana competencia y la integración entre las diferentes áreas de la organización. La actividad promovió valores como la solidaridad, el respeto, la comunicación y el compromiso colectivo, al tiempo que incentivó la actividad física y generó espacios de compañerismo que trascienden las dinámicas habituales del entorno laboral.

Experiencia gastronómica con Pesquera del Mar. Un total de 16 trabajadores disfrutaron de una jornada de cocina asiática que combinó aprendizaje, creatividad y recreación. A través de una clase práctica, los participantes tuvieron la oportunidad de conocer y experimentar nuevas técnicas culinarias, compartir conocimientos y disfrutar de una experiencia diferente, concebida para favorecer la desconexión de las rutinas laborales, liberar tensiones y fortalecer los vínculos entre compañeros en un ambiente distendido y participativo.



Experiencia gastronómica con Pesquera del Mar

Torneos de integración deportiva. Como parte de las acciones de recreación y aprovechamiento del tiempo libre, se realizaron los torneos de minitejo, con 68 participantes; bolo criollo, con 70 participantes; y bolirana, con 35 participantes. Estas actividades se consolidaron como espacios de sano esparcimiento, integración y encuentro entre trabajadores, promoviendo la participación, el compañerismo y la sana competencia. Más allá de la práctica deportiva, estos escenarios contribuyen a fortalecer las relaciones interpersonales, estimular el sentido de pertenencia y generar experiencias compartidas que enriquecen el clima organizacional.



Torneo Minitejo

Café por Colombia: solidaridad que nos une

En el marco de las iniciativas de responsabilidad y compromiso social, el amb promovió la jornada *Café por Colombia*, una expresión de solidaridad que convocó a los trabajadores a unir esfuerzos en apoyo a las personas damnificadas por el terremoto ocurrido en Colombia.

La jornada permitió recaudar alimentos no perecederos, elementos de aseo y aportes económicos destinados a brindar ayuda a las familias afectadas, convirtiéndose en una muestra del espíritu solidario que caracteriza a la organización. Esta iniciativa refleja valores que hacen parte del ADN del amb, como la empatía, la generosidad y el compromiso con el bienestar de las personas, demostrando que la unión y la disposición de ayudar pueden convertirse en acciones concretas de acompañamiento y esperanza para quienes atraviesan situaciones difíciles.

Con esta actividad, el amb no solo contribuyó a una causa humanitaria, sino que también fortaleció entre sus trabajadores el sentido de comunidad, la sensibilidad social y la convicción de que el compromiso institucional se expresa tanto en la prestación de un servicio esencial como en la capacidad de tender la mano a quienes más lo necesitan.



Jornada Café por Colombia

Gestión y actualización del Sistema de Gestión de Calidad

Durante el tercer trimestre de 2026, el Área de Gestión Humana avanzó en la revisión y actualización de la documentación asociada a sus procesos, incluyendo formatos, procedimientos, instructivos y demás documentos que orientan el desarrollo de sus actividades.

Esta labor responde a la naturaleza dinámica de la Gestión Humana, un proceso que evoluciona continuamente en función de las necesidades organizacionales, los cambios normativos y las nuevas dinámicas de trabajo. En este contexto, mantener la documentación actualizada resulta fundamental para asegurar que los lineamientos, las responsabilidades y las actividades reflejen la realidad operativa del área, facilitando su aplicación y consulta por parte de los trabajadores.

La actualización documental contribuye a fortalecer la estandarización de los procesos, preservar la trazabilidad de las actividades, promover la mejora continua y garantizar la coherencia entre la gestión desarrollada y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. De esta manera, el amb reafirma su compromiso con una gestión institucional organizada, eficiente y orientada al cumplimiento de sus objetivos.

GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Las metas empresariales del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) del *amb SA ESP* se enfocan en la prevención de lesiones y enfermedades laborales del personal directo, practicantes, contratistas e incluso visitantes. Para lograr estos objetivos, la empresa mantiene en constante revisión, ajuste e implementación un conjunto de procesos organizados y articulados, cuyo 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.

2. Programas de Vigilancia Epidemiológica.

En cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, la empresa mantiene actualizados sus Programas de Vigilancia, con el propósito de identificar, prevenir, controlar y hacer seguimiento a los factores de riesgo presentes en los diferentes procesos de la empresa.

Estos programas permiten la planificación y ejecución de actividades orientadas a la protección de la salud de los trabajadores y al fortalecimiento de las medidas de prevención y control.

Como parte de estas acciones, la empresa realiza los exámenes médicos ocupacionales y de seguimiento, de conformidad con los requisitos legales aplicables, con el fin de monitorear las condiciones de salud de los trabajadores, identificar oportunamente posibles afectaciones asociadas a la exposición a riesgos laborales y definir las medidas preventivas correspondientes.

Asimismo, el amb SA ESP, actualiza periódicamente la información relacionada con los Programas de Vigilancia, considerando los lineamientos y requisitos establecidos por la normatividad vigente y las autoridades competentes, garantizando así la mejora continua de las actividades de promoción, prevención y protección de la salud de los trabajadores.

a. Programa de Inspecciones

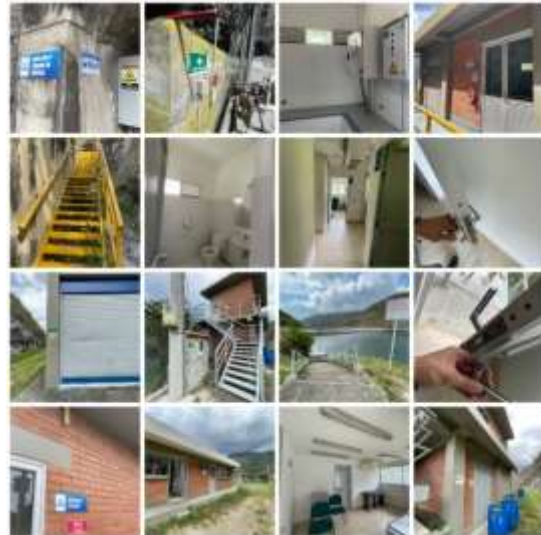
En la empresa, la seguridad y el bienestar de nuestros trabajadores, clientes y visitantes y demás partes interesadas constituyen una prioridad fundamental. En cumplimiento de este compromiso, contamos con un programa de inspecciones planeadas que permiten identificar, evaluar y controlar de manera oportuna las condiciones y actos que podrían generar riesgos para las personas, los procesos, las instalaciones y los equipos.

A través de este programa se realizan inspecciones periódicas y sistemáticas, orientadas a verificar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, los estándares internos de seguridad y las buenas prácticas. Estas actividades facilitan la detección temprana de desviaciones, la implementación de acciones correctivas y preventivas, y el fortalecimiento de la cultura de prevención dentro de la empresa.

Durante el periodo evaluado, se ejecutaron 774 inspecciones de acuerdo con el cronograma de inspecciones establecido por la empresa, evidenciando el compromiso permanente con la identificación de los peligros, la gestión de riesgos y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Los resultados obtenidos a través de este proceso contribuyen al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST), promoviendo entornos laborales seguros, saludables y eficientes, en concordancia con los objetivos estratégicos y el compromiso de la empresa con la excelencia operativa.

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



b. PROTECCIÓN QUÍMICA:

En el marco del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y del control de los riesgos asociados al manejo de sustancias químicas, durante el tercer trimestre se realizaron las inspecciones correspondientes con el fin de verificar las condiciones de almacenamiento, manipulación y control de los productos químicos utilizados en la empresa. Asimismo, se llevó a cabo la revisión y verificación del etiquetado de las sustancias químicas, garantizando su adecuada identificación de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos internos establecidos.

De igual manera, se efectuó la actualización de la matriz de sustancias químicas y del inventario correspondiente, permitiendo mantener información precisa y actualizada sobre los productos utilizados, sus características de peligrosidad y los controles requeridos para su manejo seguro.

