INFORME GESTIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.
VIGENCIA 2023

HERNÁN RICARDO GONZÁLEZ ACEVEDO.

GERENTE GENERAL

PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCIÓN. 5

MISIÓN. 6

VISIÓN. 6

MAPA DE PROCESOS. 7

1.CERTIFICACIÓN ICONTEC 8

2.SERVICIO DE ACUEDUCTO. 8

2.1 Producción (m3) de las plantas de tratamiento Cariongo - Monteadentro vigencia 2023. .. 9

2.2 Comparativo producción (m3) de las plantas de tratamiento Cariongo - Monteadentro vigencias 2022 vs 2023. 10

2.3 Comparativo de producción (m3) de las plantas de tratamiento de la vigencia 2022 vs 2023. 11

2.4 Comparativo de facturación (m3) vigencias 2022 vs 2023. 12

2.5 Indice De Agua No Contabilizada (IANC). 13

2.6 comparativo de Indice De Agua No Contabilizada (IANC) vigencias 2022 vs 2023. 14

2.7 El Índice de Continuidad. 15

2.8 Comparativo de continuidad (horas/día) de las vigencias 2022 vs 2023. 15

..... 15

2.9 Índice de riesgo de la calidad del agua (IRCA). 16

2.10 Comparativo índice de riesgo de la calidad del agua (IRCA) de las vigencias 2022 vs -2023. 17

3. SERVICIO DE ALCANTARILLADO 17

3.1 Atención de daños Acueducto 18

3.2 Comparativo de atención de daños acueducto vigencias 2022 – 2023. 19

3.3 comparativo de atención de daños alcantarillado vigencias 2022 – 2023 19

3.4 Convenio interadministrativo n 046 de 2023 suscrito entre la Alcaldía de Pamplona y Empopamplona S.A E.S.P. 20

3.5 Proceso de licitación pública FDLCH.LP.001-2022 Alcaldía local de Chapinero. 21

3.6 contrato No. LP 004 DE 2022 "construcción puesto de salud del corregimiento de Santa Cruz del Municipio de Policarpa" -Alcaldía de Nariño. 22

3.7 Contrato No.2022000677 - Municipio de ILES-Alcaldía de Nariño. 22

4. SERVICIO DE ASEO 23

4.1 Disposición final de residuos solidos RSU 23

4.2 Disposición final de residuos solidos RSU vigencia 2023 24

4.3 Disposición final de residuos solidos RSU de Pamplona vigencia 2023 24

4.4 Disposición final de residuos solidos RSU de Santander vigencia 2023 25

4.5 El aprovechamiento de residuos 25

5. GESTIÓN AMBIENTAL 26

5.1 Aforos 27

5.2 Parques y zonas verdes. 27

5.3 Siembras 28

5.4 Manejo adecuado de residuos sólidos. 28

5.5 Campañas virtuales – medio de comunicación. 29

5.6 Puntos críticos. 30

5.7 Programas pos consumo. 31

5.8 Educacion ambiental. 32

5.9 Control de caninos en el relleno sanitario. 33

6. GESTIÓN COMERCIAL. 34

6.1 Usuarios de Acueducto vigencia 2023. 34

6.2 Usuarios Alcantarillado vigencias 2023. 35

6.3 Usuarios de Aseo 2023 35

6.4 Comparativo del número de reclamaciones por facturación de servicios. 36

6.5 Índice de reclamación de facturación por servicios. 36

6.6 Número de reclamaciones por fallas en la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado Y Aseo. 38

6.7 Índice de reclamación por fallas de prestación de servicios. 38

7. PROYECTOS 39

7.1 Convenio interadministrativo de uso de recursos Nº. 881 de 2021 39

7.2 Inauguración MVCT Relleno Sanitario Regional “La Cortada” – Celda Norte. 39

7.3 Convenio interadministrativo de uso de recursos Nº. 1122 DE 2021 Relleno Sanitario Regional La Cortada. 40

7.4 convenio interadministrativo de cooperación Nº 807 DE 2022 Captación las Tomas. 40

7.5 Convenio interadministrativo N° CV-SAPSB000131 el Rosal vigencia 2023 41

7.6 convenio Inter administrativo Nº 13877 del 28 junio de 2023. 41

7.7 Síntesis de la Gestión de Proyectos. 42

8. TARIFAS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO. 42

8.1 Porcentaje de subsidios otorgados AAA 43

8.2 Aplicación tarifaria AAA 43

9. ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST 44

10. DENUNCIA INTERPUESTA NUNC-545186001136202202025 44

10.1 Trazabilidad demanda contra Extesorero. 44

11. CONCLUSIONES. 46

INTRODUCIÓN.

El siguiente documento describe la gestión empresarial del Gerente General Hernán Ricardo González Acevedo, las actividades de gestión de los procesos Administrativos, Operativos, Comerciales y de gestión de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P. para las vigencias 2023.

La importancia del siguiente informe de gestión de la empresa de servicios públicos de Pamplona Empopamplona S.A E.S.P. para la vigencia 2023, radica en su capacidad para proporcionar una visión clara y detallada del desempeño de la entidad.

Se describe los procesos empresariales y de funcionamiento de los procesos Direccionales, Misionales, Apoyo y Evaluación de la entidad, con el fin de dar a conocer la gestión desde la planificación, organización, dirección y control la productividad, eficiencia, expectativas, para mejorar el rendimiento financiero y operativo de la empresa.

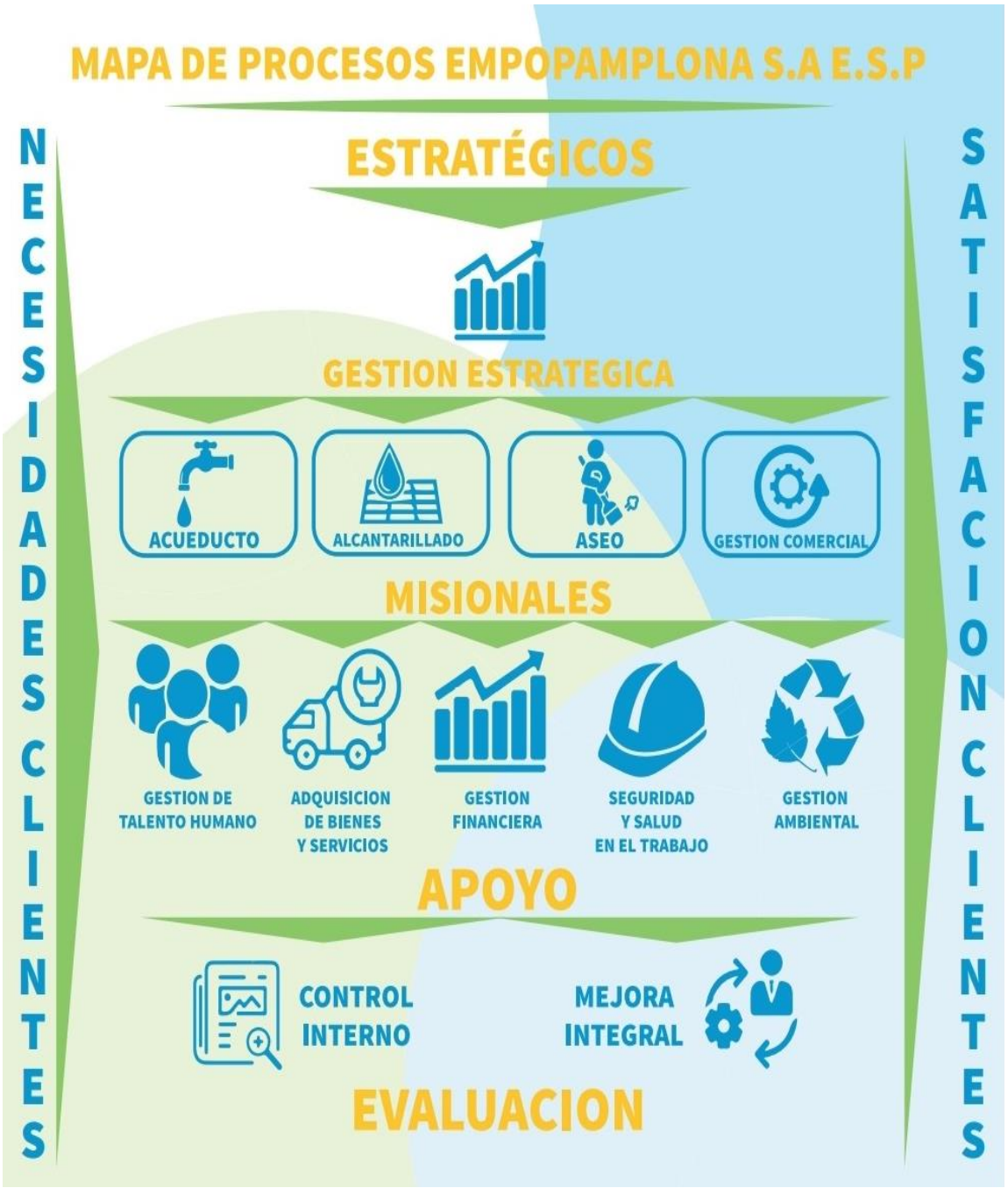
MISIÓN.

Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, brindando soluciones integrales, a través de la gestión de un equipo humano comprometido, con altos estándares de calidad, sostenibilidad ambiental y sentido social. Garantizando la satisfacción de nuestros usuarios, generando valor agregado a nuestros grupos de interés, mejorando su calidad de vida.

VISIÓN.

Empopamplona S.A. E.S.P. en el año 2025, será una empresa referente a nivel Regional con un modelo de gestión integral en la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo. Mediante procesos de mejora continua, tecnología, responsabilidad ambiental y social.

MAPA DE PROCESOS.



1.CERTIFICACIÓN ICONTEC

Por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas, ICONTEC realizó auditoría de seguimiento de los certificados de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P se mantienen el certificado de Sistemas de Gestión según los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 para las actividades de: Prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras.

2.SERVICIO DE ACUEDUCTO.

La empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P. Suministra agua potable de manera oportuna y con los estándares de calidad a la población, mediante los procesos de captación, potabilización, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.

La certificación sanitaria es de gran importancia la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P., ya que garantiza que el agua suministrada cumple con los estándares de calidad y seguridad establecidos por las autoridades sanitarias. La certificación es un proceso que implica la evaluación y verificación de los sistemas de tratamiento y distribución de agua, así como la realización de pruebas y análisis de laboratorio para asegurar que el agua es apta para el consumo humano. Además, la certificación es un requisito legal para la prestación de servicios de acueducto y saneamiento básico, y su incumplimiento puede acarrear sanciones y multas.

La certificación sanitaria es fundamental para garantizar la calidad y seguridad del agua suministrada por una empresa de servicios de acueducto, y para cumplir con las normas y regulaciones establecidas por las autoridades sanitarias.

