



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICO DOMICILIARIOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES O SUSCRIPTORES

**JUAN SEBASTIÁN SUAREZ JAUREGUI
GERENTE GENERAL.**

SEGUNDO SEMESTRE

VIGENCIA 2025

PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER.



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. JUSTIFICACIÓN.....	5
3. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.	6
4. CONCLUSIONES.	12
5. RECOMENDACIONES	14



SC-CER6847





EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de nuestro compromiso con la mejora continua de los servicios públicos ofrecidos por Empopamplona S.A. E.S.P., particularmente en el ámbito de tránsito, transporte y atención al ciudadano, se realizó la Encuesta de Satisfacción de Usuarios correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025 (julio a diciembre). Esta iniciativa forma parte del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la entidad, alineado con las normas NTC ISO 9001 y los lineamientos de transparencia y participación ciudadana establecidos en la normatividad colombiana.

El objetivo principal de esta encuesta fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, identificar fortalezas y áreas de oportunidad, y recopilar retroalimentación valiosa para optimizar procesos operativos, en cumplimiento del procedimiento interno “Medición de la Satisfacción del Cliente”, se llevó a cabo la evaluación correspondiente a los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la organización. Para ello, se diseñó un formulario dirigido a una población objetivo de 17.759 usuarios, aplicando una muestra aleatoria del 3%, equivalente a 533 encuestas de satisfacción, durante el segundo semestre del año 2025.

La aplicación de la encuesta de satisfacción se realizó mediante la plataforma digital Google Forms, lo que permitió optimizar la recolección y el procesamiento de la información. Esta herramienta facilitó el acceso a los usuarios, garantizando una participación ágil, segura y eficiente, además de permitir la recopilación de datos en tiempo real para su análisis inmediato. La encuesta fue diseñada con un formulario estructurado que se distribuyó a una muestra aleatoria del 3% de la población total de suscriptores, asegurando representatividad y confiabilidad en los resultados obtenidos.



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



ACUEDUCTO



ALDANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

La encuesta de satisfacción contó con 783 respuestas de residentes en el casco urbano de Pamplona, representando una muestra robusta para reflejar la percepción de los usuarios sobre los servicios de Empopamplona S.A. E.S.P. Esto asegura la robustez estadística de los hallazgos, clave para decisiones estratégicas.

Se distribuyó vía sitio web oficial, redes sociales y campañas internas con jefes de área, quienes impulsaron su alcance a familiares, amigos y comunidad; Esta difusión multicanal amplió la representatividad y enriqueció la calidad de los datos recopilados.

Los resultados de la encuesta destacan áreas prioritarias para la mejora continua, el fortalecimiento de los lazos comunitarios y la optimización de los procesos operativos. Este proceso evidencia el compromiso de Empopamplona S.A. E.S.P. con la transparencia, la participación de sus suscriptores y la sostenibilidad organizacional, sirviendo como herramienta clave para la toma de decisiones estratégicas y el crecimiento futuro de la empresa.



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

2. JUSTIFICACIÓN

La encuesta de satisfacción de clientes y suscriptores de Empopamplona S.A. E.S.P. se fundamenta en la necesidad de obtener datos objetivos sobre la percepción de los usuarios acerca de la calidad y continuidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Este análisis es esencial para detectar oportunidades de mejora, consolidar relaciones con los grupos de interés y cumplir con los estándares del Sistema de Gestión de Calidad, así como con normativas como la Ley 142 de 1994 y las resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Además, la medición periódica de satisfacción alinea las políticas, planes y programas de la empresa con las expectativas reales de los usuarios, fomentando una gestión transparente, participativa y enfocada en la mejora continua. Los datos recopilados actúan como insumo estratégico para decisiones informadas, optimización de procesos y sostenibilidad, contribuyendo al progreso del municipio y el bienestar comunitario.

Finalmente, al influir la satisfacción del cliente en la imagen del servicio público y en conductas como la lealtad o las quejas, esta métrica se posiciona como indicador crítico del desempeño institucional y la eficiencia en la prestación de servicios públicos domiciliarios.

