



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

INFORME DE TRANSPARENCIA

PRESENTADO POR:

CONTROL INTERNO

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

CUARTO TRIMESTRE

VIGENCIA 2025



CO - SC - CER96847



NTC ISO 9001 - 2008
SC - CER96847



NTC GP 1000 - 2009
COD: GP CER96847

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. OBJETIVO	5
III. AREA DE ASEO:	6
3.1 ESTADO ACTUAL DEL RELLENO Y CAPACIDAD ACTUAL.....	6
3.2 DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA	7
3.3 Plan de Manejo Ambiental del Relleno Sanitario.....	11
3.4 Manejo de Vectores	13
3.5 Mantenimiento y Limpieza Canales Perimetrales de Aguas Lluvias, Cercas Perimetrales	13
3.6 Realce de Chimeneas y Mantenimiento de Filtros.....	16
3.7 Mantenimiento de filtros	17
3.8 Lavado, Limpieza y Mantenimiento de la Báscula Camionera.	19
3.9 Labores de Limpieza y Mantenimiento en General.	21
3.10 Perfilado de Las Celdas.....	22
3.11 Limpieza de Cunetas.....	24
3.12 Manejo de Lixiviados	25
3.13 Aviso a Los Carros Compactadores Que Ingresan a Disponer Los Residuos Sólidos en el Patio Del Relleno.....	27
3.14 Monitoreo de Instrumentación Geotécnica Relleno Sanitario Regional la Cortada – Pamplona	31
3.15 Gestión de Mantenimientos de Parques Del Municipio de Pamplona	32
3.16 Lavado y Desinfección	34
3.17 Manejo de Puntos Críticos	35
3.18 Jornadas de Limpieza y Embellecimiento	37
3.19 Cargue SUI.....	38
3.20 Indicadores.....	38
IV. AREA DE JURIDICA	39
4.1 Relación Derechos de Petición	39
4.2 Información Procesos Judiciales Activos de Empopamplona S.A. E.S.P.....	41
4.3 Relación de la Contratación Efectuada en el Periodo, Cargue Al SIA Observa Y SECOP II Hasta el 30 de septiembre de 2025	47
4.4 Avances Del Plan de Mejoramiento de Auditorías Internas y Externas Del Área Jurídica.	52



4.5	Indicadores Del Área Jurídica.	52
4.6	Avances de la Gestión Hasta el 30 de diciembre Del 2025 Del Área Jurídica.	53
V.	AREA DE TESORERIA:	53
5.1	Relación de pagos realizados durante el trimestre	53
5.2	Cuadro comparativo de ingresos y egresos por trimestre.....	54
5.3	Informe estado de obligaciones financieras y cuentas por pagar	55
VI.	Área de Atención al Cliente	56
6.1	Índice de Reclamación por Facturación de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	56
6.2		56
6.3	Índice de Reclamación Por Prestación Del Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	57
6.4	Solicitudes Varias y Rportes de Daños Realizadas Por Los Usuarios.....	58
6.5		58
6.6	PQR'S Resueltas a Favor de Los Usuarios / PQR'S Resueltas a favor de la Empresa	58
6.7	Índice de Causales de PQRS Mas Recurrentes.....	59
6.8	Estadística de Reconexiones Solicitadas Por Los Usuarios	61
6.9	Cargue al SUI	61
VII.	ARÉA DE PLANEACIÓN.....	61
7.1	Avance Del Plan de Gestión.....	61
7.2	Aplicación de Tarifas IV Trimestre 2024-2027	62
7.3	Avances SUI y Estado de Cargue	62
7.4	Indicadores.....	63
7.5	Mapa de Riesgos	64
7.6	Planes de Mejoramiento	64
VIII.	Sistema de Gestión de Calidad	67
8.1	Nivel de Satisfacción de Los Clientes o Suscriptores de la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.	69
8.2	Cumplimiento de la Política de Calidad	84



I. Introducción

La transparencia en la gestión pública es un pilar fundamental para el fortalecimiento institucional, la confianza ciudadana y el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia y eficacia. En este contexto, la Oficina de Control Interno de EMPOPAMPLONA presenta ante la Gerencia el presente Informe Consolidado de Transparencia, el cual reúne los reportes individuales elaborados por los líderes de las diferentes áreas que conforman nuestra empresa, en los cuales se detallan los resultados de las acciones ejecutadas en el primer trimestre de 2025.