Los beneficios de obtener una certificación sanitaria municipal de Gobernación de Norte de Santander incluyen:

Asegurar la calidad y seguridad del agua suministrada, lo que es esencial para la salud y bienestar de la población.

Cumplir con las normas y regulaciones establecidas por las autoridades sanitarias.

Ganar confianza y credibilidad entre los usuarios de servicios de acueducto y saneamiento básico.

Facilitar la admisión de productos peculiares en mercados internacionales, ya que la certificación como libre de aftosa contribuye a esto.

Mejorar la gestión y la calidad de los servicios de acueducto y saneamiento básico

Potenciar la competitividad de la región en el ámbito de los servicios de acueducto y saneamiento básico

Atraer inversiones y promover el desarrollo económico local.

Facilitar la cooperación y la colaboración entre las entidades públicas y privadas en el ámbito del sector del agua.

Estos beneficios contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población y fortalecer la economía local.

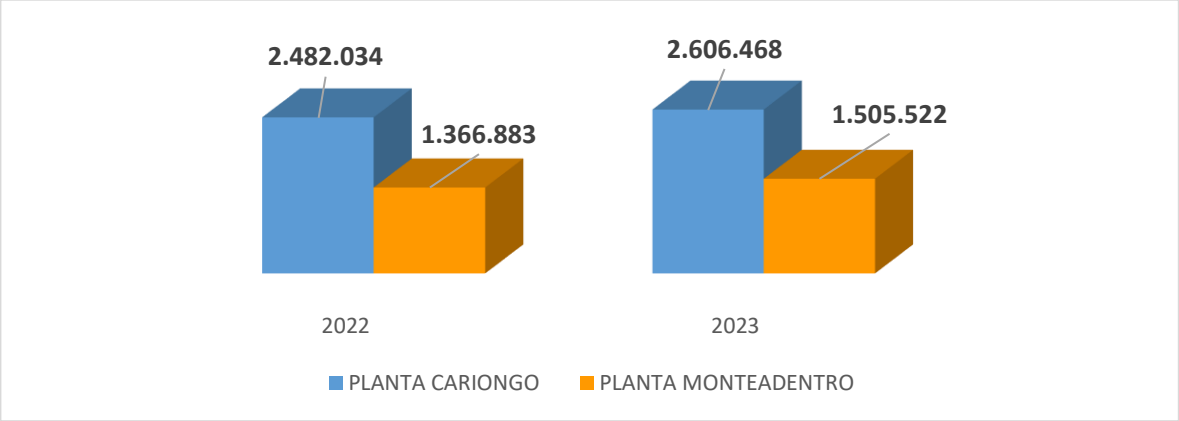
2.1 Producción (m3) de las plantas de tratamiento Cariongo - Monteadentro vigencia 2023.

La producción de agua potable en las plantas de tratamiento es un aspecto crucial en la gestión del recurso hídrico. La eficiencia en la producción de agua potable, medida en metros cúbicos (m3), es fundamental para garantizar el abastecimiento de agua de calidad a la población. Además, la producción eficiente contribuye a la sostenibilidad ambiental, ya que puede implicar un menor consumo

de recursos naturales y una reducción de emisiones de CO2 asociadas a los procesos de tratamiento.

La importancia de este tema se refleja en la necesidad de implementar tecnologías y procesos que permitan una producción sostenible y eficiente de agua potable, asegurando así el acceso a un recurso vital para la salud y el bienestar de la población

2.2 Comparativo producción (m3) de las plantas de tratamiento Cariongo - Monteadentro vigencias 2022 vs 2023.

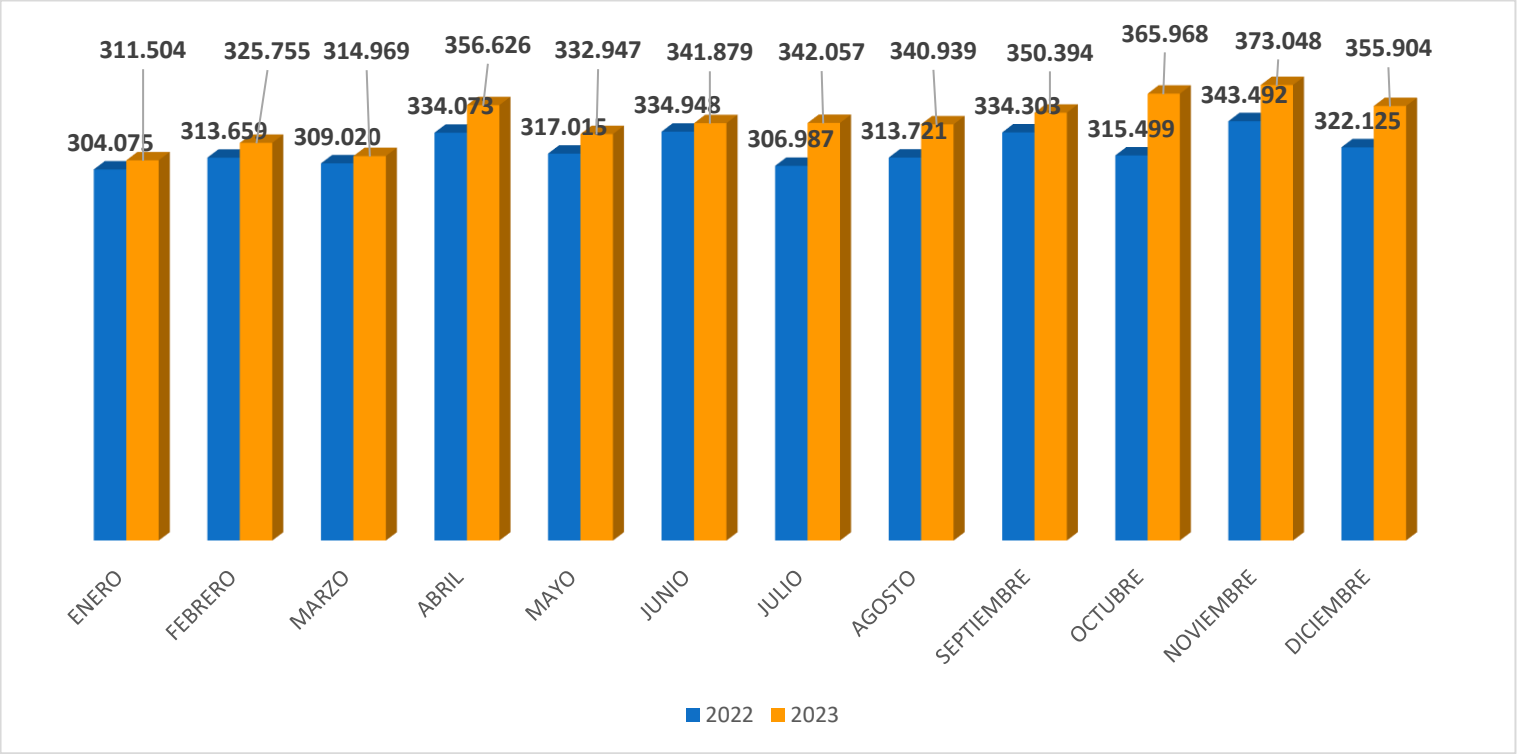


Total, producido vigencia 2022 3.848.917 (m3).

Total, producido vigencia 2023 4.111.990 (m3).

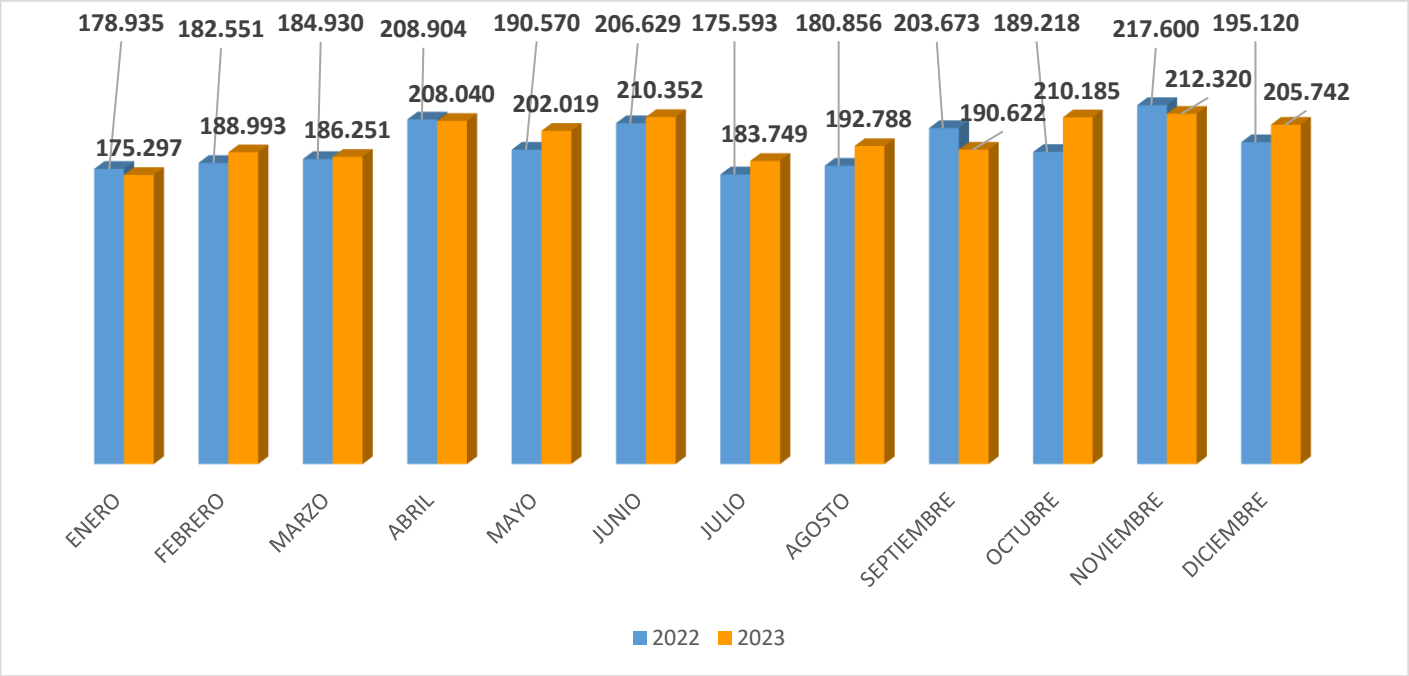
Diferencia 263.073 (m3).

2.3 Comparativo de producción (m3) de las plantas de tratamiento de la vigencia 2022 vs 2023.



Total, vigencia 2022	**3.848.917 (m3)**
Total vigencia 2023	**4.111.990 (m3)**
Diferencia	**263.073 (m3)**

2.4 Comparativo de facturación (m3) vigencias 2022 vs 2023.



Facturación (M3) vigencia 2022.	**2.314.579**
Facturación (M3) vigencia 2023	**2.366.358**
Diferencia	**51.779 (m3)**

La facturación es fundamental para la gestión financiera y operativa la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.debido a que permite la recaudación de ingresos, la gestión de costos, la planificación de inversiones y la mejora de la calidad del servicio. Además, la facturación contribuye a la transparencia y la confianza de los clientes en la empresa y en los servicios que ofrece.