Estas actividades contribuyen al fortalecimiento de las medidas de prevención y control, promoviendo condiciones de trabajo seguras para los colaboradores y minimizando los riesgos derivados de la exposición a agentes químicos, en concordancia con los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A continuación, se presentan las evidencias de estas actividades.



c. PVE Estilos de Vida Saludables

El *amb SA ESP*, a través de su Programa de Estilo de Vida Saludable, promueve la adopción de hábitos y comportamientos que contribuyan al mejoramiento de la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, fomentando la prevención de enfermedades y el fortalecimiento de una cultura de autocuidado.

Este programa reconoce que los estilos de vida saludables tienen un impacto significativo en la reducción de factores de riesgo y en la prevención de enfermedades crónicas no transmisibles. Por ello, desarrolla estrategias orientadas a sensibilizar, educar y motivar a los trabajadores para la adopción de prácticas saludables relacionadas con la alimentación balanceada, la actividad física, la salud mental y la prevención de factores de riesgo que puedan afectar su estado de salud.

Durante el tercer trimestre del año se desarrollaron diversas actividades de promoción y prevención en salud, entre las que se destacaron las jornadas de detección temprana de alteraciones neurocognitivas asociadas a la enfermedad de Alzheimer y el tamizaje de riesgo cardiovascular, orientadas a identificar

oportunamente factores de riesgo y promover acciones de intervención temprana que contribuyan al bienestar de los trabajadores.

Adicionalmente, se implementaron jornadas de activación física dirigidas por una entrenadora deportiva, con el propósito de fomentar la práctica regular de actividad física, mejorar la condición física de los colaboradores, prevenir trastornos musculo esqueléticos asociados al sedentarismo y fortalecer hábitos de vida saludable que favorezcan el bienestar integral y el adecuado desempeño laboral.

Estas actividades reafirman el compromiso de la empresa con la promoción de entornos de trabajo saludables y con el mejoramiento continuo de la calidad de vida de sus trabajadores, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y al desarrollo de una cultura enfocada en el autocuidado, la prevención de enfermedades y la promoción de la salud.

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 el bienestar integral de los trabajadores y contribuyendo al fortalecimiento de ambientes de trabajo saludables, seguros y productivos. Asimismo, busca gestionar oportunamente las condiciones

intralaborales y extra laborales que puedan impactar la salud, el desempeño, la calidad de vida y las relaciones laborales de los trabajadores.

En cumplimiento del Plan de Trabajo Anual y del Plan de Capacitación, durante el tercer trimestre se desarrollaron diversas actividades orientadas a la promoción de la salud mental, la prevención de los riesgos psicosociales y el fortalecimiento de habilidades para una adecuada convivencia laboral. Entre estas actividades se destacaron las pausas activas cognitivas, capacitaciones en desarrollo de habilidades sociales y trabajo en equipo, encaminadas a fomentar la comunicación efectiva, el apoyo mutuo y las relaciones interpersonales positivas en el entorno laboral.

De igual manera, se realizaron jornadas de sensibilización y capacitación en prevención del acoso laboral, prevención de la violencia de género, promoción de la igualdad y la no discriminación, así como actividades enfocadas en la promoción del bienestar y la salud mental. Adicionalmente, se llevaron a cabo espacios de sensibilización sobre la regulación y manejo del estrés antes, durante y después de situaciones de emergencia como los sismos, la conmemoración del Día Mundial de la Lucha contra el Mobbing y la Violencia en el Trabajo, y la prevención e identificación de los síndromes asociados al agotamiento laboral (Burnout).

Como parte de las acciones de intervención y seguimiento contempladas en el programa, durante el trimestre se realizaron 26 seguimientos individuales orientados a brindar acompañamiento, identificar oportunamente necesidades de apoyo y fortalecer las estrategias de intervención frente a situaciones que pudieran afectar el bienestar biopsicosocial de los trabajadores.

Estas acciones reafirman el compromiso de la empresa con la promoción de la salud mental, la prevención de los factores de riesgo psicosocial y el fortalecimiento de una cultura basada en el respeto, la inclusión, el bienestar y el desarrollo integral de sus trabajadores.

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



e. PVE Biomecánico

El riesgo biomecánico comprende aquellos factores asociados a la carga física del trabajo que pueden generar trastornos musculo esqueléticos (TME) en los trabajadores. Entre estos factores se encuentran la adopción de posturas forzadas o mantenidas, la aplicación de fuerza, la exposición a vibraciones y la realización de esfuerzos físicos que pueden afectar y el desempeño laboral.

En este contexto, el amb S.A. E.S.P desarrolla acciones orientadas a la identificación, evaluación, prevención y control de los factores de riesgo biomecánico presentes en las actividades laborales, con el fin de reducir la probabilidad de aparición de trastornos musculo esqueléticos. Para ello, se implementan medidas de intervención de carácter técnico y administrativo, así como estrategias de educación, acompañamiento y seguimiento dirigidas a los trabajadores expuestos.

Durante el tercer trimestre se ejecutaron diversas actividades de promoción y prevención enfocadas en la gestión del riesgo biomecánico. Entre estas se destacan la divulgación de infografías informativas y la realización de capacitaciones sobre prevención de accidentes de trabajo asociados al sobreesfuerzo, falsos movimientos y atrapamientos, así como jornadas de formación relacionadas con la prevención de desórdenes musculo esqueléticos (DME) en miembros inferiores y la identificación, control y prevención del síndrome del manguito rotador.

Adicionalmente, se desarrollaron jornadas de pausas activas, orientadas a promover hábitos de movimiento, disminuir la fatiga física y muscular, mejorar la movilidad articular y contribuir a la prevención de lesiones derivadas de las actividades laborales. Como parte de las acciones de seguimiento e intervención, durante el tercer trimestre se realizaron 13 inspecciones de puesto de trabajo y 33 seguimientos individuales a trabajadores, con el fin de verificar su estado de salud, fortalecer las medidas preventivas y promover la adopción de prácticas seguras en el desarrollo de sus funciones.

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



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

En el marco del programa, se desarrollan actividades permanentes de seguimiento y acompañamiento a los trabajadores que presenten condiciones de salud que requieren monitoreo especial. Durante el tercer trimestre se realizaron 9 visitas domiciliarias, así como evaluaciones medicas ocupacionales con medico laboral, valoraciones pos incapacidad y procesos de reintegro laboral, con el propósito de garantizar una gestión integral, oportuna y articulada de cada caso.

Estas acciones permiten realizar un seguimiento continuo a la evolución de las condiciones de salud de los trabajadores, verificar la evolución de sus condiciones médicas, favorecer su recuperación funcional y promover la implementación de las recomendaciones ocupacionales requeridas.

3. Seguridad Industrial

La Seguridad Industrial tiene como propósito identificar, evaluar y controlar los peligros presentes en los procesos, actividades e instalaciones de la empresa, mediante la implementación de medidas preventivas, correctivas y de seguimiento que contribuyan a la protección de la salud e integridad de los trabajadores. Asimismo, busca fortalecer las condiciones seguras de trabajo, prevenir incidentes y accidentes laborales, y promover el cumplimiento de los estándares legales y corporativos en materia de seguridad y salud en el trabajo.

En el amb S.A.E.S.P, la gestión de la Seguridad Industrial se desarrolla a través de acciones orientadas al control de riesgos operacionales, el fortalecimiento de competencias del personal y la verificación permanentes de las condiciones de seguridad en diferentes áreas y actividades de la empresa.

Durante el tercer trimestre se realizaron acompañamientos en la ejecución de actividades de alto riesgo, así como entrenamientos y reentrenamientos al personal autorizado para el desarrollo de estas labores, con el propósito de fortalecer sus competencias y garantizar la aplicación de prácticas seguras durante la ejecución de trabajos críticos. De igual manera, se efectuaron inspecciones a equipos y herramientas utilizados en este tipo de actividades, verificando su estado, funcionamiento y condiciones de seguridad para asegurar su adecuada operación. Asimismo, se realizó la entrega de elementos de protección personal requeridos para el desarrollo seguro de las labores, promoviendo el cumplimiento de las medidas de prevención y protección establecidas por la empresa.

