

# Junta Directiva

## MIEMBROS PRINCIPALES

**DR. LUIS FRANCISCO BOHORQUEZ PEDRAZA**  
Alcalde de Bucaramanga

**DR. CESAR AUGUSTO GUEVARA BELTRAN**  
Director CAJASAN

**DR. JUAN CAMILO BELTRAN DOMINGUEZ**  
Director Cámara de Comercio de Bucaramanga

**DR. HECTOR JOSUE QUINTERO JAIMES**  
Alcalde de Girón

**DRA. MARIA EUGENIA CAVANZO**  
Sector Financiero

**DR. RODRIGO JOYA ARENALES**  
Sector Productivo

**DR. DIEGO IGNACIO RIVERA MANTILLA**  
Representante Ministerio Hacienda y Crédito Público

## MIEMBROS SUPLENTE

**DRA. CARMEN CECILIA SIMIJACA AGUDELO**  
Oficina Jurídica del municipio de Bucaramanga

**DR. CLEMENTE LEON OLAYA**  
Secretario de Infraestructura Municipio de Bucaramanga

**DRA. CLAUDIA PATRICIA URIBE RODRIGUEZ**  
Decana Facultad Arquitectura U. Santo Tomás

**DR. CARLOS ROBERTO AVILA AGUILAR**  
Alcalde de Floridablanca

**DR. ALBERTO MUNAR VIDARTE**  
Sector Financiero – Gerente Banco de Bogotá

**DR. GERARDO RINCON MURCIA**  
Accionistas Minoritarios

# Índice

Carta a los Accionistas	9
<b>A</b> seguramiento Económico y Financiero	13
<b>G</b> estión Integral del Talento Humano	35
<b>U</b> sos, oferta y demanda de Agua Potable	43
<b>A</b> propiación comunitaria	83
<b>S</b> ostenibilidad ambiental	115
<b>a</b> mpliación de mercados	127
<b>m</b> ejora continua, innovación y tecnología	135
<b>b</b> uen gobierno	143
Anexos	151

## Carta a los Accionistas

La presente memoria de Gestión 2014, soportada en la visión de futuro y apego a los principios que dieron origen al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y que han dinamizado durante 98 años la prestación de servicios a más de un millón de Santandereanos, continúa avanzando, tal como se desglosa en el presente informe de gestión y resultados 2014; el cual a través de información cualitativa y cuantitativa, presenta la evolución, facilita la comparación y permite apreciar el desarrollo de la estrategia Corporativa contenida en el Plan Estratégico de Gestión 2012-2018, “**amb: Agua Sostenible y Confiable**”, constituyéndose así por su integralidad y comparabilidad, en la mejor evidencia de Sustentabilidad.

En forma detallada se presenta la gestión Técnica, Operativa, Comercial, Financiera y Administrativa en cumplimiento de los ocho Objetivos Estratégicos: **AGUAS amb** durante la vigencia 2014.

**Aseguramiento económico y financiero**, el compromiso con la Cadena de Valor y la Rentabilidad, como garantía de sostenibilidad financiera para la vigencia 2014, permite concluir el Mantenimiento del nivel de la Utilidad Operacional sobre el promedio de los últimos años, el fortalecimiento de sus activos, cercanos al billón de pesos y el Registro del nivel de la relación Mejoramiento de Utilidad Neta sobre los Ingresos Operacionales.

**Gestión Integral del Talento Humano**, el compromiso de nuestro talento humano como pilar de una gestión integral y de vocación de servicio, se fortaleció a través de la capacitación y entrenamiento

permanentes, así como de la garantía de un ambiente laboral saludable y que permite el desarrollo y crecimiento integral del trabajador y sus familias.

**Usos, oferta y demanda de agua potable**, el compromiso con la comunidad a la cual servimos se constituye en uno de los grandes propósitos para el amb. Garantizar la prestación continua del servicio a nuestros suscriptores; tener niveles de cobertura del 100%; un Índice de Riesgo en la Calidad del Agua inferior al 1,8%; el Índice de Agua No Contabilizada del 18,98%, se soporta en un sistema de acueducto robusto, el cual durante la vigencia 2014 se vio fortalecido con inversiones en la infraestructura de captación, plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento y redes de distribución. De igual forma el macro proyecto del Embalse de Bucaramanga, cuyo propósito es garantizar la disponibilidad de agua hasta el año 2050 para el Área Metropolitana de Bucaramanga, muestra un nivel de ejecución de 88% ajustado a su cronograma de trabajo.

**Apropiación comunitaria**, en la vigencia 2014 se consolidaron las relaciones con nuestros grupos de interés a través de los programas de Uso Racional de Agua y las jornadas de trabajo directamente en los barrios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón. La facturación de 57,8 millones de metros cúbicos de agua potable domiciliaria; la incorporación de 8.874 nuevos suscriptores para un total de 239.866 a Diciembre 31 de 2014 y el mantenimiento del nivel de agua no contabilizada como el más bajo del sector de acueducto, son reflejo de una eficiente labor técnica y un estricto control comercial.

**Sostenibilidad ambiental**, el propósito integral de elevar la calidad de vida y el bienestar social de las comunidades en las zonas productoras de agua, a partir de principios de sustentabilidad, se encuentran representados en la conservación de los recursos naturales y el crecimiento en infraestructura de la mano con el medio ambiente; el amb llevo a cabo la conservación de las plantaciones con las distintas especies que se encuentran en la zona, y bajo los enfoques de la Gestión Ambiental Corporativa y Urbana se implementaron campañas de Uso Racional de Energía, Disposición de Residuos y Auditorías ambientales a las obras de infraestructura desarrolladas en el Área Metropolitana y Zonas de influencia.

**Ampliación de mercado**, como empresa certificada por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para evaluar y viabilizar proyectos de agua potable y saneamiento básico, en el 2014 el amb evaluó 21 proyectos de los cuales 6 fueron viabilizados.

Con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad, se continuó con la gestión técnica y operativa de los proyectos en los Distritos Bahondo, Nuevo Florida y Santa Bárbara.

**Mejora continua**, la gestión 2014 aseguró una efectiva Gestión de los Riesgos representada en la implementación de los Planes de Seguridad del Agua. La evolución y el fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado, así como el desarrollo de aplicaciones tecnológicas, han contribuido a alcanzar un nivel de percepción y satisfacción del usuario amb del 81,71%; y a ser merecedores del premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial como mejor empresa mediana en el sector de los servicios públicos domiciliarios.

**Buen gobierno**, el amb representa la transparencia en su actuar fundamentado en un sólido direccionamiento estratégico y corporativo, así como en la interacción permanente con los entes de vigilancia y control y sus grupos de interés.

Este Informe y Balance 2014 presentado por la Junta Directiva y la Gerencia General y aprobado por la Honorable Asamblea de Accionistas, queda a consideración de todos los interesados, y sus resultados nos fortalecen para permanecer juntos Accionistas, Usuarios, Trabajadores, Proveedores y Entes de vigilancia y control, comprometidos con el crecimiento de ciudades Sustentables.



**LUIS FRANCISCO BOHORQUEZ PEDRAZA**  
Presidente Junta Directiva



**LUDWIG STÜNKEL GARCIA**  
Gerente General