La facturación basada en el volumen de agua consumido puede incentivar a los usuarios a reducir su consumo ya adoptar prácticas de eficiencia hídrica.

2.5 Indice De Agua No Contabilizada (IANC)

El Índice de Agua No Contabilizada (IANC) es un parámetro de eficiencia fundamental para las empresas de acueducto, ya que mide las pérdidas de agua que no se cuentan en la facturación, incluyendo pérdidas técnicas, pérdidas no técnicas y consumo legal no facturado.

Un IANC alto puede afectar la calidad del servicio y comprometer la sostenibilidad de la empresa

La importancia del IANC se basa en los siguientes aspectos:

Un IANC bajo indica una mejor gestión y eficiencia en el sistema de acueducto, lo que puede reducir los costos de producción y distribución del agua.

Una reducción en el IANC puede mejorar la sostenibilidad de la empresa, ya que se optimiza el uso de los recursos hídricos y se reduce la necesidad de inversiones en infraestructura para compensar las pérdidas.

Un IANC bajo puede mejorar la calidad del servicio, ya que se reduce la cantidad de agua perdida en el sistema de distribución.

Una reducción en el IANC puede reducir los costos de producción y distribución del agua, lo que puede resultar en una tarifa más baja para los usuarios.

La reducción del IANC puede ayudar a las empresas a cumplir con las normativas y regulaciones establecidas por organismos gubernamentales y entidades reguladoras.

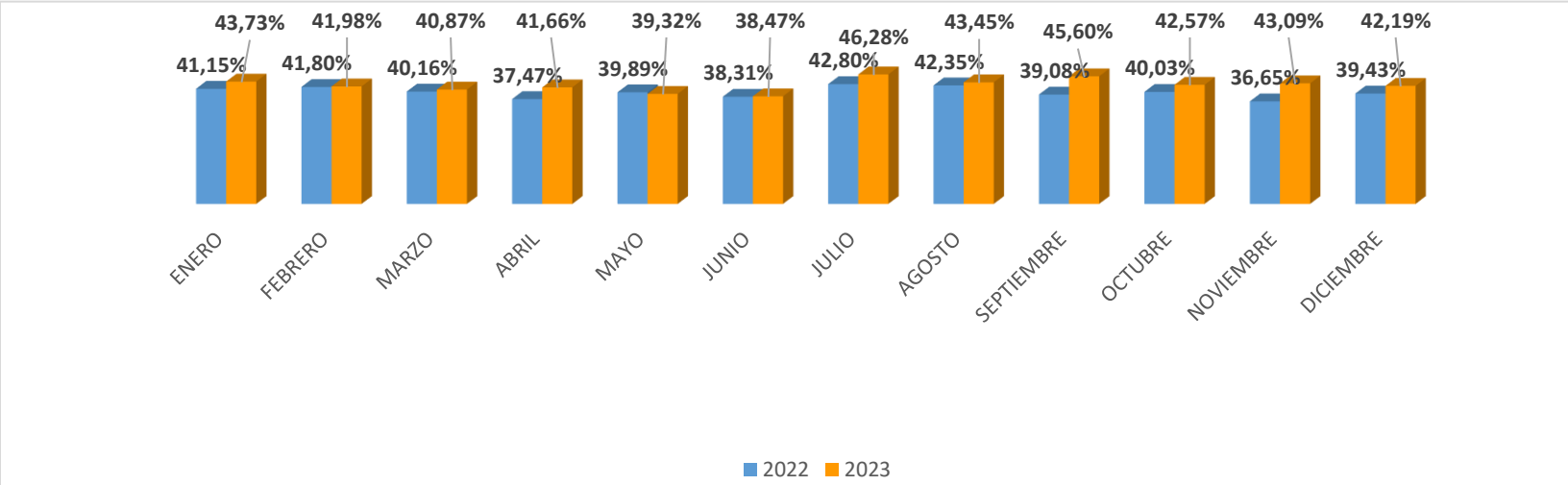
Una reducción en el IANC puede mejorar la gestión financiera de la empresa, ya que se optimiza el uso de los recursos y se reduce la necesidad de inversiones en infraestructura para compensar las pérdidas.

Una reducción en el IANC puede mejorar la gestión operativa de la empresa, ya que se optimiza el uso de los recursos y se reduce la necesidad de inversiones en infraestructura para compensar las pérdidas.

Una reducción en el IANC puede mejorar la gestión de recursos de la empresa, ya que se optimiza el uso de los recursos y se reduce la necesidad de inversiones en infraestructura para compensar las pérdidas.

El IANC es un parámetro de eficiencia fundamental para las empresas de acueducto, ya que mide las pérdidas de agua que no se cuentan en la facturación. Una reducción en el IANC puede mejorar la eficiencia, sostenibilidad, calidad del servicio, costos, gestión financiera y operativa, y gestión de recursos de la empresa.

2.6 comparativo de Indice De Agua No Contabilizada (IANC) vigencias 2022 vs 2023

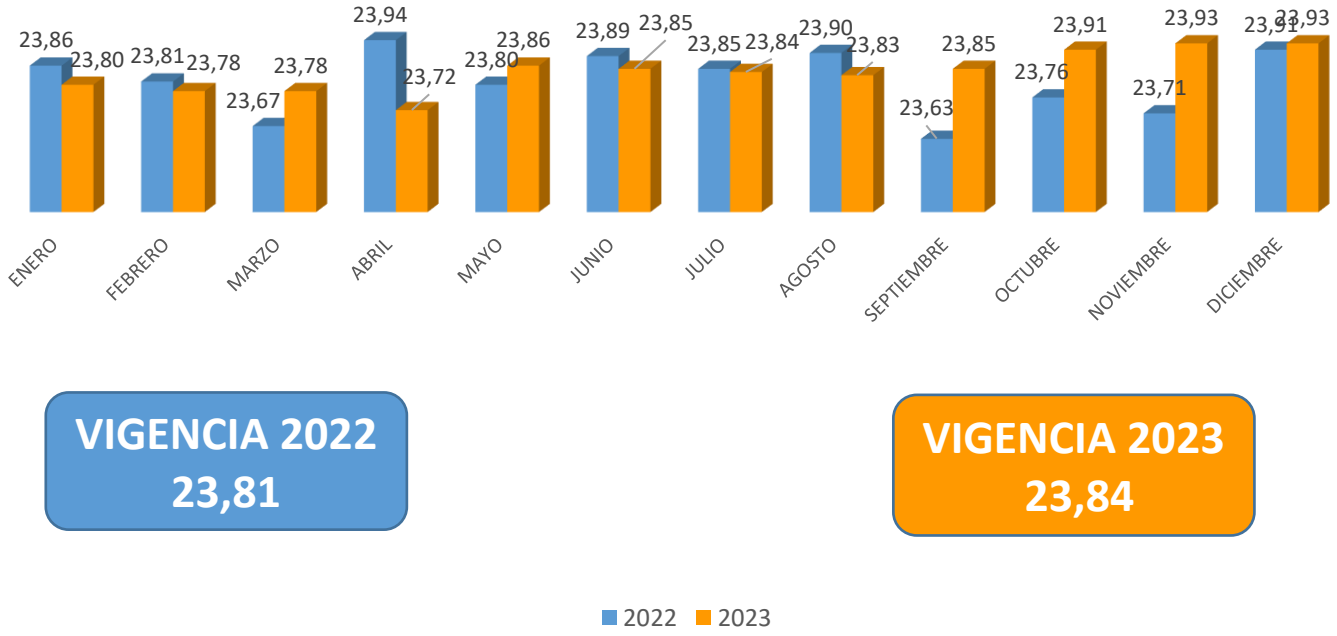


IANC vigencia 2022	**39,93**
IANC vigencia 2023	**42,43**
Diferencia	**2,5**

2.7 El Índice de Continuidad.

Es un parámetro de eficiencia y rendimiento fundamental para las empresas de acueducto, ya que mide la capacidad de mantener el suministro de servicios de agua y alcantarillado a pesar de situaciones adversas. Un alto índice de continuidad puede mejorar la seguridad y confianza de los usuarios, la calidad del servicio, la gestión operativa, la gestión de recursos, la gestión financiera, la gestión de riesgos y la gestión de crisis de la empresa.

2.8 Comparativo de continuidad (horas/día) de las vigencias 2022 vs 2023.



El índice de continuidad hace referencia al número de horas de prestación del servicio al día.

En promedios mensuales y el consolidado primer trimestre vigencia 2022 Vs 2023.

El valor optimo por norma debe ser mínimo de **23,1** horas/día.

2.9 Índice de riesgo de la calidad del agua (IRCA).

Es un parámetro crucial para evaluar la calidad del agua destinada al consumo humano. Este indicador se basa en el grado de riesgo de ocurrencia de enfermedades relacionadas con el incumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.

El IRCA es fundamental para proteger la salud de la población, ya que evalúa el riesgo de enfermedades asociadas al consumo de agua que no cumple con los estándares de calidad.