Asimismo, se desarrollaron capacitaciones sobre el uso, inspección y mantenimiento de sistemas de entibados, con el fin de fortalecer los conocimientos y competencias del personal involucrado en actividades de excavación, promoviendo la correcta aplicación de medidas de seguridad para prevenir incidentes asociados a derrumbes, deslizamientos de terreno y demás riesgos inherentes a este tipo de labores.

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





4. Emergencias

En el amb SA ESP, el Plan de Emergencia tiene como propósito establecer acciones preventivas y de repuestas ante la ocurrencia de eventos adversos, garantizando una actuación oportuna, organizada y eficaz que permita proteger la vida, la salud de los trabajadores, los bienes de la empresa y el medio ambiente, minimizando las posibles consecuencias derivadas de situación de emergencia.

Durante el tercer trimestre se llevaron a cabo procesos de formación, capacitación y fortalecimiento de competencias dirigidos a los integrantes de la Brigada de Emergencias, orientados a mejorar su capacidad de respuesta ante diferentes escenarios de riesgo y a garantizar una atención eficaz de las emergencias que puedan presentarse en la empresa.

Asimismo, se desarrolló un simulacro de atención de emergencias en salud con énfasis en reanimación cardiopulmonar (RCP) y uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA), con el fin de fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas del personal para la atención inicial de emergencias médicas, promoviendo una respuesta rápida y oportuna ante situaciones que comprometan la vida o la salud de las personas.

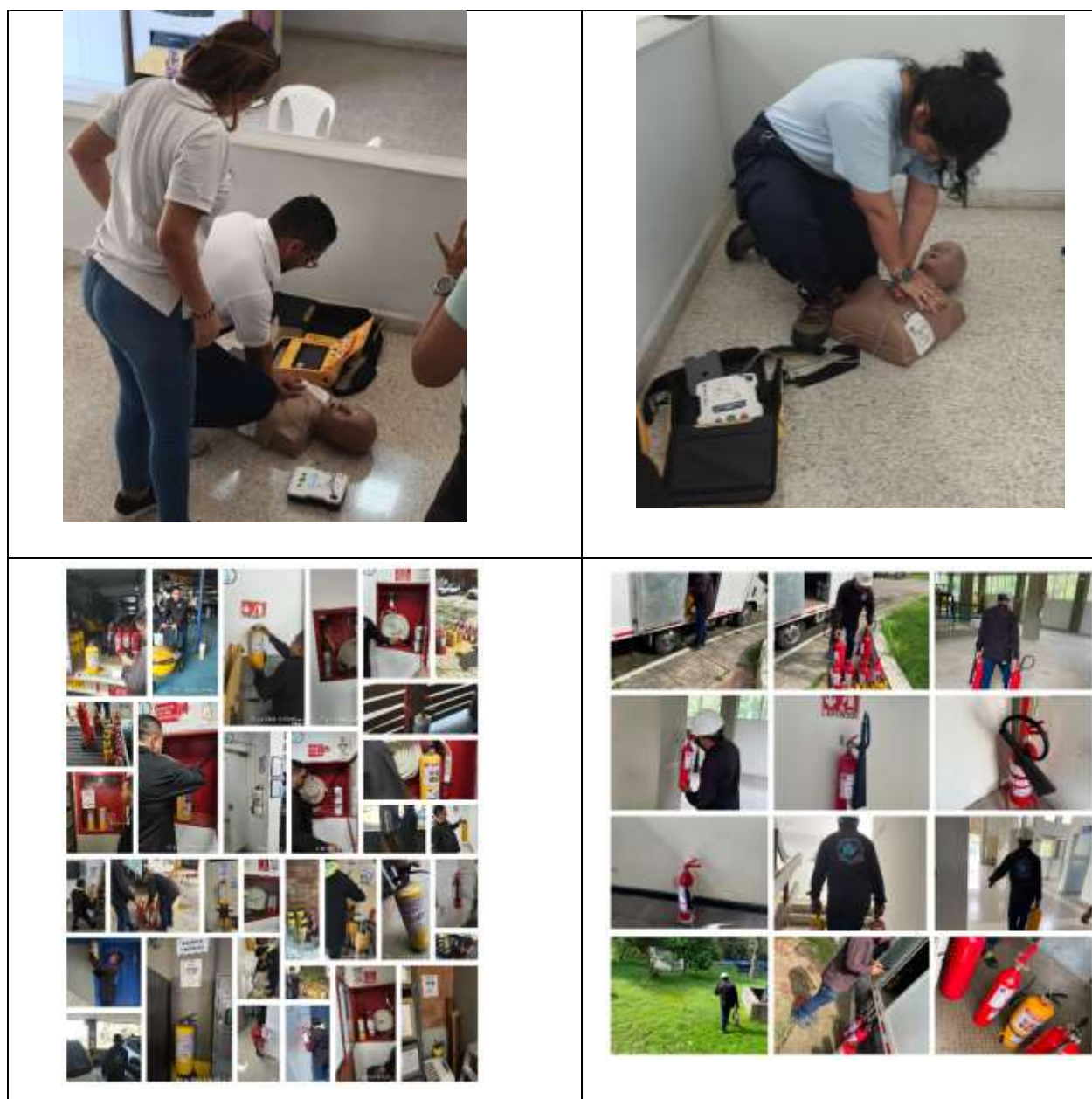
De igual manera, la Brigada de Emergencias brindó atención y acompañamiento durante los eventos relacionados con incendios presentados durante el período, aplicando los protocolos establecidos para el control de la emergencia, la protección de las personas y la mitigación de los riesgos asociados. Estas intervenciones permitieron fortalecer la capacidad de respuesta institucional y poner en práctica los conocimientos adquiridos en los procesos de formación y entrenamiento.

Adicionalmente, se realizó la inspección, **mantenimiento y recarga de los extintores ubicados en las diferentes áreas de la empresa**, con el propósito de garantizar su óptimo funcionamiento y disponibilidad para la atención oportuna de conatos de incendio y otras situaciones de emergencia. Esta actividad contribuye al fortalecimiento de las medidas de prevención y preparación ante emergencias, asegurando el adecuado estado de los equipos de protección contra incendios.

Las actividades desarrolladas durante el trimestre evidencian el compromiso de la empresa con la prevención, preparación y atención de emergencias, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de seguridad, la protección de los trabajadores y la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A continuación, algunas de nuestras evidencias:





5. Auditoría Interna al Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb S.A.E.S.P.

La auditoría constituye una herramienta fundamental para evaluar el grado de cumplimiento, eficacia y mejora continua de las políticas, procesos y procedimientos implementados en la empresa. En este sentido, amb S.A. E.S.P. mantiene su compromiso con la ejecución periódica de auditorías internas, las cuales permiten verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), identificar fortalezas y oportunidades de mejora, y asegurar la implementación de acciones orientadas a fortalecer las condiciones de trabajo seguras y saludables para todos los trabajadores.

La realización de estas auditorías aporta información objetiva para la toma de decisiones, facilita el seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales aplicables y contribuye al mejoramiento continuo

del desempeño en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Asimismo, permite evaluar la efectividad de los controles establecidos para la gestión de los riesgos laborales y fortalecer la cultura de prevención al interior de la empresa.

A continuación, nos permitimos presentar la conclusión obtenida durante la auditoría interna del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:

“El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) evaluado se encuentra implementado y demuestra capacidad para alcanzar sus resultados previstos, enfocándose en la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo. Se evidencia un claro compromiso por parte de la alta dirección al integrar los requisitos del SG-SST en los procesos de negocio y proporcionar los recursos necesarios para su mantenimiento”

6. 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. Durante el tercer trimestre se mantiene las reuniones mensuales de acuerdo con la normatividad legal vigente y las inspecciones realizadas, Estas acciones evidencian el compromiso del amb SA ESP con la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de todos sus trabajadores, promoviendo la mejora continua de las condiciones laborales.

b. Comité de Convivencia Laboral.