La consolidación de estas acciones ejecutadas, permite identificar avances significativos y oportunidades de mejora continua y a su vez promocionar una cultura organizacional basada en la integridad, legalidad y transparencia, teniéndose este informe como una herramienta estratégica para la toma de decisiones y la orientación de los esfuerzos institucionales hacia una gestión pública eficiente y eficaz.



II. Objetivo

Consolidar y presentar Informe Consolidado de Transparencia correspondiente al primer trimestre del año 2025, como una herramienta de control y gestión que permita a la Gerencia de EMPOPAMPLONA contar con una visión clara, estructurada y detallada de las acciones ejecutadas por cada una de las áreas de la empresa en el primer trimestre del año 2025. Este informe tiene como finalidad facilitar el análisis institucional de los avances alcanzados, la identificación de riesgos y oportunidades de mejora, así como el fortalecimiento de mecanismos de control, supervisión y rendición de cuentas. Asimismo, aportando al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa en el marco de una gestión pública responsable y transparente.



III. AREA DE ASEO:

3.1 ESTADO ACTUAL DEL RELLENO Y CAPACIDAD ACTUAL

El municipio de Pamplona cuenta con el relleno sanitario regional la cortada, Este sitio juega un papel fundamental en la gestión de residuos sólidos, ya que sirve como destino final para los Residuos Sólidos Domiciliarios generados tanto en Pamplona como en diversos municipios del departamento de Norte de Santander y de Santander. Además de recibir los desechos de origen municipal, el relleno sanitario también recibe residuos de instituciones y entidades particulares tales como:

3.1.1 MUNICIPIOS

- Vetas - Santander
- Tona – Santander
- Charta – Santander
- Surata – Santander
- Matanza- Santander
- California- Santander
- Cacota – Norte de Santander
- Chitaga – Norte de Santander
- Cucutilla – Norte de Santander
- Labateca – Norte de Santander
- Silos - Norte de Santander
- Toledo - Norte de Santander
- Mutiscua- Norte de Santander
- Pamplonita- Norte de Santander
- Pamplona - Norte de Santander

3.1.2 ENTIDADES

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1
Carrera 6 N° 4 - 65
Teléfono: 315 6148303
e-mail: secretariagerencia@empopamplona.com.co
Pamplona - Norte de Santander



CO - SC - CER96847

NTC ISO 9001 - 2008
SC - CER96847NTC GP 1000 - 2009
COD: GP CER96847



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

- Autovías Bucaramanga – Pamplona
- Proyecto soto norte
- Global Minerals

Ilustración 1 Relleno sanitario Regional “La Cortada”



3.2 DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA

En el año 2025, se ha llevado a cabo la disposición de un total de 17973.83 toneladas de residuos sólidos provenientes de nueve municipios en el departamento de Norte de Santander, seis municipios en el departamento de Santander y tres entidades privadas. Este proceso ha resultado en una media diaria de 49,92 toneladas, tal como se detalla en la Tabla 1

3.2.1 Norte de Santander:

- Pamplona
- Pamplonita
- Cacota
- Cucutilla

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1
Carrera 6 N° 4 - 65
Teléfono: 315 6148303
e-mail: secretariagerencia@empopamplona.com.co
Pamplona - Norte de Santander



CO - SC - CER96847



NTC ISO 9001 - 2008
SC - CER96847



NTC GP 1000 - 2009
COD: GP CER96847

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE 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