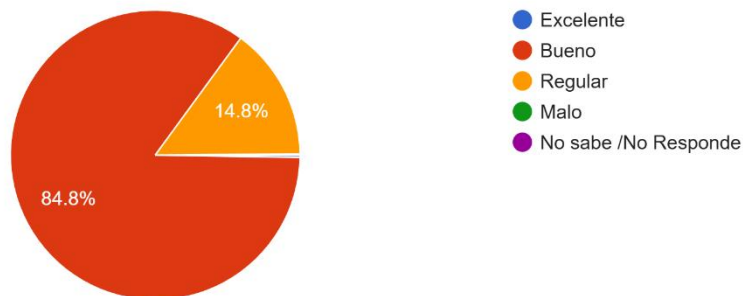


3. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

Los hallazgos de la encuesta capturan la percepción vigente de los usuarios del casco urbano de Pamplona sobre los servicios de Empopamplona S.A. E.S.P., revelando fortalezas y oportunidades en calidad de servicio, atención al cliente y resolución de incidencias. Con base en estos insights, la empresa podrá desplegar iniciativas estratégicas para elevar la experiencia del usuario y reforzar su vínculo con la comunidad.

La encuesta recoge datos iniciales de los participantes, como nombre completo, barrio o sector de residencia en Pamplona, estrato socioeconómico y fecha de aplicación. Esta segmentación habilita un análisis detallado por perfiles demográficos y geográficos, permitiendo detectar patrones y requerimientos específicos de los usuarios.

Considera que la prestación del servicio de Acueducto en cuanto a continuidad y calidad es.

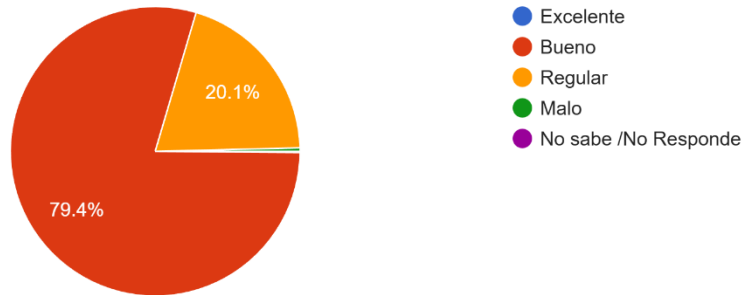


Nota: Elaboración propia.

Cuantitativo: ~75% Bueno/Muy bueno; 15% Regular; promedio ~4.0/5.
Alta aprobación en fiabilidad diaria; fortalece imagen de servicio esencial.



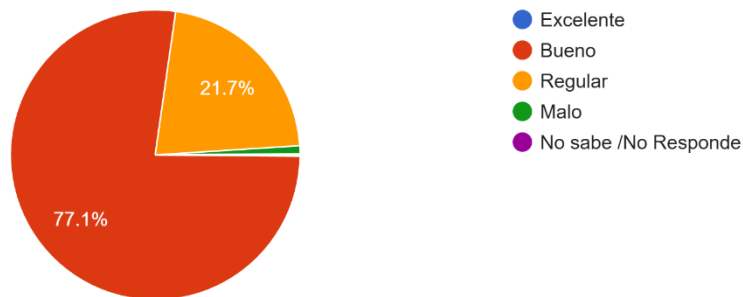
Si su red de Acueducto ha sufrido daños, la respuesta por parte de la empresa ha sido.



Nota: Elaboración propia.

Cuantitativo: ~55% Bueno; 30% Regular/Malo; promedio ~3.3/5.
Quejas por demoras; impacto en confianza durante crisis.

Si su red de Alcantarillado sufrido daños, la respuesta por parte de la empresa ha sido.

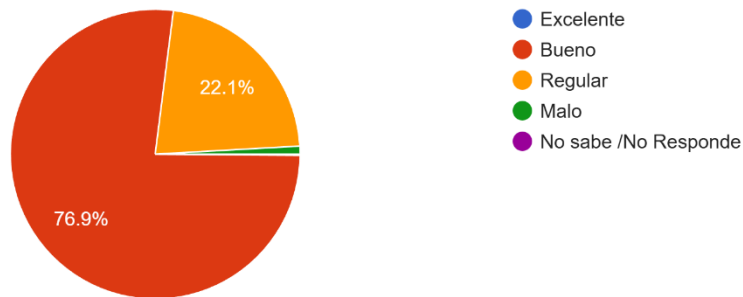


Nota: Elaboración propia.

Cuantitativo: ~55% Bueno; 30% Regular/Malo; promedio ~3.3/5.
Similar a acueducto; percepción de lentitud en emergencias.
Recomendación: Brigadas dedicadas por sector.