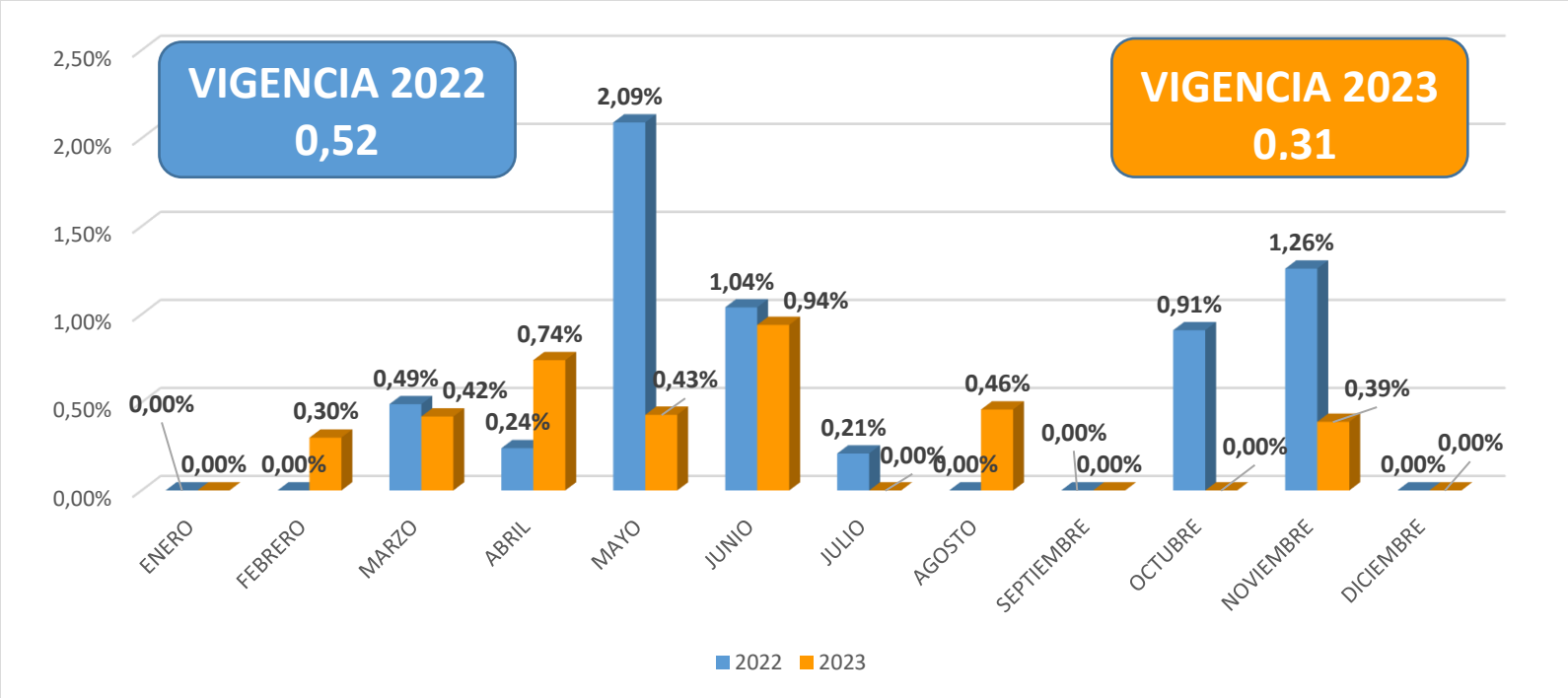
Permite a las autoridades y entidades responsables garantizar el cumplimiento de las normativas y regulaciones en materia de calidad del agua para consumo humano.

El IRCA facilita el monitoreo continuo de la calidad del agua, lo que es esencial para identificar y abordar posibles riesgos para la salud pública.

Proporciona información clave para la toma de decisiones en la gestión de los recursos hídricos y la protección de la salud de la población.

El Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) es un indicador fundamental para evaluar y garantizar la calidad del agua destinada al consumo humano, protegiendo la salud pública y asegurando el cumplimiento de las normativas y regulaciones en esta materia.

2.10 Comparativo índice de riesgo de la calidad del agua (IRCA) de las vigencias 2022 vs -2023.



3. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

La empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P. se encarga de la recolección, conducción, y disposición final de las aguas residuales domésticas, las actividades de mantenimiento, construcción y reposición de redes de alcantarillado. No contamos con planta de tratamiento de aguas residuales, el vertimiento se realiza sobre cuerpo de agua denominado Rio Pamplonita.

3.1 Atención de daños Acueducto

Es un aspecto fundamental para garantizar la continuidad del suministro de agua potable y alcantarillado, así como para mantener la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. La importancia de la atención de daños en el acueducto se basa en los siguientes aspectos:

La atención oportuna de los daños en el acueducto permite mantener la continuidad del suministro de agua potable y alcantarillado, lo que es esencial para garantizar la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio.

La atención de los daños en el acueducto permite reducir las pérdidas de agua y minimizar los costos asociados a la reparación de los daños.

La atención de los daños en el acueducto contribuye a garantizar la seguridad de los usuarios y la integridad de la infraestructura.

La atención de los daños en el acueducto permite cumplir con las normativas y regulaciones establecidas por organismos gubernamentales y entidades reguladoras.

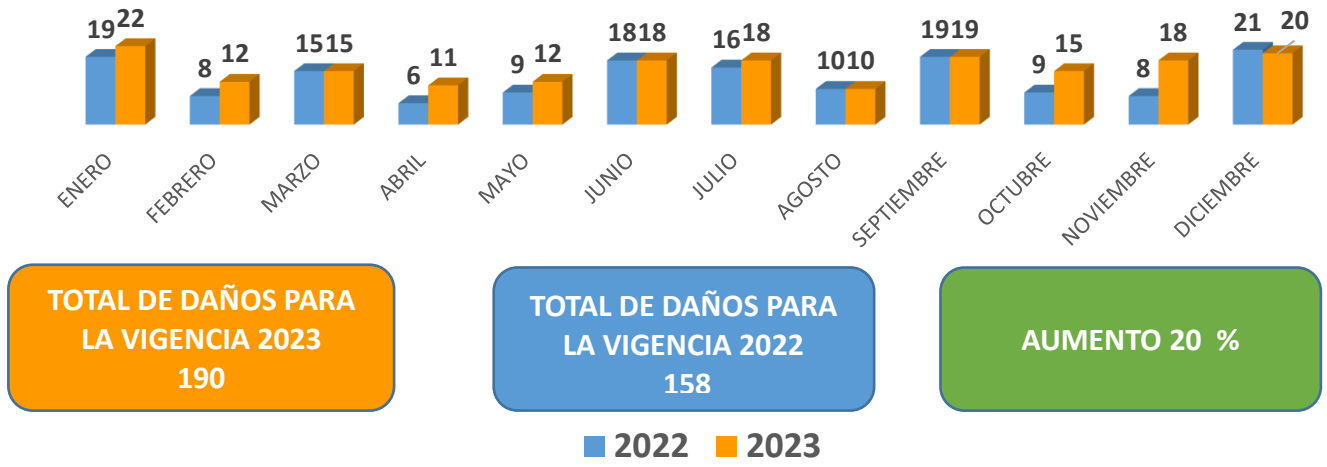
La atención de los daños en el acueducto puede mejorar la gestión operativa de la empresa, ya que se optimiza la respuesta ante situaciones adversas y se reduce la probabilidad de interrupciones en el suministro de servicios.

La atención de los daños en el acueducto puede mejorar la gestión de recursos de la empresa, ya que se optimiza la respuesta ante situaciones adversas y se reduce la probabilidad de interrupciones en el suministro de servicios.

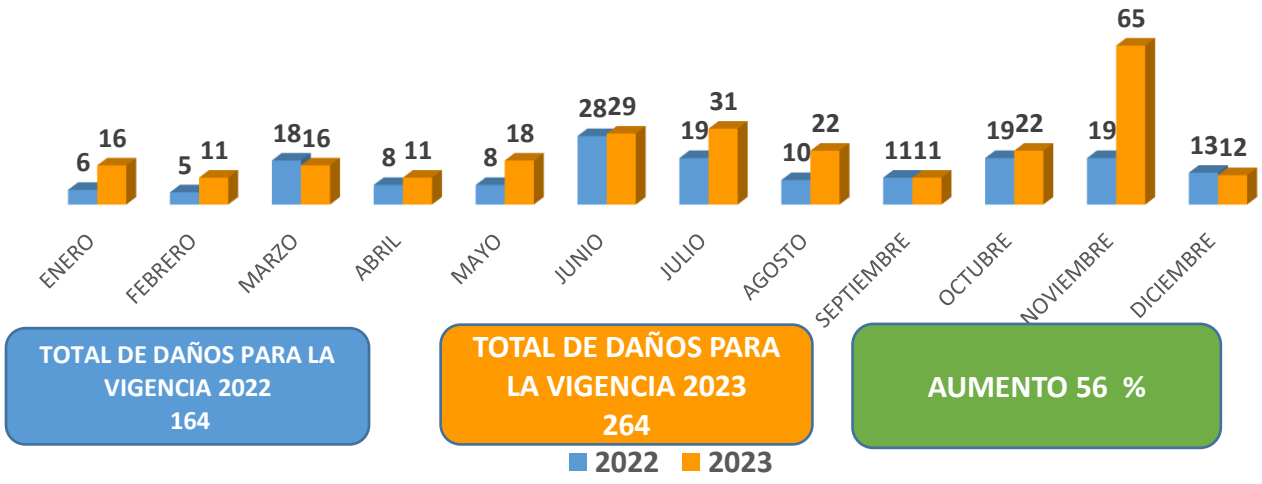
La atención de los daños en el acueducto puede mejorar la gestión financiera de la empresa, ya que se reduce la probabilidad de interrupciones en el suministro de servicios y se optimiza la respuesta ante situaciones adversas.

La atención de daños en el acueducto es fundamental para garantizar la continuidad del suministro de agua potable y alcantarillado, reducir las pérdidas de agua, garantizar la seguridad de los usuarios, cumplir con las normativas y regulaciones, mejorar la gestión operativa, de recursos y financieros de la empresa, y mantener la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

3.2 Comparativo de atención de daños acueducto vigencias 2022 – 2023.



3.3 comparativo de atención de daños alcantarillado vigencias 2022 – 2023.



3.4 Convenio interadministrativo n 046 de 2023 suscrito entre la Alcaldía de Pamplona y Empopamplona S.A E.S.P.

Reposición de redes acueducto y alcantarillado de la calle 8 del sector la Loma de la Cruz del municipio de Pamplona, por un valor de **$110.000.000**

Servicio de Acueducto: Se intervino 165 ml de tubería PVC con un diámetro de 3 pulgadas

Servicio de Alcantarillado: Se intervino 165 ml de tubería novafor con un diámetro de 10 pulgadas.

3.5 Proceso de licitación pública FDLCH.LP.001-2022 Alcaldía local de Chapinero.

Ejecutar a monto agotable, por precios unitarios fijos, sin formula de reajuste, obras y actividades para la conservación de la infraestructura vial urbana de la localidad de Chapinero, en Bogotá D.C. **$ 3,696,922,405.**

Cinco (05) de agosto se suscribió entre el FDLCH y la UNIÓN TEMPORAL BRAPO, el Contrato de Obra No. FDLCH-COP-159-2022, 31 de agosto se suscribió el acta de inicio entre las partes con un plazo de ejecución de (07) siete meses.

Veintiseis (26) de octubre 2022 suspensión por temas de interés cultural (cuidado y protección edificaciones de interés cultural distrital y nacional) 28 de marzo de 2023 se cedió el contrato FDLCH-COP-159-2022 a la unión temporal ZPPM conformada por PROMOTORA DE PAVIMENTOS MALAGON SAS **40%** AYO GORKHALI INVESTMENTS SAS **60%.**

3.6 contrato No. LP 004 DE 2022 "construcción puesto de salud del corregimiento de Santa Cruz del Municipio de Policarpa" -Alcaldía de Nariño.

Mediante la Resolución No. 382 del seis (06) de septiembre de 2022, la Entidad abrió el Proceso de Contratación No. LP 004 DE 2022.
Que por medio de la Resolución No. 403, del veintitrés (23) de septiembre de 2022, la Entidad adjudicó el Contrato al Contratista.
El 25 de Octubre de 2022 se suscribió el contrato de obra.
El 17 de Noviembre de 2022 se suscribió Acta de Inicio
El 25 de noviembre de 2022 se suscribió acta de Suspensión 001
El 10 de Enero de 2023 se suscribió acta de Reinicio 001
El 27 de Junio de 2023 se suscribió Acta de suspensión 002.
El mes de diciembre se realizo recibo de obra por parte de la interventoría.