- Chitaga
- Labateca
- Silos
- Toledo
- Mutiscua

3.2.2 Santander:

- Vetas
- Tona
- Surata
- Matanza
- California
- Charta

3.2.3 Entidades privadas

- AUTOVIAS
- PROYECTO SOTO NORTE
- GLOBAL MINERALS



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

Tabla 1. Toneladas de RSU de disposición final

MUNICIPIO / ENTIDAD	TONELADAS RSU 2025												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL 2025 MUNICIPIO/ENTIDAD
DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER													
PAMPLONA	891.43	797.30	907.87	984.77	1009.63	963.04	919.99	831.53	968.72	987.24	940.43	1124.92	11326.87
CACOTA	19.21	17.13	16.04	22.17	16.33	20.27	24.41	18.03	21.29	17.41	20.11	26.43	238.83
CUCUTILLA	34.84	26.33	24.84	31.07	28.38	24.14	28.54	28.04	26.62	26.78	29.97	39.16	348.71
CHITAGA	107.30	92.85	91.18	107.87	112.23	102.77	128.26	120.34	102.60	109.25	106.27	130.21	1311.13
LABATECA	34.03	35.18	29.80	30.12	29.71	25.97	29.79	28.74	27.20	25.32	30.64	35.05	361.55
SILOS	66.90	53.72	45.37	50.05	55.60	54.07	60.85	53.77	48.74	62.35	53.56	72.55	677.53
TOLEDO	133.56	123.41	107.42	116.67	122.86	99.27	140.35	114.40	123.08	116.18	111.85	139.89	1448.94
MUTISCUA	32.48	25.05	25.90	27.87	29.19	27.39	35.21	29.28	27.42	40.05	30.87	36.67	367.38
PAMPLONITA									19.76	35.43	30.83	50.63	136.65
DEPARTAMENTO DE SANTANDER													
VETAS	13.81	14.12	14.30	18.26	14.09	14.77	17.67	12.30	12.30	18.31	15.65	17.93	183.51
TONA	50.85	44.41	41.20	56.74	46.56	44.85	66.29	47.69	58.90	57.66	59.29	60.82	635.26
SURATA	13.67	17.98	14.09	26.22	14.76	16.90	17.46	23.94	21.28	26.86	21.26	32.41	246.83
MATANZA	23.20	31.17	21.38	28.87	26.75	27.98	34.45	22.07	26.29	40.25	24.12	35.20	341.73
CALIFORNIA	11.89	8.47	7.35	12.84	10.77	11.58	13.54	12.46	11.78	12.23	14.19	13.94	141.04
CHARTA	9.93	10.48	10.93	9.58	10.93	8.94	11.16	9.36	10.80	9.58	10.90	12.52	125.11
ENTIDADES PRIVADAS													

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1
Carrera 6 N° 4 - 65
Teléfono: 315 6148303
e-mail: secretariagerencia@empopamplona.com.co
Pamplona - Norte de Santander



CO - SC - CER06847



NTC ISO 9001 - 2008
SC - CER06847



NTCGP 1000 - 2009
COD: GP CER06847

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE 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

AUTOVIAS	0.50	0.40	1.94	0.00	0.40	0.00	0.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.12
PROYECTO SOTO NORTE	0.00	6.42	5.82	3.58	3.4	5.70	2.73	6.88	29.28	3.40	5.78	5.66	78.65
GLOBAL MINERALS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL MENSUAL	1443.60	1304.42	1365.43	1526.68	1531.59	1447.64	1531.58	1358.83	1536.06	1588.30	1505.72	1833.99	17973.83

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1
Carrera 6 N° 4 - 65
Teléfono: 315 6148303
e-mail: secretariagerencia@empopamplona.com.co
Pamplona - Norte de Santander



CO - SC - CER96847



NTC ISO 9001 - 2008
SC - CER96847



NTC GP 1000 - 2009
COD. GP CER96847

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

3.3 Plan de Manejo Ambiental del Relleno Sanitario

El Relleno Sanitario Regional La Cortada cuenta en la actualidad con una estructura de personal que incluye un (1) Supervisor, un (1) Oficial de Obras, ocho (8) Auxiliares en la modalidad Jornal y un (1) Operador de Maquinaria. El equipo humano del Relleno Sanitario Regional La Cortada está compuesto por profesionales altamente capacitados que desempeñan roles fundamentales para garantizar el funcionamiento eficiente y seguro de las operaciones. Este equipo está liderado por un supervisor, cuya responsabilidad principal radica en la coordinación y supervisión general de todas las actividades realizadas en el sitio. El supervisor actúa como punto focal para la comunicación interna y externa, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad establecidos.