En cumplimiento a la normatividad vigente, durante el tercer trimestre el Comité de Convivencia Laboral continúa desarrollando las reuniones mensuales programadas y ejecutando las actividades propias de su gestión, orientadas a la promoción de ambientes de trabajo saludables, el fortalecimiento de las relaciones y la prevención de situaciones que puedan afectar la convivencia laboral.

7. PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL.

El Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESC) tiene como objetivo promover comportamientos seguros en la movilidad laboral, prevenir la ocurrencia de incidentes y accidentes de tránsito, y proteger la integridad de los trabajadores, contratistas y demás actores viales relacionados con la operación de la empresa. Para ello, se establecen estrategias orientadas a la gestión de riesgos viales, el fortalecimiento de competencias de los conductores y la implementación de controles que contribuyan a una movilidad segura y sostenible.

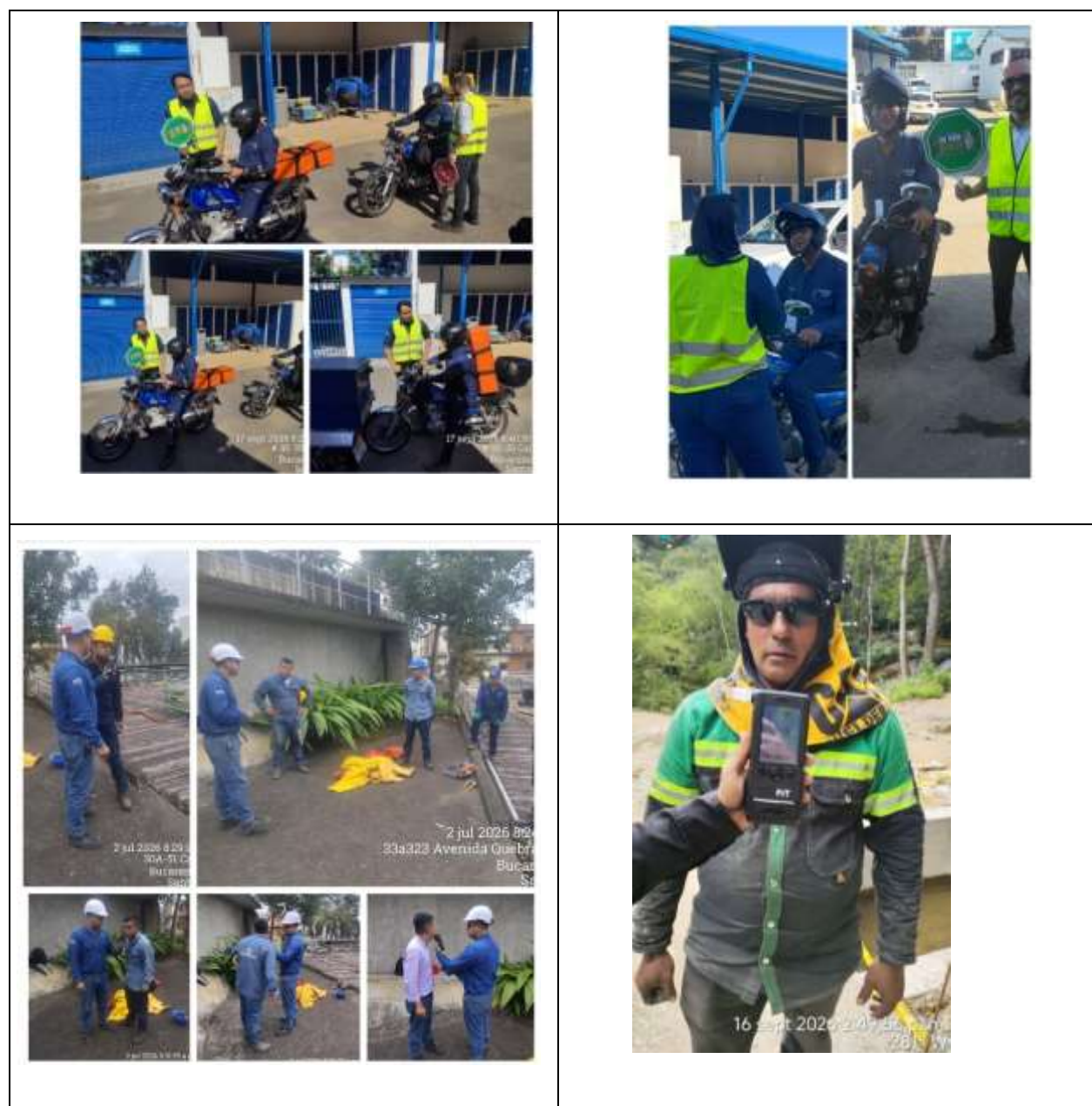
Durante el tercer trimestre de 2026, se ejecutaron actividades de seguimiento y control contempladas en la PESV, entre las que se destacan la realización de inspecciones pre operacionales y programadas de vehículos, con el fin de verificar sus condiciones técnico – mecánicas y de seguridad. garantizando su adecuada aptitud para la prestación del servicio y el desarrollo de las actividades laborales.

Asimismo, se llevaron a cabo tamizajes de alcoholimetría como medida preventiva para promover la conducción segura y prevenir la ocurrencia de incidentes asociados al consumo de alcohol u otras sustancias que puedan afectar las capacidades de conducción. De igual manera, se desarrollaron contactos de seguridad vial orientados a fortalecer la sensibilización, el autocuidado y el cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los trabajadores.

Adicionalmente, se realizó una actividad pedagógica de seguridad vial enfocada en la correcta utilización de los elementos de protección personal (EPP) aplicables a las actividades de conducción, con énfasis en la importancia de su uso adecuado para la reducción de lesiones y la protección de la integridad de los actores viales. Esta actividad permitió reforzar conocimientos y promover conductas seguras durante los desplazamientos laborales.

Las acciones desarrolladas durante el trimestre contribuyen al fortalecimiento de la cultura de seguridad vial en la empresa, promoviendo la prevención de incidentes y accidentes de tránsito, la gestión efectiva de los riesgos asociados a la movilidad y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico de Seguridad Vial y en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A continuación, algunas de nuestras evidencias:





8. Reporte de accidentalidad

La empresa mantiene su compromiso con el reporte oportuno, la investigación y la prevención de los accidentes de trabajo, promoviendo una cultura de autocuidado y aprendizaje. A través de los diferentes canales de comunicación y sensibilización, se busca fortalecer la conciencia de los trabajadores frente a los riesgos presentes en sus actividades, fomentando el reporte de actos y condiciones inseguras como herramienta fundamental para prevenir la ocurrencia y repetición de incidentes y accidentes laborales.

Durante el tercer trimestre de 2026 se registraron 5 accidentes de trabajo, evidenciando una disminución frente al mismo período del año 2025, en el cual se presentaron 7 accidentes de trabajo. Este comportamiento refleja el fortalecimiento de las estrategias de prevención, control y seguimiento implementadas por la empresa para la gestión de los riesgos laborales.

Adicionalmente, todos los eventos reportados fueron objeto de investigación, análisis y seguimiento, permitiendo identificar sus causas básicas e inmediatas e implementar las correspondientes acciones correctivas y preventivas. Estas medidas están orientadas a evitar la recurrencia de eventos similares, fortalecer los controles existentes y contribuir al mejoramiento continuo de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores.



La empresa continuará fortaleciendo las acciones de intervención sobre los factores de riesgo identificados, así como las actividades de capacitación, sensibilización y supervisión en seguridad, con el propósito de consolidar entornos laborales cada vez más seguros, saludables y acordes con la normatividad vigente en materia de riesgos laborales y con los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



¡Lecciones para tu seguridad!