3.7 Contrato No.2022000677 - Municipio de ILES-Alcaldía de Nariño.

Mediante la Resolución No. **171** de 23 de agosto de 2022, la Entidad abrió el Proceso de Contratación No. LP 0052022.
Que por medio de la Resolución No. 200, del veintidós (22) de septiembre de 2022, la Entidad adjudicó el Contrato al Contratista.
El 23 de Septiembre de 2023 se suscribió el contrato de obra.
El 16 de Enero de 2023 se suscribió Acta de Inicio.
El mes de Enero de 2024 se suscribió acta de recibo Final por parte de la alcaldía municipal de ILES.
Mediante la Resolución No. **171** de 23 de agosto de 2022, la Entidad abrió el Proceso de Contratación No. LP 0052022.
Que por medio de la Resolución No. 200, del veintidós (22) de septiembre de 2022, la Entidad adjudicó el Contrato al Contratista.

El 23 de Septiembre de 2023 se suscribió el contrato de obra.

El 16 de Enero de 2023 se suscribió Acta de Inicio.

El mes de Enero de 2024 se suscribió acta de recibo Final por parte de la alcaldía municipal de ILES.

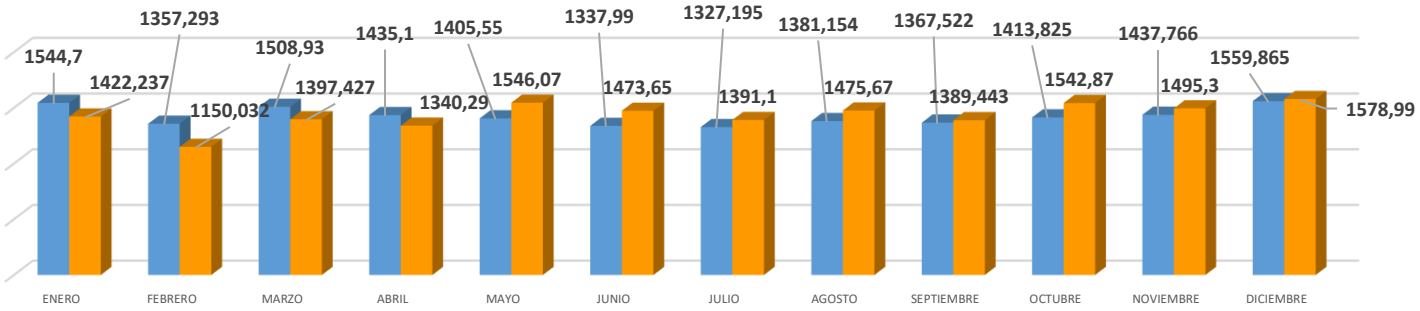
4. SERVICIO DE ASEO

La empresa de servicios públicos de pamplona **EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.** Contribuye en la recolección, transporte, y disposición final de residuos sólidos domiciliarios y comerciales; Garantizando la cobertura en el barrido, limpieza, y desinfección de las áreas comunes, el mantenimiento de parques y zonas verdes, además asiste con jornadas ambientales en las cuales se pretende generar una cultura de responsabilidad ambiental y social.

4.1 Disposición final de residuos solidos RSU

La disposición final de residuos sólidos (RSU) es de gran importancia en el contexto ambiental y sanitario. Garantizar una adecuada disposición final de los residuos sólidos es fundamental para prevenir impactos negativos en la salud pública y el medio ambiente. La normativa ambiental y las regulaciones en este ámbito suelen establecer directrices para la gestión integral de los residuos sólidos, incluyendo su disposición final de forma segura y sostenible. Esto implica la implementación de medidas para reducir, reciclar y reutilizar los residuos, así como la adopción de tecnologías y prácticas adecuadas para la disposición final, como rellenos sanitarios controlados y plantas de tratamiento de residuos. El incumplimiento de estas disposiciones puede acarrear sanciones y afectar la calidad del entorno y la salud de la población.

4.2 Disposición final de residuos solidos RSU vigencia 2023



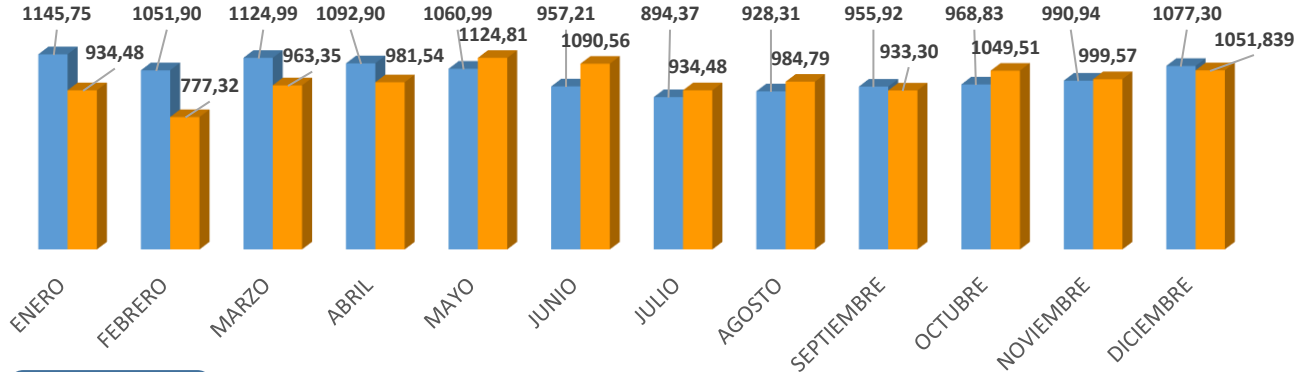
VIGENCIA 2022 TOTAL 17.076,89

VIGENCIA 2023 TOTAL 17.203,08

DIFERENCIA 126,11

2022 2023

4.3 Disposición final de residuos solidos RSU de Pamplona vigencia 2023



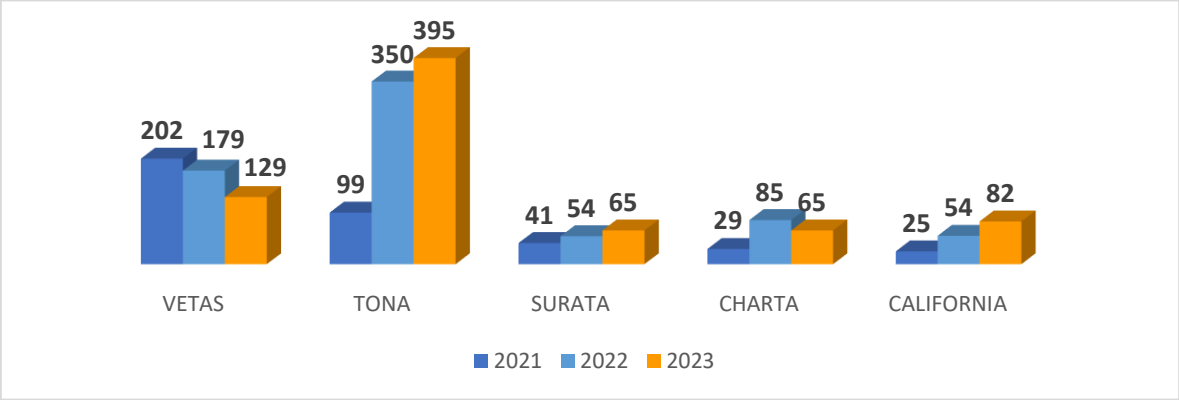
VIGENCIA 2022 TOTAL 12.249,40

VIGENCIA 2023 TOTAL 11.825,53

2022 2023

DIFERENCIA - 423,87 DISMINUYO

4.4 Disposición final de residuos solidos RSU de Santander vigencia 2023



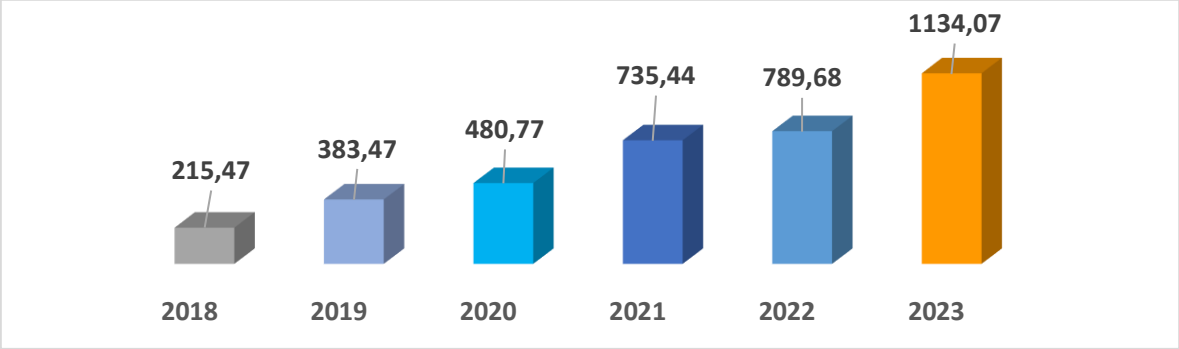
Los Municipios de Tona, Surata, Charta comenzaron a realizar la disposición final de RSU desde el mes de agosto del 2021.

Total, vigencia	2021	**396**
Total, vigencia	2022	**722**
Total, vigencia	2023	**838**
Diferencia		**116**

4.5 El aprovechamiento de residuos

Es importante porque contribuye a la reducción de la cantidad de residuos que se envían a los vertederos, lo que puede disminuir los impactos ambientales y sanitarios asociados con la disposición final de residuos. Además, el aprovechamiento de residuos puede generar beneficios económicos y sociales, como la creación de empleos y la producción de materiales y energía a partir de los residuos. El aprovechamiento de residuos también puede contribuir a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y a la conservación de los recursos naturales.

4.6 Comparativo aprovechamiento toneladas anuales de residuos aprovechados en Pamplona (RENACER Y CAREP)



Diferencia vigencia 2020 vs 2023. **344,39** toneladas.

5. GESTIÓN AMBIENTAL

La empresa de servicios públicos de Pamplona **EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.** Ambiciona generar una cultura de responsabilidad ambiental en la ciudadanía Pamplonesa realizando campañas enfocadas en la prevención y mitigación de los impactos ambientales, generando una cultura ciudadana de cambio a las problemáticas actuales.

Se propone instaurar una cultura arraigada de responsabilidad ambiental entre los habitantes de la ciudad de Pamplona. Con el objetivo de alcanzar este propósito, la empresa se embarcará en la ejecución de campañas integralmente diseñadas para abordar la prevención y mitigación de los impactos ambientales, aspirando así a inculcar una mentalidad proactiva y comprometida en la ciudadanía pamplonesa.