A su vez, el Oficial de Obras despliega su experiencia en la planificación y ejecución de proyectos específicos dentro del Relleno Sanitario. Su labor abarca desde la coordinación de obras de infraestructura hasta la implementación de medidas de mejora continua, también la perfilación de taludes para garantizar la estabilidad estructural, contribuyendo así al desarrollo y optimización de las instalaciones.

Los Auxiliares en la modalidad Jornal conforman un equipo dinámico encargado de llevar a cabo diversas tareas operativas en el día a día del Relleno Sanitario. Entre sus responsabilidades se incluye el mantenimiento de los filtros y chimeneas. Su labor es esencial para mantener las condiciones óptimas de operación y minimizar los impactos ambientales asociados con la gestión de residuos.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

Por último, el Operador de Maquinaria juega un papel crucial en el manejo de los equipos pesados utilizados en el Relleno Sanitario. Desde la manipulación del bulldozer para compactar los residuos hasta el cubrimiento adecuado de las celdas de disposición final, este profesional garantiza la eficiencia y seguridad en el manejo de los desechos, contribuyendo así a la maximización del espacio disponible y al cumplimiento de los objetivos de gestión de residuos.

En conjunto, este equipo multidisciplinario de profesionales se encarga de supervisar y ejecutar todas las actividades necesarias para el correcto funcionamiento del Relleno Sanitario La Cortada, asegurando al mismo tiempo el cumplimiento de las normativas ambientales y de salud pública vigentes. Su compromiso y experiencia son fundamentales para garantizar un manejo adecuado y sostenible de los residuos sólidos en la región. Entre otras operaciones realizadas en el relleno se encuentran las siguientes:

1. Control de vectores (fumigación).
2. Mantenimiento y limpieza canales perimetrales de aguas lluvias, cercas perimetrales
3. Realce de chimeneas y mantenimiento de filtros.
4. Lavado y limpieza de la báscula camionera.
5. Labores de limpieza y mantenimiento en general.
6. Perfilado de las celdas.
7. Limpieza de cunetas.
8. Manejo de lixiviados
9. Aviso a los carros compactadores que ingresan a disponer los residuos sólidos en el patio del relleno.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

3.4 Manejo de Vectores

Durante el año 2025, se llevaron a cabo intervenciones estratégicas para el control de vectores, centrándose en la implementación de actividades de fumigación con el propósito de mitigar la proliferación de organismos portadores de enfermedades. Estas acciones operativas, meticulosamente diseñadas, formaron parte de un plan integral de gestión de vectores, cuyo objetivo primordial consistió en reducir los riesgos asociados a la transmisión de patógenos y la propagación de enfermedades vectoriales en la población y el medio ambiente circundante.

En el marco de estas operaciones, se emplearon diversos agentes químicos con propiedades insecticidas y acaricidas, entre los cuales destaca la Invertrina.

Ilustración 2 Fumigación Relleno Sanitario



3.5 Mantenimiento y Limpieza Canales Perimetrales de Aguas Lluvias, Cercas

Perimetrales



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

Durante el año 2025, se ejecutaron labores de mantenimiento y limpieza en los canales perimetrales de aguas lluvias y cercas del Relleno Sanitario Regional La Cortada. Estas actividades formaron parte de un plan integral de prevención y control, diseñado para garantizar la correcta recolección y conducción de las aguas pluviales, así como para preservar la integridad de las cercas perimetrales, que cumplen una función vital en la protección y delimitación del sitio.