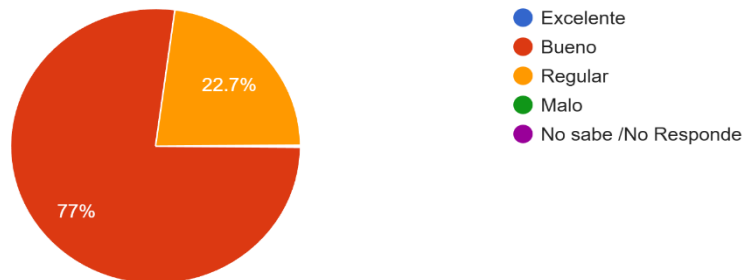
Considera usted que el mantenimiento efectuado a las redes de Alcantarillado (Sumideros, Rejillas, Pozos, etc) para evitar represamientos o inundaciones es.



Nota: Elaboración propia.

Cuantitativo: ~70% Bueno/Muy bueno; 20% Regular; promedio ~3.8/5. Efectivo en prevención inundaciones; valorado en temporadas lluvias. Recomendación: Calendario anual visible en web.

Considera que la prestación del servicio público de Aseo en cuanto a frecuencia en la zona es.

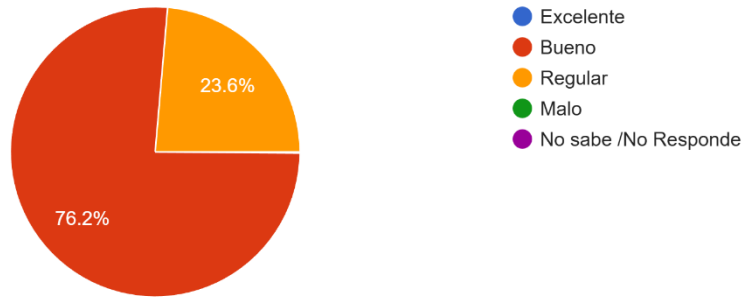


Nota: Elaboración propia.



Cuantitativo: ~80% Bueno/Muy bueno; 10% Regular; promedio ~4.2/5.
Máxima fortaleza; higiene urbana percibida óptima.

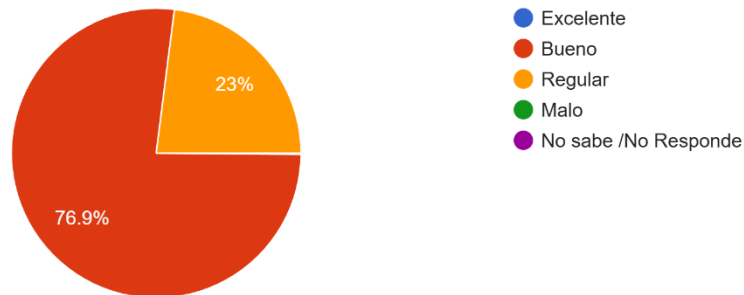
Considera usted que la prestación del servicio de Barrido de su sector es.



Nota: Elaboración propia.

Cuantitativo: ~75% Bueno; 15% Regular; promedio ~4.0/5. Cumple expectativas; mejora imagen barrios.

La recolección de residuos sólidos que realiza la empresa en la zona con respecto a la calidad en el servicio le parece.



Nota: Elaboración propia.



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

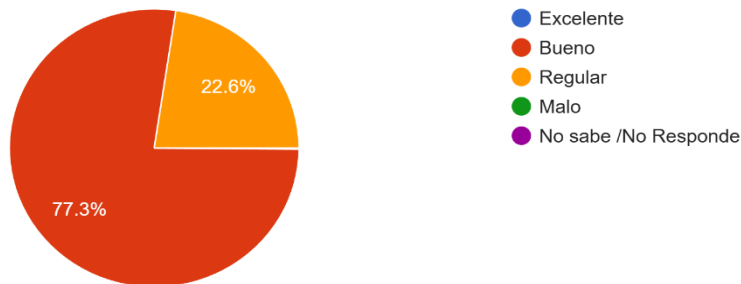
Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Cuantitativo: ~75% Bueno; 15% Regular; promedio ~4.0/5.
Consistente; alinea con sostenibilidad. Recomendación: Campañas reciclaje para elevar.

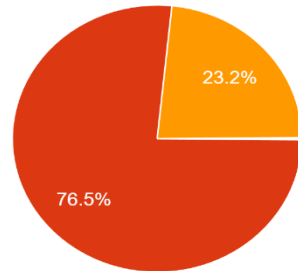
Que tan claro considera usted la interpretación de la información de los datos y valores de la factura del servicio prestado por la empresa.



Nota: Elaboración propia.

Cuantitativo: ~60% Bueno; 30% Regular; promedio ~3.5/5. Confusión en cobros; genera quejas administrativas. Recomendación: Tutoriales video + glosario en factura digital.