ACCIDENTES PRESENTADOS EN EL MES DE JULIO 2026

1. Caída al mismo nivel por superficie lisa en sendero peatonal

¿Qué pasó?
Durante el desplazamiento por el sendero peatonal en piedra barichara, se presentó una caída al mismo nivel debido al tipo de superficie, que en ese momento se encontraba húmeda y lisa debido a la lluvia. Aunque el área contaba con la señalización preventiva correspondiente al riesgo locativo, el evento se desencadenó por la falta de reconocimiento del riesgo y la no adopción de medidas de precaución al transitar por la zona.

Nuestras oportunidades

- Reforzar las campañas de sensibilización sobre la importancia de estar alerta y acotar la señalización preventiva de riesgo locativo.
- Fomentar el autocuidado para combatir el exceso de confianza en los desplazamientos rutinarios dentro de las instalaciones.
- Fortalecer la comunicación de prevención cuando se realicen trabajos de áreas comunes para que el personal anticipe las condiciones de humedad.

Factores críticos

- Superficie de tránsito húmeda y lisa (lujas) que disminuyó la fricción y adherencia del sendero peatonal.
- Transitar por la superficie húmeda sin identificar completamente el riesgo de deslizamiento (omitiendo la señalización existente) y desplazarse sin extremar las medidas de precaución ante la condición del terreno.
- Percepción inadecuada del nivel de riesgo generado por la humedad en la superficie y exceso de confianza durante el desplazamiento por un área habitual.

Lecciones aprendidas / mensajes clave

- La rutina y el exceso de confianza disminuyen nuestro estado de alerta: todo desplazamiento requiere atención permanente a las condiciones del terreno.
- Las superficies húmedas, ya sea por clima o por mantenimiento reciente, reducen drásticamente la fricción y exigen siempre extremar las precauciones al caminar.
- La señalización instalada es una barrera preventiva vital, pero requiere la atención y la lectura activa del riesgo por parte de todos para ser verdaderamente efectiva.



¡Lecciones para tu seguridad!

ACCIDENTES PRESENTADOS EN EL MES DE AGOSTO 2026

1. Lesión en rodilla por movimiento rotacional durante actividad deportiva

¿Qué pasó?
Durante labores de demolición que requieren el retiro de tuberías y elementos metálicos, un trabajador realizaba cortes utilizando una pulidora. Aunque el equipo contaba con su guarda de seguridad y un disco nuevo para metal, el disco instalado no era compatible con las especificaciones de la herramienta. Al efectuar el quinto corte sobre un tubo metálico galvanizado, y sumado a la tensión de la estructura por el retiro de apoyos previos, se produjo la ruptura súbita del disco por atrapamiento. El trabajador, que operaba la pulidora sin utilizar guantes de protección ni el mango auxiliar, sufrió la herida tras el impacto y evidenció lesiones en los dedos de su mano derecha.

Nuestras oportunidades

- Promover la verificación técnica obligatoria (compatibilidad de tamaño, RPM, tipo de material) entre los herramientas de poder y sus accesorios antes de cada uso.
- Reforzar las competencias prácticas del personal sobre el uso seguro de herramientas de poder y la identificación de riesgos en campo.
- Fomentar la realización de un Análisis de Trabajo Seguro (ATS) riguroso para identificar factores como la tensión en estructuras antes de realizar cortes.
- Promover la verificación de modelos seguros para ejecutar cortes en posiciones complejas, asegurando la configuración completa de la herramienta.

Factores críticos

- Instalación y uso de un disco de corte que no era compatible con las especificaciones técnicas de la pulidora, impidiendo así mismo la instalación de la guarda de seguridad del disco.
- Reparación del corte sin utilizar los guantes de protección: se omitió su uso, asumiendo que al estar mojados generarían deslizamiento.
- Utilización de la herramienta sin el mango auxiliar: instalación, decisión tomada por la incomodidad de la postura al realizar cortes a baja altura.
- Atrapamiento y desgasto súbito del disco generado por la tensión de la estructura, al no asegurarse las piezas para evitar su desplazamiento.
- Baja percepción del riesgo y omisión de un correcto análisis de los peligros antes y durante el desarrollo de la actividad.

Lecciones aprendidas / mensajes clave

- La compatibilidad entre la herramienta y sus accesorios es vital. Nunca se debe instalar un disco que no corresponda exactamente a las especificaciones del equipo, incluso si el disco es nuevo.
- El uso de los Elementos de Protección Personal (EPP) es irrenunciable. Si los guantes u otros elementos no están en condiciones óptimas, la actividad debe suspenderse hasta su reemplazo.
- Las herramientas de poder deben operarse siempre con todos sus accesorios de seguridad originales. La incomodidad por la postura no justifica rotar el mango auxiliar.
- Antes de intervenir estructuras metálicas, es indispensable evaluar las cargas y asegurar las piezas. Cortar una estructura bajo tensión es una causa principal de atrapamiento y ruptura de discos.

GESTIÓN DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Durante el tercer trimestre de 2026, el área de Prensa y Comunicaciones del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga consolidó una gestión orientada a informar, explicar, relacionar y posicionar a la empresa frente a sus diferentes públicos.

La comunicación acompañó asuntos estratégicos para la empresa, entre ellos la implementación del nuevo Marco Tarifario, la preparación frente al Fenómeno de El Niño, la seguridad hídrica, el uso eficiente del agua, la expansión del servicio, el acceso a agua potable, la relación con los usuarios y la presencia institucional del amb en escenarios regionales y nacionales.

El trimestre estuvo marcado, además, por un crecimiento relevante de los canales digitales propios. Se registraron 3.582.631 reproducciones de contenido, 59.302 interacciones y 4.314 nuevos seguidores, con crecimientos frente al trimestre anterior de 106%, 101% y 46%, respectivamente. A esto se suma un engagement de 9,2, indicador que refleja una comunidad digital activa y una capacidad creciente para convertir información institucional y de servicio en contenidos que generan interacción.

La gestión específica de prensa, se desarrolló, como es habitual bajo el concepto de relacionamiento orgánico, frente al que se generaron: 26 entrevistas, 7 comunicados oficiales, generando como resultado 72 noticias identificadas en distintos. Este monitoreo de medios registró 71% de favorabilidad, 14% de favorabilidad media, 9% de favorabilidad baja y 6% de desfavorabilidad, para un 85 % de menciones ubicadas entre favorabilidad alta y media.

Así mismo el proceso de Prensa y Comunicaciones coordinó la participación del amb S.A. ESP. en escenarios de relacionamiento y posicionamiento de marca, desarrolló campañas externas e internas y fortaleció la comunicación con los trabajadores, atendiendo y gestionando 177 solicitudes internas que derivaron en igual número de productos comunicativos desarrollados por el área.

En conjunto, el trimestre evidencia una comunicación articulada alrededor de tres dimensiones: comunicación externa, comunicación interna y gestión estratégica de marca, con un eje transversal en la relación con los usuarios y el acompañamiento a los objetivos institucionales.

CIFRAS CLAVES	
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE REDES SOCIALES CANALES DIGITALES	
INDICADOR	RESULTADO
• Reproducciones de contenidos digitales	3.582.631
• Visualizaciones totales	+6 millones
• Cuentas alcanzadas	+3 millones
• Interacciones digitales	700.000
• Nuevos seguidores	4.314
• Crecimiento de seguidores	46 %
• Engagement	9,2
• Visitas al sitio web	+3 millones



GESTIÓN DE PRENSA Y RELACIONAMIENTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

INDICADOR	RESULTADO
• Entrevistas a medios	26
• Comunicados oficiales	7
• Noticias generadas por medios	72
• Favorabilidad en medios	71 %
• Favorabilidad media	14 %
• Favorabilidad baja	9 %
• Desfavorabilidad	6 %



SOLICITUDES Y CAMPAÑAS DESARROLLADAS

INDICADOR	RESULTADO
• Solicitudes de comunicación atendidas	177
• Campañas externas	8
• Campañas/iniciativas internas	4
• Participaciones de marca	4
• Visitas especiales WOP-Colombia	2

1. COMUNICACIÓN DIGITAL: CRECIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES PROPIOS

Uno de los principales resultados del trimestre fue el comportamiento de los canales digitales del amb S.A. ESP.