3.5.1 Canales Perimetrales de Aguas Lluvias

El mantenimiento de los canales perimetrales se centró en la remoción de sedimentos, desechos y materiales que pudieran obstruir el flujo del agua, lo cual es crucial para evitar la acumulación de agua y los problemas de erosión que podrían comprometer la estabilidad del terreno y las celdas de disposición final de los residuos. Se realizaron limpiezas periódicas, para asegurar el correcto drenaje de las aguas lluvias. De esta manera, se redujo significativamente el riesgo de desbordamientos y la contaminación de las áreas circundantes.

3.5.2 Cercas Perimetrales

Paralelamente, se llevó a cabo un proceso de inspección, reparación y limpieza de las cercas perimetrales que rodean el relleno sanitario. Estas cercas juegan un papel fundamental en la seguridad del sitio, ya que evitan el ingreso no autorizado y protegen el área de operaciones. Los trabajos incluyeron la reparación de secciones dañadas y la reposición de partes deterioradas por la exposición a condiciones climáticas adversas. Además, se realizaron tareas de desbroce y limpieza alrededor de las cercas para evitar el crecimiento de maleza que podría interferir con la visibilidad y el mantenimiento continuo.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

Ambas actividades, tanto el mantenimiento de los canales de aguas lluvias como la limpieza y reparación de las cercas, son esenciales para garantizar la seguridad operativa y el cumplimiento de las normativas ambientales. Estas acciones preventivas contribuyen a la estabilidad estructural del relleno sanitario y minimizan los impactos negativos que podrían derivarse de una gestión inadecuada de los residuos y del control de aguas superficiales.



Ilustración 3 Limpieza de Canales Perimetrales de Aguas Lluvias



Ilustración 4 Mantenimiento de Cercas Perimetrales



3.6 Realce de Chimeneas y Mantenimiento de Filtros.

3.6.1 Realce de chimeneas

Las chimeneas en el relleno sanitario se erigen de manera vertical conforme progresa el desarrollo del mismo, comenzando desde la base y asegurando una compactación efectiva en el área circundante. Estas estructuras son esenciales para la evacuación de los gases generados durante el proceso de descomposición de los residuos sólidos. Para garantizar la efectividad de este sistema, las chimeneas se construyen utilizando piedra de canto rodado con una sección mínima de 0,5 m x 0,5 m y se refuerzan con malla eslabonada para gavión.



Ilustración 5 Construcción de chimeneas



3.7 Mantenimiento de filtros

Durante el año 2023 se llevó a cabo la instalación de los sistemas de filtración de lixiviados correspondientes a la celda norte del relleno sanitario, infraestructura que entró en operación en el mes de agosto de 2025. Asimismo, en la celda sur, la cual inició operaciones el 1 de agosto de 2021 y fue financiada por FINDETER, se implementó en la base de la celda un sistema de drenaje conformado por una red de tuberías dispuestas de manera longitudinal respecto al área de disposición de residuos, adoptando una configuración tipo “espina de pescado”. Este sistema tiene como finalidad la captación y conducción de los lixiviados generados, y se encuentra protegido mediante una geomembrana, con puntos de captación estratégicamente distribuidos para cubrir la totalidad del área de disposición.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

Los sistemas de filtración están conformados por tuberías perforadas fabricadas en polietileno de alta densidad (HDPE), con un diámetro de 6 pulgadas, las cuales conducen los lixiviados hacia un colector principal. A través de un sistema de conducción por gravedad, los lixiviados son transportados hacia una piscina de almacenamiento, desde donde son posteriormente dirigidos a la planta de tratamiento de lixiviados, localizada en inmediaciones del área de disposición final.

La implementación de estos sistemas resulta fundamental para garantizar un manejo ambientalmente adecuado de los lixiviados generados por la descomposición de los residuos sólidos dispuestos, contribuyendo a la prevención de la contaminación del suelo y de las aguas subterráneas, al mantenimiento de la estabilidad geotécnica del relleno sanitario y al cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

Durante el transcurso del año 2025, se realizaron adecuaciones y optimizaciones a los sistemas de filtración para el manejo de lixiviados en la celda sur, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y fortalecer el control ambiental del relleno sanitario.