Dentro de esta estrategia, EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. se enfocará en la concientización y movilización de la comunidad hacia prácticas sostenibles y ecoeficientes. A través de estas campañas, se buscará no solo informar, sino también fomentar la adopción de comportamientos responsables y la participación activa de los ciudadanos en la resolución de las problemáticas ambientales contemporáneas.

5.1 Aforos.

De los aforos realizados a la casa de mercado se recategorizó como gran productor, pasó de un pago de tarifa de aseo de $104.996 a $1`200.000 mensual.

En el batallón García Rovira, se recategorizó como gran productor, pasó de un pago de tarifa de aseo de $116.840 a $1`307.678.

Se han llevado a cabo aforos en el terminal de transporte, el centro de acopio, la estación de policía, el INPEC y el ISER. Como resultado de estos análisis, se ha observado que estas entidades son grandes productores, por lo que se realizará una revisión y actualización de sus tarifas correspondientes.

5.2 Parques y zonas verdes.

La intervención en parques y zonas verdes es fundamental para garantizar la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades urbanas. Al intervenir en estos espacios, se pueden lograr varios beneficios, como:

Contribuyen a la reducción del estrés y la promoción del bienestar mental y físico de los ciudadanos.

Son espacios que favorecen la sociabilidad y la convivencia entre los habitantes de una comunidad.

Aportan un ambiente agradable y visualmente atractivo, lo que contribuye a la mejora de la calidad de vida urbana.

Pueden reducir la temperatura ambiente en las áreas urbanas, lo que es beneficioso para la salud y el bienestar de los habitantes.

Son utilizados para la práctica de actividades físicas y deportivas, lo que contribuye a la promoción de la salud y la reducción de la obesidad.

Ayudan a reducir la contaminación atmosférica y acústica, lo que es beneficioso para la salud y el bienestar de los habitantes.

Los parques y zonas verdes pueden ser utilizados para la promoción de la biodiversidad y la conservación de las especies silvestres.

La intervención en parques y zonas verdes debe ser sostenible y respetuosa con el medio ambiente y la comunidad. Además, es importante considerar la participación de la comunidad en la gestión y mantenimiento de estos espacios.

Se intervino en un total de **39,883 m^2.** Este espacio abarca la zona destinada para la intervención de parques y áreas verdes.

5.3 Siembras

Se han hecho efectivas dos siembras en el parque principal con un total de 72 especies sembradas entre árboles y plantas ornamentales, dichas plantas fueron donadas por la administración municipal y CORPONOR. Por otra parte, se realizó apoyo con el equipo de parques a la siembra de 400 árboles, realizada por la universidad de Pamplona en conmemoración del día del árbol.

5.4 Manejo adecuado de residuos sólidos.

Un manejo inadecuado de los residuos sólidos puede causar contaminación del suelo, agua y aire, así como representar un riesgo para la salud pública.

Existen normativas que regulan el manejo de residuos sólidos, por lo que su cumplimiento es esencial para evitar sanciones y contribuir al cuidado del medio ambiente.

El manejo adecuado de residuos sólidos permite el reciclaje y la reutilización de materiales, lo que contribuye a la conservación de recursos naturales y la reducción de la generación de residuos.

El manejo adecuado de residuos sólidos es un pilar fundamental de la economía circular, que busca minimizar la generación de residuos y maximizar el aprovechamiento de los recursos.

Un manejo inadecuado de los residuos sólidos puede propiciar la proliferación de enfermedades y la contaminación del entorno, por lo que su correcta gestión es crucial para la salud de la población.

El manejo adecuado de residuos sólidos es esencial para prevenir impactos ambientales y sanitarios, cumplir con la normativa, fomentar la economía circular, conservar recursos y proteger la salud pública.

Se han realizado diferentes campañas donde se socializa con la comunidad pamplonesa el manejo adecuado de residuos sólidos, con la finalidad de fomentar una cultura ciudadana más ambiental.

Plan piloto de la instalación de 10 canecas para las heces de las mascotas en puntos estratégicos del municipio de Pamplona, entre ellos tenemos la plazuela Almeyda, centrales, avenida celestino, Parque de los Enamorados, Chapinero y avenida Santander, la finalidad es disminuir los impactos ambientales que ocasionan el inadecuado manejo de este tipo de residuos.

5.5 Campañas virtuales – medio de comunicación.

Las campañas virtuales son un medio de comunicación eficaz y versátil que permite alcanzar a una amplia audiencia y promover mensajes de manera sostenible y eficiente. Algunos de los beneficios de las campañas virtuales incluyen:

Las campañas virtuales pueden alcanzar a una audiencia mundial, lo que permite a las organizaciones y empresas comunicar sus mensajes a un público amplio

Las campañas virtuales pueden ser interactivas, lo que permite a los consumidores participar en la comunicación y compartir sus experiencias y opiniones.

Las campañas virtuales pueden ser virales, lo que permite a las organizaciones y empresas alcanzar a una audiencia amplia y promover sus mensajes de manera efectiva.

Las campañas virtuales son un medio de comunicación eficaz y versátil que permite a las organizaciones y empresas alcanzar a una audiencia amplia y promover mensajes de manera sostenible y eficiente.

Por medio de redes sociales y medios de comunicación se ha realizado la difusión de programas relacionados sobre el manejo adecuado de residuos sólidos, residuos posconsumo y la resolución 2184 del 2019.

5.6 Puntos críticos.

Los puntos críticos en la recolección de basuras se refieren a lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectaciones y deterioro sanitario que pueden conllevar a problemas de salud, medioambientales y de seguridad.

Algunos ejemplos de puntos críticos en la recolección de basuras incluyen:

Acumulación de residuos orgánicos, de construcción, voluminosos y aprovechables.

Presencia de olores, roedores e insectos.

Falta de cultura ciudadana en la disposición de residuos

Acumulación de residuos en lugares donde no se tiene un control

Identificar y abordar los puntos críticos es fundamental para garantizar la eficiencia, la seguridad y la calidad en la recolección de basuras. Algunas estrategias para abordar los puntos críticos incluyen:

Programar la recolección de residuos para evitar la acumulación de basura.

Realizar campañas de sensibilización para promover la correcta disposición de residuos.

Establecer mecanismos de comunicación con los ciudadanos para reportar problemas de acumulación de residuos.

Implementar estrategias de control de plagas para reducir la proliferación de insectos y roedores.

Fomentar la participación de la comunidad en la gestión y mantenimiento de los puntos críticos.

Los puntos críticos en la recolección de basuras son lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectaciones y deterioro sanitario que pueden conllevar a problemas de salud, medioambientales y de seguridad. Identificar y abordar los puntos críticos es fundamental para garantizar la eficiencia, la seguridad y la calidad en la recolección de basuras.

Sensibilizaciones y limpieza en los puntos críticos con la finalidad de disminuir los impactos visuales y ambientales que estas áreas generan en el municipio, también, se ha hecho efectiva la instalación de letreros informativos para mitigar los puntos críticos.

5.7 Programas pos consumo.

Los programas pos-consumo son estrategias ambientales de largo plazo que buscan promover la gestión adecuada de residuos de consumo masivo generados en hogares, instituciones y el comercio.

Separar los residuos posconsumo de la fuente de los demás residuos

Promover la recuperación o reciclaje de estos residuos.

Reducir la contaminación y los impactos ambientales.

Generar responsabilidad y compromiso a las empresas productoras.

Los programas pos-consumo están basados en el concepto de la responsabilidad extendida del productor (REPREP), que obliga a los fabricantes e importadores de ciertos productos de consumo a organizar, desarrollar y financiar la gestión integral de los residuos derivados de sus productos, una vez el consumidor final los desea o descarta.

Los programas pos-consumo son estrategias ambientales de largo plazo que buscan promover la gestión adecuada de residuos de consumo masivo generados en hogares, instituciones y el comercio, con el objetivo de reducir la contaminación y los impactos ambientales, y generar responsabilidad y compromiso con las empresas productoras.

Con la finalidad de evitar que los residuos peligrosos afecten el funcionamiento de la planta de lixiviados se han realizado sensibilizaciones en diferentes zonas de la ciudad con la finalidad de que la población Pamplonesa tenga conocimiento sobre los programas de recolección de residuos posconsumo con los que cuenta la empresa

5.8 Educacion ambiental.

Se vienen desarrollando capacitaciones y charlas en con madres comunitarias, hoteles, restaurantes e instituciones educativas con la finalidad de fortalecer el adecuado manejo de los residuos sólidos, el fenómeno de niño y la importancia del ahorro y uso eficiente del agua, así mismo, que los conocimientos impartidos sean aplicados en su contexto.

5.9 Control de caninos en el relleno sanitario.

El control de caninos en el relleno sanitario es de suma importancia debido a los siguientes aspectos:

Salud pública: Las heces de los perros contienen patógenos que pueden causar enfermedades a los trabajadores del relleno sanitario ya la población circundante.

Los caninos pueden atacar a los trabajadores del relleno sanitario, lo que representa un riesgo para su seguridad.

Las heces de los perros contribuyen a la contaminación del agua subterránea ya la proliferación de insectos y roedores

La presencia de caninos en el relleno sanitario puede generar rechazo social y oposición a las actividades de gestión de residuos.

Para abordar el problema de la presencia de caninos en el relleno sanitario, es importante implementar medidas de control y manejo de la población canina, como:

Realizar campañas de sensibilización para promover la responsabilidad de los propietarios de perros.

Implementar medidas de control de plagas para reducir la presencia de insectos y roedores.

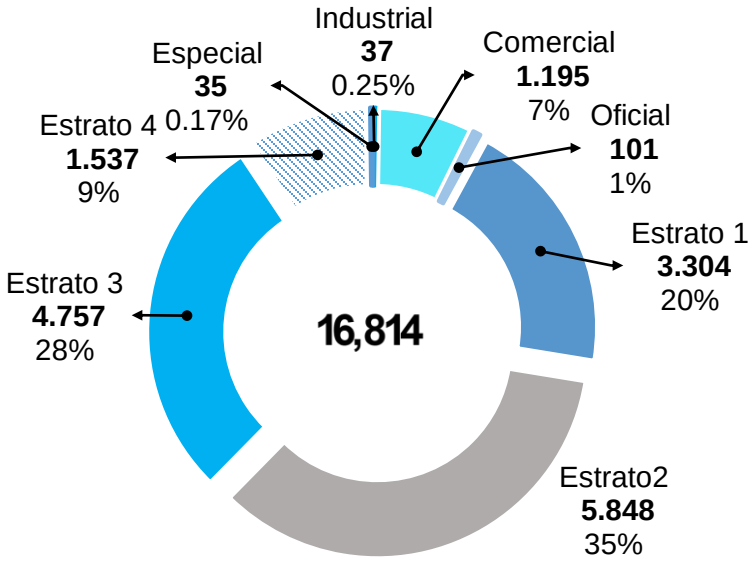
El control de caninos en el relleno sanitario es de suma importancia debido a los riesgos que representan para la salud pública, la seguridad, el medio ambiente y la gestión adecuada de residuos. Implementar medidas de control y manejo de la población canina es fundamental para abordar este problema y garantizar la seguridad y la eficiencia en la gestión de residuos.