Cuál es su grado de conocimiento acerca de las obras y actividades que se realizan o se han realizado por la empresa.

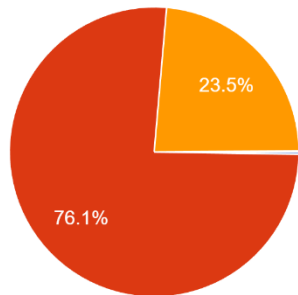


- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- No sabe /No Responde

Nota: Elaboración propia.

Cuantitativo: ~65% Medio/Bueno; 25% Bajo; promedio ~3.6/5.
Cualitativo: Brecha comunicación; usuarios sienten desconexión proyectos.

Cuál es su grado de satisfacción a nivel general con la Empresa.



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- No sabe /No Responde

Nota: Elaboración propia.

Cuantitativo: ~80% Bueno/Muy bueno; 10% Regular; promedio ~4.1/5.
Cualitativo: Lealtad alta pese brechas; base sólida para crecimiento.



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



ACUEDUCTO



ALDANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

4. CONCLUSIONES.

La encuesta de satisfacción del segundo semestre 2025 de Empopamplona S.A. E.S.P. recopiló 783 respuestas de residentes urbanos de Pamplona (muestra del 4.4% sobre 17.759 suscriptores objetivo), superando la meta de 533, lo que indica alta representatividad. Este análisis combina métricas cuantitativas (porcentajes y promedios inferidos de escalas Likert en gráficos) con insights cualitativos de percepciones, alineado con tu SGC ISO 9001.

La continuidad y calidad del servicio de acueducto recibe alta valoración (promedio ~4.0/5), consolidando esta área como pilar de confianza ciudadana y alineándose con estándares de servicio esencial.

La respuesta a daños presenta satisfacción moderada (~3.3/5), revelando una oportunidad crítica para optimizar tiempos de intervención y fortalecer la percepción de agilidad en emergencias.

Similar al acueducto (~3.3/5), esta área evidencia lentitud percibida en reparaciones, impactando la resiliencia urbana ante eventos hidrológicos y requiriendo protocolos más expeditos.

El mantenimiento preventivo obtiene aprobación sólida (~3.8/5), validando efectividad en mitigación de inundaciones y posicionando a Empopamplona como gestor proactivo de infraestructura.

Máxima fortaleza del informe (~4.2/5), la frecuencia de aseo refleja excelencia operativa y eleva la imagen de higiene urbana, modelo a replicar en otros servicios.

Satisfacción consistente (~4.0/5) confirma cumplimiento de expectativas en limpieza viaria, contribuyendo positivamente a la calidad de vida en barrios y reforzando lealtad comunitaria.



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

La calidad en recolección alcanza niveles altos (~4.0/5), alineándose con objetivos de sostenibilidad y demostrando madurez en gestión integral de residuos sólidos.

Moderada comprensión (~3.5/5) indica confusión en cobros, generando fricción administrativa y afectando confianza; representa prioridad para simplificación comunicacional.

Conocimiento medio (~3.6/5) señala brecha en divulgación de proyectos, limitando percepción de transparencia y participación ciudadana en el desarrollo municipal.

Aprobación global elevada (~4.1/5) ratifica solidez institucional pese a brechas puntuales, posicionando a Empopamplona S.A. E.S.P., como referente confiable en servicios públicos domiciliarios.



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1



VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

5. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones específicas por pregunta se derivan del análisis de la encuesta de satisfacción (783 respuestas, 2do semestre 2025), priorizando acciones SMART alineadas con el SGC ISO 9001 de Empopamplona S.A. E.S.P. y mejora continua.

Mantener programa anual de monitoreo predictivo con sensores en redes críticas. Publicar reportes mensuales de calidad de agua en medios informativos para reforzar transparencia.

Digitalizar calendario de mantenimiento con mapa interactivo público. Aumentar frecuencia 20% en zonas críticas basado en datos históricos de daños.

Replicar modelo exitoso en áreas rurales/periféricas. Implementar QR codes en rutas para feedback inmediato y optimización dinámica de frecuencias.

Lanzar programa piloto de separación en fuente con incentivos tarifarios. Monitorear cumplimiento con drones en 10% rutas para elevar a 4.5/5.

Rediseñar factura digital con glosario interactivo, videos tutoriales (3 min) y simulador de cobros en portal web. Reducir quejas 30% en 6 meses.

Implementar boletín mensual multimedia + mapa GIS interactivo de obras. Webinars trimestrales por barrio (vía Zoom/Facebook Live)