Entre julio y septiembre se alcanzaron 3.582.631 reproducciones de contenido, lo que representa un crecimiento del 106% frente al trimestre anterior. Las interacciones llegaron a 700.000, con un incremento del 248%, mientras que la comunidad sumó 4.314 nuevos seguidores, equivalente a un crecimiento del 46%.

El comportamiento conjunto de estos indicadores muestra una evolución favorable de los canales propios: más personas consumieron los contenidos, una mayor proporción de la comunidad interactuó con ellos y el número de seguidores continuó creciendo.

El engagement total de 9,2 constituye otro indicador relevante. Para una empresa de servicios públicos, cuya comunicación debe atender simultáneamente necesidades informativas, pedagógicas, institucionales y de servicio, este nivel de interacción evidencia una comunidad con disposición a relacionarse con los contenidos de la empresa.

La evolución digital también permite observar que las redes sociales se consolidan como un activo para la relación con los usuarios. Su función trasciende la difusión de información corporativa y comprende

la explicación de decisiones, la pedagogía sobre el servicio, la atención de temas de interés público y la construcción de cercanía.

Caracterización de la comunidad digital

El 97 % de la audiencia digital se encuentra en Colombia, principalmente en Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Lebrija; se destaca un crecimiento importante en visualizaciones y consulta de los perfiles de redes desde ciudades como Bogotá, Medellín, Piedecuesta, Manizales y Cali.

La composición de la comunidad corresponde a:

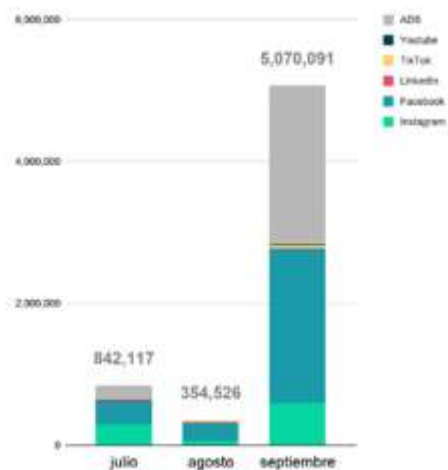
1. 59,2 % mujeres.
2. 40,8 % hombres.
3. El grupo etario más representativo es el de 35 a 44 años, con 34,1%.

Estos datos aportan elementos para orientar contenidos y formatos hacia públicos con una relación directa o potencial con los servicios, decisiones y temas estratégicos del amb S.A. ESP.

Visualizaciones

- En septiembre se alcanzó un pico histórico de 5.070.091 visualizaciones, lo que representa un incremento superior al 1.300% respecto al mes de agosto.
- La actividad de pauta paga fue el principal motor de crecimiento, aportando 2.241.665 visualizaciones (44% de total del mes)
- El Reel "Fenómeno del Niño" superó por sí sólo el millón de reproducciones, impulsando a Facebook (2.162.443) e Instagram (594.529) a sus mejores cifras del trimestre.

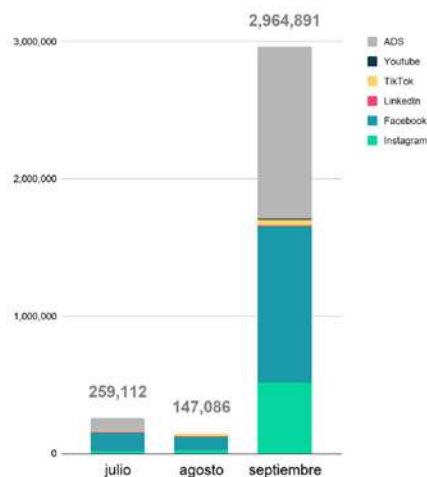
	Instagram	Facebook	LinkedIn	TikTok	Youtube	ADS
julio	293,620	320,411	9,219	6,866	6,050	205,951
agosto	67,037	248,802	15,183	17,826	5,678	0
septiembre	594,529	2,162,443	14,783	49,807	6,864	2,241,665



Alcance

- En septiembre logramos impactar a 2.964.891 personas únicas, un crecimiento de más del 1.900% frente a agosto (147.086)
- La pauta publicitaria generó 1.257.929 personas alcanzadas, representando el 42% del total mensual.
- En facebook se logró un alcance orgánico con **1.138.527 usuarios**, impulsado principalmente por el Reel sobre el Fenómeno del Niño.

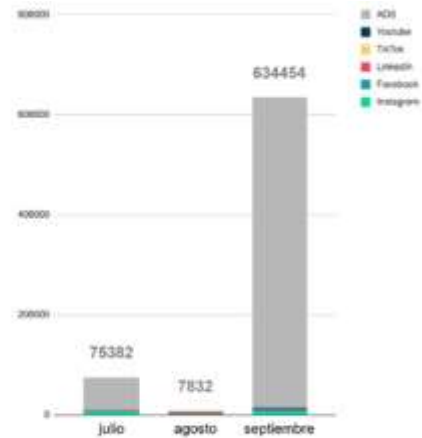
	Instagram	Facebook	LinkedIn	TikTok	Youtube	ADS
julio	18,190	132,083	4,071	6,288	2,901	95,579
agosto	25,560	97,056	6,589	15,065	2,816	0
septiembre	515,910	1,138,527	6,270	43,612	2,643	1,257,929



Interacciones

- Abordar un tema técnico y serio como el Fenómeno del Niño mediante un formato interactivo, dinámico y ameno facilitó la comprensión de la información y multiplicó la aceptación del público.
- Este tono cercano permitió que la pauta publicitaria no solo generara vistas, sino que lograra una respuesta masiva con 620.721 interacciones pagadas en septiembre.
- Instagram lideró la conversación activa en canales propios con 6.914 interacciones.
- Facebook acompañó la estrategia alcanzando su cifra más alta del trimestre con 4.019 interacciones.

	Instagram	Facebook	LinkedIn	TikTok	Youtube	ADS
julio	6,274	1,286	1,367	291	115	66,049
agosto	1,742	2,274	1,762	1,946	108	0
septiembre	6,914	4,019	1,143	1,523	134	620,721



Evolución de seguidores



Instagram

4.371 Nuevos seguidores



Facebook

630 Nuevos seguidores



LinkedIn

425 Nuevos seguidores



TikTok

199 Nuevos seguidores



32 Nuevos seguidores



YouTube

30 Nuevos seguidores

Contenidos destacados trimestral por red



Impresiones: 1.300.000
Fecha: 10 de septiembre
Reel, Fenómeno del Niño



Impresiones: 1.199.934
Fecha: 10 de septiembre
Reel, Fenómeno del Niño



Impresiones: 8.656
Fecha: 28 de agosto
Reel, No Incremento Marco Tarifario



Impresiones: 2.600
Fecha: 14 de agosto
Ecard, convocatoria

3 RELACIÓN CON MEDIOS Y POSICIONAMIENTO EN LA AGENDA PÚBLICA

La relación con medios de comunicación mantuvo una dinámica activa durante el trimestre. Se realizaron 26 entrevistas, se emitieron 7 comunicados de prensa oficiales y los medios de comunicación generaron 72 noticias relacionadas con asuntos del amb S.A. ESP.

Más allá del volumen, la agenda mediática permitió llevar a la conversación pública temas asociados directamente con las prioridades de la empresa: marco tarifario seguridad hídrica, Fenómeno de El Niño, protección de ecosistemas, uso eficiente del agua, prestación del servicio, facturación, acceso al agua potable y proyectos de expansión.

Principales contenidos desarrollados

En medios impresos se desarrollaron especiales con Vanguardia, entre ellos:

- Bucaramanga, Floridablanca y Girón llegan preparados para el Fenómeno de El Niño.
- Construyendo futuro desde el corazón de nuestra gente, especial de 500 EGDS.
- Avisos normativos relacionados con tarifas y regulatorios.

En radio y medios digitales se produjeron contenidos para Caracol Radio relacionados con seguridad hídrica, protección de ecosistemas y uso eficiente del agua.