Gracias a la colaboración y difusión por parte de la Fundación Proyecto Peludo fue posible la adopción de 50 caninos, y la vacunación de 50 caninos

6. GESTIÓN COMERCIAL.

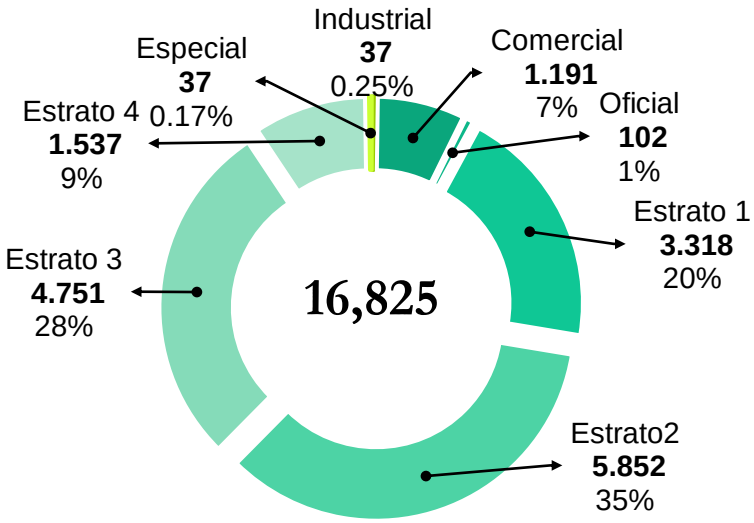
La empresa de servicios públicos de pamplona **EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.** desde área comercial abarca desde el proceso de facturación hasta la atención recepción de tramites de peticiones, quejas, reclamos, soluciones (PQRS) de nuestros suscriptores. Asesoramos a la ciudadanía en la oferta de insumos de saneamiento básico y legalización de trámites generales de Acueducto, Alcantarillado, Aseo. Brindando productos de calidad, confiabilidad, y oportunidad en aras de garantizar la satisfacción de nuestros usuarios

6.1 Usuarios de Acueducto vigencia 2023.



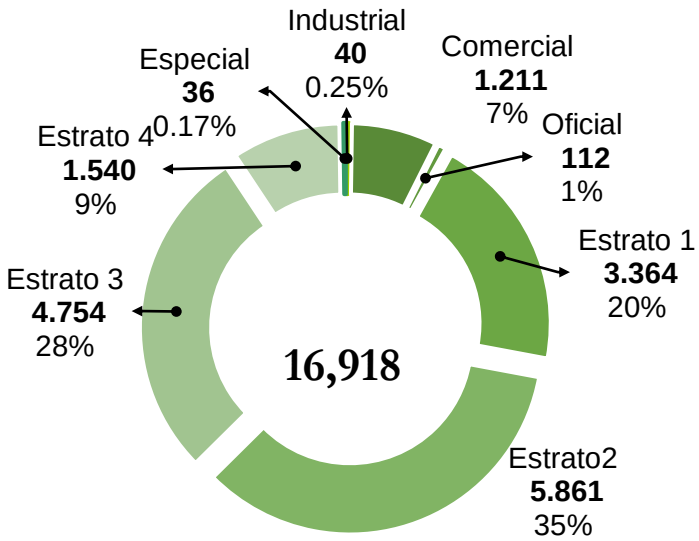
Aumento total de 435 suscriptores del servicio de Acueducto.

6.2 Usuarios Alcantarillado vigencias 2023.



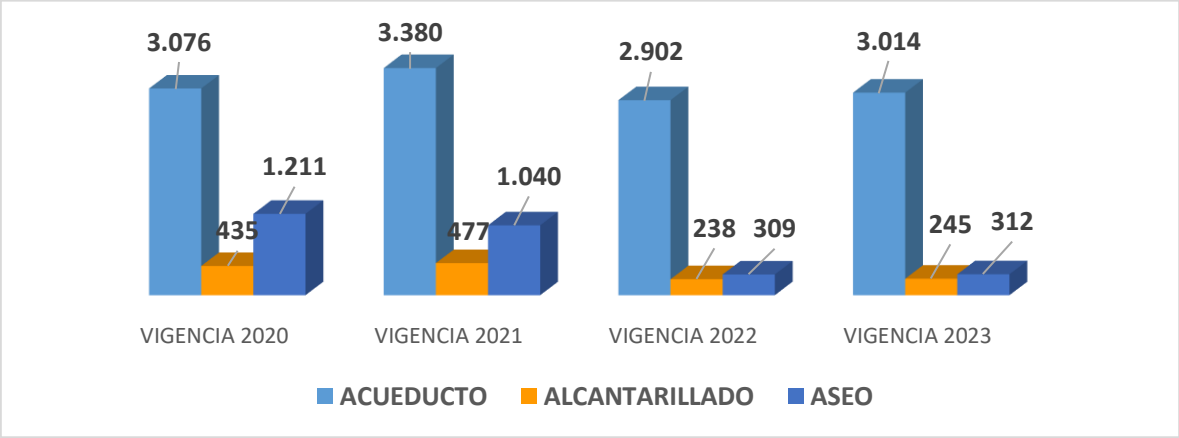
Aumento total de 432 suscriptores del servicio de Alcantarillado.

6.3 Usuarios de Aseo 2023



Aumento total de 425 suscriptores del servicio de Aseo.

6.4 Comparativo del número de reclamaciones por facturación de servicios.



Total, vigencia	2020	**4.722**
Total, vigencia	2021	**4.897**
Total, vigencia	2022	**3.449**
Total, vigencia	2023	**2.763**

6.5 Índice de reclamación de facturación por servicios.

El índice de reclamación de facturación por servicios es una medida que permite evaluar la satisfacción de los clientes con los servicios prestados y la facturación correspondiente. Este índice se calcula dividiendo el número de reclamaciones por servicios facturados por el total de servicios facturados durante un período determinado.

El índice de reclamación de facturación por servicios es importante porque: Permite identificar los problemas y las áreas de mejora en la prestación de servicios.

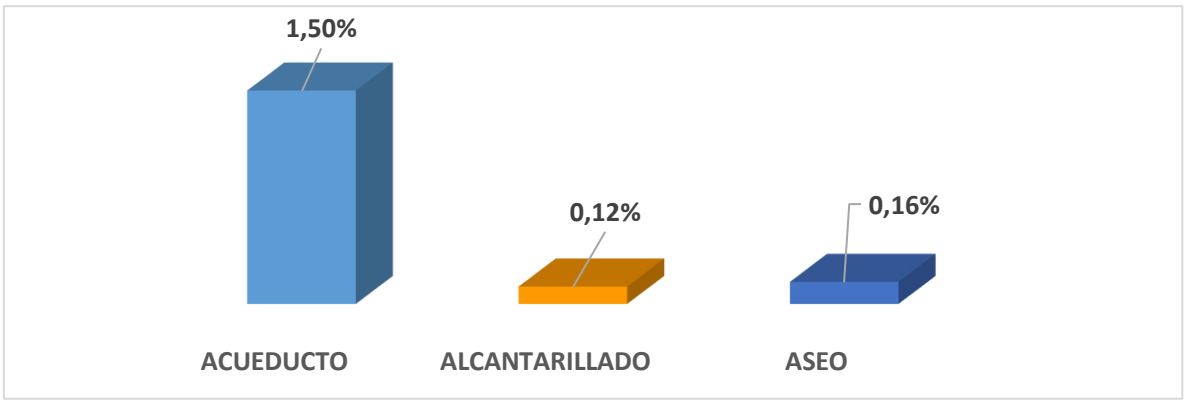
Ayuda a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

Permite evaluar la eficiencia y la efectividad de los procesos de facturación.

Ayuda a reducir los costos de atención a los clientes y la gestión de reclamaciones.

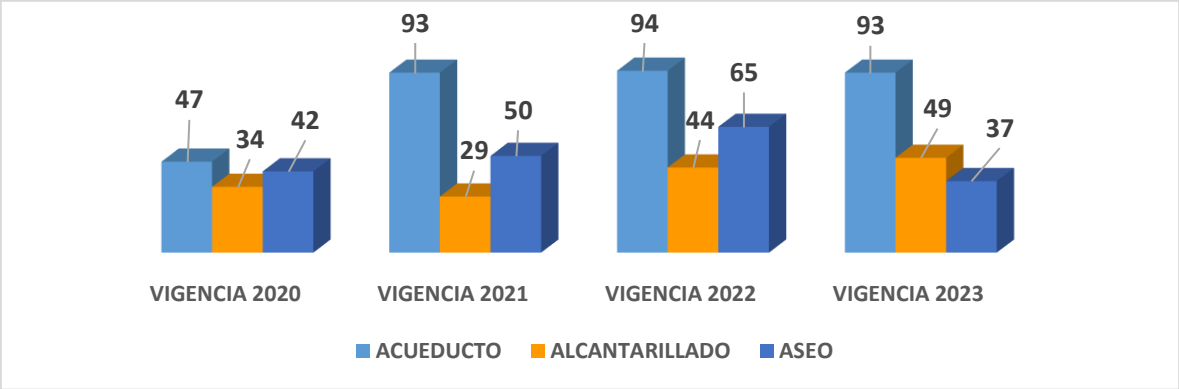
El índice de reclamación debe ser menor al 1%, ya que valores mayores pueden indicar problemas en la prestación de servicios o en la facturación.

El índice de reclamación de facturación por servicios es una medida que permite evaluar la satisfacción de los clientes con los servicios prestados y la facturación correspondiente. Este índice es importante porque permite identificar los problemas y las áreas de mejora en la prestación de servicios, ayuda a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, y permite evaluar la eficiencia y la efectividad de los procesos de facturación.



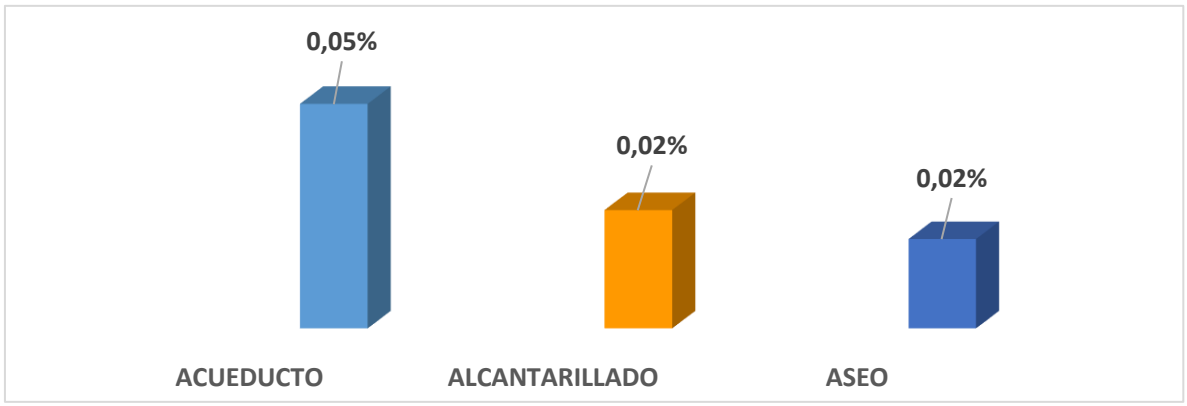
TOTAL 1,78 %

6.6 Número de reclamaciones por fallas en la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado Y Aseo.



Total, vigencia	2020	**123**
Total, vigencia	2021	**172**
Total, vigencia	2022	**203**
Total, vigencia	2023	**179**

6.7 Índice de reclamación por fallas de prestación de servicios.



TOTAL 0,018 %

7. PROYECTOS

7.1 Convenio interadministrativo de uso de recursos Nº. 881 de 2021

"Estructuración integral, técnica legal, financiera y social en las fases de prefactibilidad, factibilidad y acompañamiento para el proyecto de estudios y diseños de la planta de tratamiento de aguas residuales del Municipio de Pamplona - Norte de Santander"

ENTIDAD EMISORA	VALOR CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
MINVIVIENDA	$ 741.398.043
MINVIVIENDA	$ 14.827.961
CORPONOR	$ 300.000.000
EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.	$ 38.924.819
TOTAL	**$ 1.095.150.823**

Se radicó el proyecto construcción de la PTAR Pamplona ante el MVCT el 5 de diciembre 2022, radicado 2022ER0151075.

7.2 Inauguración MVCT Relleno Sanitario Regional "La Cortada" – Celda Norte.

La inauguración de la nueva celda es parte de un proyecto de expansión del Relleno Sanitario Regional "La Cortada", que incluye la construcción de celdas adicionales.

Este proyecto busca mejorar la capacidad de manejo de residuos sólidos y contribuir a la mejora de la calidad del ambiente en la región.

7.3 Convenio interadministrativo de uso de recursos Nº. 1122 DE 2021 Relleno Sanitario Regional La Cortada.

COMPONENTES	PGN NACIÓN VIGENCIA 2021	GOBERNACIÓN NORTE DE SANTANDER EMPOPAMPLONA	VALOR
Obra Civil para la Construcción del vaso norte, construcción de muro en tierra armada (L=110 Ml, H variable desde 3.5 a 8 M)	$ 3.840.471.793	$ 25.210.096	$ 3.865.682.689
Bulldozer	$ 559.528.207	$ 681.108.562	$ 1.240.636.769
Interventoría Obra Civil y Suministro		$ 403.937.302	$ 403.937.302
Seguimiento	$ 88.000.000		$ 88.000.000
Adicional	$ 317.210.223	$ 133.281.606	$ 450.491.829
TOTAL	$ 4.805.210.223	$ 1.243.537.566	$ 6.048.748.589

Aporte de la GOBERNACIÓN NORTE DE SANTANDER por un valor de $ 1.000.000.000

7.4 convenio interadministrativo de cooperación Nº 807 DE 2022 Captación las Tomas.

COMPONENTES	PGN NACIÓN VIGENCIA 2021	VALOR
Construcción de la captación y aducción sobre la quebrada de las tomas para la optimización del suministro de agua de la planta de tratamiento de Monteadentro del municipio de Pamplona.	OBRA $ 689,495,641 INTERVENTORÍA $ 136,163,451	$ 825,659,092
TOTAL	$825,659,092	$ 825,659,092

AVANCE 10 % EJECUCIÓN DE FINDETER.

7.5 Convenio interadministrativo N° CV-SAPSB000131 el Rosal vigencia 2023

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO			
OPTIMIZACIÓN LÍNEA DE ADUCCIÓN DE LA CAPTACIÓN EL ROSAL, DEL ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER.			
COMPONENTES	**PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUAS (PDA)**	**EMPOPAMPLONA**	**VALOR**
CONVENIO DE COOPERACIÓN Y APOYO FINANCIERO PARA EL PROYECTO DENOMINADO OPTIMIZACIÓN LÍNEA DE ADUCCIÓN DE LA CAPTACIÓN EL ROSAL, DEL ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER.	$ 1.622.874.202	$ 140.000.000	$ 1.762.874.202
INTERVENTORÍA			$ 262.273.871
TOTAL	**$ 1.622.874.202**	**$ 140.000.000**	**$ 2.025.148.073**

7.6 convenio Inter administrativo Nº 13877 del 28 junio de 2023.

COMPONENTES	VALOR
Estudios y diseños en fases de ingeniería de detalle para la construcción de un sistema de aprovechamiento energético y material, mediante tratamiento de residuos sólidos orgánicos del municipio de Pamplona, Norte de Santander.	$ 1.443.069.123
TOTAL	**$ 1.443.069.123**

EJECUTADO 5 %

7.7 Síntesis de la Gestión de Proyectos.

NOMBRE DEL PROYECTO	CONVENIOS FIRMADOS	ESTADO	AVANCE
ESTUDIOS Y DISEÑO PTAR	$ 1.095.150.823	En Ejecución	95%
OPTIMIZACIÓN RELLENO SANITARIO	$ 6.048.748.588	En Ejecución	100%
CONSTRUCCIÓN CAPTACIÓN TOMAS	$ 988.296.978	Contratado*	10%
REPOSICIÓN CONDUCCIÓN EL ROSAL E INTERVENTORÍA	$ 2.025.148.073	En Ejecución	85%
SISTEMA DE TRATAMIENTO RESIDUOS ORGANICOS	$ 1.443.069.123	En Ejecución *	5%
TOTAL	$ 11.600.413.585		

8. TARIFAS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.

Son los precios que los usuarios pagan por el suministro de agua potable, el tratamiento de aguas residuales y la recolección de residuos.

Estas tarifas suelen calcularse en función de diversos factores, como el costo fijo, el costo variable, los costos de tratamiento, entre otros.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) es la entidad encargada de regular las tarifas de estos servicios.

Las tarifas deben ser actualizadas periódicamente para reflejar los cambios en los costos y en la estructura de los servicios.

8.1 Porcentaje de subsidios otorgados AAA

VIGENCIA	PORCENTAJE DE SUBSIDIOS OTORGADOS AAA			VALOR TOTAL DEL CONVENIO
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	
2023	54%	30%	4%	$ 1.620´029.256
2022	54%	30%	4%	$1.453´434.569
2021	54%	30%	4%	$1.413´913.402
2020	54%	30%	4%	$1.283´248.278
2019	54%	30%	4%	$1.222´686.543
2018	50%	27%	4%	$987´000.000
2017	45%	24%	4%	$929´589.418
2016	32%	16%	4%	$434´327.064
(ene-Agos)	45%	24%	4%	$614´177.484
(sep-dic)				
2015	32%	16%	4%	$434´527.064

8.2 Aplicación tarifaria AAA

COMPARATIVO DE VALORES DE LAS TARIFAS COBRADAS Vs TARIFAS META - POR COBRAR - A diciembre 2023				
SERVICIO	ACUEDUCTO			
CONCEPTO	TARIFAS ACTUALES	META TARIFARIA A DIC 2023	DIFERENCIA ($)	% APLICACIÓN
		(Res CRA 688)		
CARGO FIJO ($/usu/mes)	6.627	7.847	-1.220	-18,41%
CONSUMO ($/m3)	1.897	2.539	-642	-33,84%
SERVICIO	ALCANTARILLADO			
CONCEPTO	TARIFAS ACTUALES	META TARIFARIA A DIC 2019	DIFERENCIA ($)	% APLICACIÓN
		(Res CRA 688)		

CARGO FIJO ($/usu/mes)	2.239	3.543	-1.304	-58,24%
VERTIMIENTO ($/m3)	763	1227	-464	-60,81%
SERVICIO	ASEO			
CONCEPTO	TARIFAS ACTUALES	META TARIFARIA A DIC 2023	DIFERENCIA ($)	% APLICACIÓN
		(Res CRA 720)		
ASEO ESTANDAR ($/usu/mes)	20.662	24.794	-4.132	-20,00%

9. ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) son un conjunto de normas, requisitos y procedimientos de cumplimiento obligatorio para los asuntos y contratantes, establecidos por la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo de Colombia.

Estos estándares buscan garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a través de la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales presentes en el ambiente de trabajo.

10. DENUNCIA INTERPUESTA NUNC-545186001136202202025

CONTRA EL EX-TESORERO DE LA EMPRESA FABIAN ALEXANDER GAMBOA GELVEZ.

10.1 Trazabilidad demanda contra Extesorero.

Fecha Denuncia Inicial Fiscalía	26 de mayo de 2022
Fecha Denuncia Entes de Control	27 de mayo de 2022
Ampliación de Denuncia	03 de junio de 2022

Comité Técnico Fiscalía (Revisor Fiscal)	04 de agosto de 2022
Visita Peritos Fiscalía	24 – 25 de agosto de 2022
Recepción de testimonios de trabajadores de la empresa	31 de octubre 01-02 noviembre
Estado actual del proceso Penal:	Activo en etapa de investigación
Esperando la fecha para audiencia de formulación de acusación.	

11. CONCLUSIONES.

El informe de gestión de la vigencia 2023 para la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pamplona EMPOPAMPLONA SAESP es importante para la empresa debido a los siguientes aspectos:

Mejorar la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios.

Identificar áreas de mejora y optimización en la gestión.

Evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Monitorear el desempeño de la empresa en comparación con los estándares de la industria y las regulaciones.

Informar a los accionistas, directivos y autoridades sobre el desempeño de la empresa.

Demostrar la responsabilidad social y la transparencia a la comunidad.

El informe de gestión demuestra el compromiso de la empresa con la responsabilidad social y la sostenibilidad.

El informe de gestión identifica áreas de mejora y oportunidades para la optimización de procesos y la mejora del desempeño.

El informe de gestión permite evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

El informe de gestión es una herramienta de comunicación importante para la empresa, ya que permite informar a los stakeholders sobre el desempeño de la empresa.

El informe de gestión puede ser requerido por las autoridades reguladoras para evaluar el cumplimiento de las normativas y regulaciones.

El informe de gestión empresa de servicios públicos domiciliarios de Pamplona Empopamplona S.A. E.S.P es un documento importante que permite a los stakeholders conocer el desempeño de la empresa, demostrar el compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad, identificar áreas de mejora, evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas, comunicar el desempeño de la empresa y cumplir con las normativas y regulaciones.