A través de Chechemania Sport y Caracol Radio se abordaron asuntos de interés ciudadano como la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios y Medio Ambiente, el suministro de agua potable para la Institución Educativa Rural La Malaña, la explicación del valor de la factura y el servicio con responsabilidad durante los 110 años del amb.

La pauta en redes sociales acompañó contenidos relacionados con:

- Marco Tarifario.
- Fenómeno de El Niño.
- Preguntas frecuentes.
- Agua potable para el barrio Buenavista de Bucaramanga.

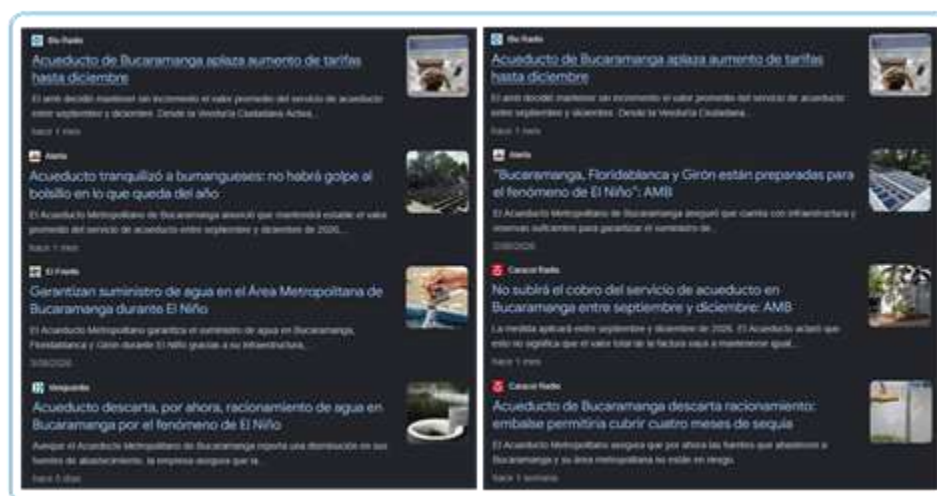
Esta combinación de medios propios, medios de comunicación y pauta permitió trabajar simultáneamente información institucional, pedagogía del servicio y posicionamiento logrando el mayor alcance registrado en el año.

Resultado reputacional

El monitoreo de medios registró:

- 71 % de favorabilidad.
- 14 % de favorabilidad media.
- 9 % de favorabilidad baja.
- 6 % de desfavorabilidad.

En conjunto, 85 % de las menciones se ubicaron en los niveles de favorabilidad alta y media. Este resultado aporta una lectura adicional al volumen de presencia mediática: la comunicación del amb S.A. ESP. logró sostener una conversación pública mayoritariamente favorable durante un trimestre en el que la empresa estuvo expuesta a asuntos de alta sensibilidad, especialmente aquellos relacionados con tarifas, Fenómeno de El Niño y prestación del servicio.



4 COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE RELACIÓN CON LOS USUARIOS

Durante el trimestre, la comunicación acompañó asuntos directamente relacionados con la experiencia del usuario y con la comprensión del servicio.

Las campañas y contenidos abordaron temas como el Marco Tarifario, el pago mediante código QR, las preguntas frecuentes, el uso eficiente del agua, la prestación del servicio y el acceso a agua potable.

Este trabajo tuvo una función pedagógica: facilitar la comprensión de información técnica, normativa o comercial y llevarla a formatos y lenguajes más cercanos para los usuarios.

En este sentido, la comunicación se convirtió en un componente de apoyo a la relación comercial y de servicio, especialmente en aquellos asuntos en los que una decisión empresarial puede generar preguntas, incertidumbre o necesidad de orientación.

Un ejemplo central fue la comunicación alrededor del Marco Tarifario, que exigió explicar la metodología, sus efectos y las decisiones adoptadas por la empresa de manera clara y oportuna.

También se desarrollaron contenidos relacionados con el pago a través de QR y con preguntas frecuentes, contribuyendo a facilitar el acceso a información y orientar comportamientos de los usuarios.

La comunicación sobre el Fenómeno de El Niño tuvo igualmente un componente pedagógico. La estrategia permitió explicar la preparación de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, la seguridad hídrica, la protección de ecosistemas y la importancia del uso responsable del agua.



5 CAMPAÑAS EXTERNAS

Durante el trimestre se desarrollaron ocho líneas de campaña externa, orientadas a diferentes necesidades de información, servicio, pedagogía y posicionamiento:

1. Nuestro servicio, un momento de calidad.
2. Cada gota cuenta.
3. Impulso Vital.
4. Agua para todos, agua para siempre.
5. Marco Tarifario.
6. Pago a través del QR.
7. Fenómeno de El Niño.

Más de 500 personas interactuaron con la experiencia, cifra reportada en 520 visitantes, pendiente de validación final.

La participación estuvo acompañada por el reconocimiento recibido por el amb en el marco del Congreso, relacionado con su trayectoria y el alcance de su plan de expansión, que contempla la incorporación de 125.000 nuevos suscriptores.

Este escenario permitió proyectar atributos asociados al amb como conocimiento técnico, capacidad de innovación, compromiso con la seguridad hídrica, calidad del servicio, eficiencia y visión de futuro, articulando la experiencia de marca con asuntos estratégicos de la organización.



7 COMUNICACIÓN INTERNA: INFORMAR, INTEGRAR Y FORTALECER CULTURA

La comunicación interna mantuvo durante el trimestre una dinámica permanente de atención y producción.

Se atendieron 177 solicitudes de comunicación. Estos datos reflejan una operación comunicativa cercana a las necesidades de las diferentes áreas y equipos de la empresa.

Durante el trimestre se desarrollaron cuatro campañas o iniciativas internas:

- Vamos a Conversar +
- Feria de Bucaramanga

- ExpoCuidarte 2026
- Cooltura

Estas iniciativas permitieron trabajar dimensiones asociadas con participación, cultura, integración, bienestar y apropiación de la empresa.

La comunicación interna también acompañó actividades y momentos de encuentro de los colaboradores, generando espacios para fortalecer el vínculo con la empresa y facilitar el acceso a información institucional.

En este componente, el desafío estratégico consiste en que la comunicación interna no sea únicamente un canal de difusión, sino un mecanismo para conectar decisiones, cultura, personas y propósito institucional.

El proceso de Prensa y Comunicaciones se consolida así como un componente transversal de la operación del amb: conecta la empresa con sus públicos, facilita la comprensión del servicio, acompaña la gestión de asuntos estratégicos y contribuye a construir confianza y posicionamiento alrededor de la marca.



GESTION RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Comunidades



Durante el tercer trimestre de 2026, el *amb S.A. ESP.* continuó fortaleciendo los espacios de relacionamiento y atención directa con sus grupos de interés. En este marco, el Gerente General, junto con un equipo interdisciplinario de la entidad, atendió presencialmente a 30 personas, entre presidentes de Juntas de Acción Comunal (JAC), ediles, líderes comunitarios y ciudadanía en general.

Estos espacios permitieron atender comunidades del corregimiento 3, los barrios Villa Rosa, La Feria y Nápoles, las veredas Monserrate, Angelinos, Bolarquí y Santos Parte Alta, y el sector Miradores de la UIS. Las principales solicitudes estuvieron relacionadas con la prestación del servicio de agua potable, procesos de individualización y apoyos requeridos por los corregimientos, facilitando la identificación de necesidades, la orientación de los requerimientos y el fortalecimiento de la comunicación entre la entidad y las comunidades.

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 al mejoramiento en la prestación del servicio, promoviendo la participación ciudadana, la corresponsabilidad y la sostenibilidad.

Durante el tercer trimestre de 2026 se llevaron a cabo nueve (11) encuentros en el marco de esta línea estratégica.

Seis (6) de estos encuentros estuvieron relacionados con la actualización de las tarifas de los servicios públicos de acueducto y la socialización del nuevo marco tarifario, de acuerdo con las disposiciones de la Resolución CRA 1032 de 2026. Estas jornadas hicieron parte de la estrategia de socialización implementada por el *amb S.A. ESP.* para facilitar que líderes comunitarios, veedores y ciudadanía en general conocieran y comprendieran los principales aspectos de la nueva regulación tarifaria. Los encuentros se desarrollaron tanto en salones comunales como en las instalaciones de la Empresa y contaron con la participación de 147 personas.

Como segunda actividad, se desarrolló una jornada del programa “Líderes con las pilas puestas”, en la cual participaron 17 personas, entre presidentes de Juntas de Acción Comunal (JAC) y representantes de comités de agua. Durante la actividad se realizó un recorrido por la Planta Bosconia, donde los asistentes conocieron de manera directa los procesos de captación, potabilización y distribución del agua potable, así como el funcionamiento de la estación de bombeo y la planta de lodos. Este espacio permitió fortalecer el conocimiento de los líderes sobre la operación del sistema y los diferentes procesos que desarrolla el *amb* para garantizar el suministro de agua potable a los hogares del área de prestación del servicio.

El 5 y 6 de agosto se llevaron a cabo dos jornadas de *amb* más cerca en el barrio Villa Rosa, donde los habitantes del sector se acercaron a realizar procesos de financiación como a solicitar la instalación del medidor ya que muchos predios se encontraban si el equipo de registros, además se contó con la participación del *invisbu*, entidad que oriento a los dueños de predios sobre su condición de legalidad de los predios ya que varios de ellos se encuentran en zona de riesgo, a esta actividad participaron 121 personas, además se realizaron actividades lúdicas y recreativas para los niños del sector contando con una participación de 60 niños.

Finalmente, se dio inicio a la segunda versión de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios y de Medio Ambiente del *amb*, iniciativa que tiene como propósito fortalecer las capacidades y conocimientos de los líderes mediante espacios de formación, participación e intercambio de experiencias. La Escuela aborda principalmente temáticas relacionadas con el ciclo integral del agua, desde su captación y potabilización hasta su distribución y disposición final, así como los procesos, procedimientos y aspectos normativos asociados a la prestación del servicio público de acueducto.

Durante el periodo reportado se realizaron dos (2) encuentros de la Escuela, con la participación de 111 líderes, generando espacios de formación que contribuyen a fortalecer su conocimiento y a brindarles herramientas para que actúen como multiplicadores de la información en sus comunidades.

BIENESTAR SOCIAL



La línea estratégica de Bienestar Social se enmarca en el compromiso de Responsabilidad Social Empresarial del amb S.A. E.S.P. y está orientada a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades ubicadas en el área de prestación del servicio (APS) y en las zonas de recarga hídrica de la provincia de Soto Norte. A través de acciones sociales, educativas, recreativas y participativas, se busca fortalecer el tejido social, promover el desarrollo comunitario y generar corresponsabilidad frente a la protección de los recursos naturales y la sostenibilidad del servicio.

En el marco de esta estrategia y del compromiso institucional con el fortalecimiento de las comunidades rurales, se realizó la entrega de 615 herramientas para labores agrícolas, como parte de la celebración del Día del Campesino en los corregimientos 1, 2 y 3 del municipio de Bucaramanga. Estos elementos fueron destinados a apoyar a los campesinos de estos sectores, contribuyendo al desarrollo de sus actividades productivas y al mejoramiento de las condiciones en las que realizan sus labores cotidianas.

Esta iniciativa permitió, además, reconocer y valorar el papel de las comunidades campesinas, no solo por su aporte a la economía y la seguridad alimentaria, sino también por la importante labor que desempeñan en los territorios donde se encuentran ecosistemas y fuentes hídricas de interés para la sostenibilidad ambiental de la región.

Asimismo, como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento del tejido social, la recreación y la promoción de estilos de vida saludables, el amb S.A. E.S.P. apoyó el Festival de Microfútbol de las escuelas deportivas mediante la entrega de 80 uniformes, compuestos por camiseta, pantaloneta y medias.

Estas escuelas deportivas, desarrolladas durante siete meses como parte de los programas del Inderbu, beneficiaron a niños y niñas entre los 7 y 14 años, pertenecientes al área de prestación del servicio y al corregimiento 3, generando espacios para el aprovechamiento adecuado del tiempo libre a través del deporte. El apoyo brindado permitió acompañar una iniciativa que promueve la integración, la sana convivencia, la disciplina y el bienestar de la población infantil, al tiempo que fortalece el relacionamiento del amb con las comunidades.

De igual manera, se realizó la entrega de 50 camisetas a los ediles pertenecientes a Asomijalco, con el propósito de apoyar su participación en el Congreso de ediles realizado en la ciudad de Montería. Este espacio les permitió fortalecer sus conocimientos y capacidades en torno al ejercicio de su rol como representantes de las comunidades, así como participar en las actividades deportivas desarrolladas en el marco del evento, obteniendo resultados destacados en las disciplinas de microfútbol y minitejo.

A través de estas acciones, el amb S.A. E.S.P. reafirma su compromiso con el bienestar y el fortalecimiento de las comunidades, promoviendo iniciativas que aportan al desarrollo rural, la integración social, el aprovechamiento adecuado del tiempo libre, el fortalecimiento de los liderazgos comunitarios y la construcción de relaciones cercanas y participativas con sus diferentes grupos de interés.

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 octavo 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: 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 fue socializado previamente en los municipios del territorio, mediante espacios de divulgación en los que se contó con la participación de asociaciones productivas y personas naturales interesadas en conocer su alcance, requisitos y beneficios. Estas jornadas permitieron resolver inquietudes, promover la participación de la comunidad y fortalecer el conocimiento sobre las oportunidades que brinda la iniciativa para el desarrollo económico y social de la región.

Como vamos:

-Cadenas Productivas: Seleccionadas 3 (Lácteos y sus derivados -Tona, cárnicos, hortícola especies y tizanas -Matanza, Apícola y sus derivados - California).

-4 profesionales en proceso de selección (profesionales con enfoque comercial (1), financiero (1), agroindustrial (1) y ambiental (1).

3. **Nombre del proyecto:** CLUB DE LECTURA AMIGOS DEL AGUA – EL GUARDIAN DEL PARAMO



Con el propósito de fomentar y promover la educación ambiental, especialmente en lo relacionado con la protección y conservación del recurso hídrico, se continúa desarrollando el proyecto Club de Lectura

Amigos del Agua, una estrategia pedagógica que integra la lectura en voz alta, actividades artísticas, espacios de reflexión y dinámicas culturales orientadas a fortalecer la conciencia ambiental en niños.

A través de estas acciones se busca generar conocimientos y sensibilizar a los participantes sobre la importancia del agua como recurso natural indispensable para la vida, promoviendo hábitos responsables relacionados con su uso eficiente, cuidado y conservación. Asimismo, el proyecto contribuye al desarrollo de competencias lectoras, creativas y comunicativas, fortaleciendo la formación integral de la población infantil mediante metodologías lúdicas y participativas.

Las actividades se desarrollan en instituciones educativas de Bucaramanga y la provincia de Soto Norte, permitiendo acercar contenidos de educación ambiental fomentando la participación de los niños en la construcción de una cultura de sostenibilidad.

Este proyecto tiene como meta beneficiar a 1.000 niños de Bucaramanga y la provincia de Soto Norte. A la fecha, se han ejecutado siete sesiones, de las cuales cinco se realizaron en el área metropolitana de Bucaramanga y dos en municipios de Soto Norte, logrando impactar a la fecha a 625 niños, ejecutadas 10 sesiones en Bucaramanga y 7 en la provincia de Sotonorte. Adicionalmente, se han entregado 524 kits pedagógicos, los cuales sirven como herramientas de apoyo para reforzar los aprendizajes relacionados con la educación ambiental y el cuidado del agua.

Con esta iniciativa, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga reafirma su compromiso con la formación de nuevas generaciones conscientes de la importancia de proteger los recursos naturales, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura ambiental responsable y sostenible en el territorio