Ilustración 6 mantenimiento de filtros



3.8 Lavado, Limpieza y Mantenimiento de la Báscula Camionera.

Para mantener la precisión en las mediciones de peso registradas por la báscula y prevenir cualquier descalibración que pueda afectar su funcionamiento, se realiza una limpieza de manera periódica, con una frecuencia semanal. Este procedimiento de limpieza no solo contribuye a mantener la exactitud de las mediciones, sino que también asegura el correcto funcionamiento y prolonga la vida útil del equipo de pesaje.



Ilustración 7 Lavado y limpieza de la báscula



A través del contrato no. 108 del 2025 con objeto: “contrato de prestación de servicios de mantenimiento preventivo y calibración certificada a bascula camionera del relleno sanitario la empresa de servicios públicos “empopamplona s.a e.s.p”, se llevó a cabo el mantenimiento y certificación de la báscula camionera.



Ilustración 8 Calibración Báscula

3.9 Labores de Limpieza y Mantenimiento en General.

3.9.1 Limpieza de zonas aledañas

La ejecución de la tarea de disposición final de residuos sólidos se realiza de manera rutinaria y diaria, debido a que esto se lleva a cabo en un entorno al aire libre es susceptible a las condiciones climáticas y atmosféricas. En este contexto, es importante señalar que, durante periodos de vientos intensos o ráfagas de aire, se produce la dispersión y elevación de bolsas y otros materiales plásticos depositados en la zona designada para la disposición final de residuos sólidos.

Este fenómeno conlleva a la generación de impactos ambientales visuales adversos. La presencia de bolsas y otros materiales plásticos elevados en el aire crea una imagen desfavorable en el paisaje circundante, afectando negativamente la estética del entorno y generando una percepción de descuido y falta de orden en el área.

Además del impacto visual, la dispersión de residuos plásticos debido a las oleadas de aire puede tener consecuencias ambientales más amplias. Estos materiales pueden ser



arrastrados por el viento hacia áreas adyacentes, incluyendo cuerpos de agua cercanos, áreas naturales protegidas o zonas habitadas, lo que aumenta el riesgo de contaminación ambiental y representa una amenaza para la vida silvestre y los ecosistemas locales. Por tal motivo es necesario abordar esta problemática, siendo necesario implementar medidas de gestión de residuos sólidos que minimicen la dispersión y elevación de materiales durante episodios de oleadas de aire.

Ilustración 9 Limpieza de zonas aledañas



3.10 Perfilado de Las Celdas.

La perfilación de taludes en un relleno sanitario es una práctica esencial que se encuentra en curso en este momento, desempeñando un papel fundamental en la gestión de residuos sólidos. Su propósito principal radica en asegurar la estabilidad estructural y la seguridad operativa de las instalaciones. Este proceso implica la conformación y mantenimiento de pendientes adecuadas en los bordes de la celda en uso y en otras áreas del relleno, con el objetivo de prevenir deslizamientos de tierra, minimizar la erosión y facilitar el acceso para la compactación y cobertura de los residuos.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

La perfilación de taludes se realiza de manera periódica y meticulosa, empleando maquinaria pesada y técnicas especializadas para dar forma a los terraplenes y mantener la integridad estructural de las áreas de disposición. Esto incluye la nivelación y alisado de los taludes, así como la eliminación de irregularidades y pendientes excesivas que puedan comprometer la estabilidad del relleno.

Además de su importancia en términos de seguridad y estabilidad, la perfilación de taludes también contribuye significativamente a mejorar la eficiencia operativa del relleno sanitario. Al proporcionar superficies uniformes y accesibles, facilita las labores de compactación de residuos y la aplicación de coberturas diarias, lo que ayuda a reducir los riesgos de contaminación ambiental y minimiza la generación de olores y vectores de enfermedades.

Como parte de las estrategias de estabilidad estructural y aprovechamiento de materiales reciclados, durante el año 2025 se llevó a cabo la construcción de un muro de contención con neumáticos fuera de uso (NFU). Este muro, diseñado para reforzar la estabilidad de las celdas y mitigar la erosión, se basa en técnicas de ingeniería geotécnica que aprovechan la capacidad de los neumáticos para disipar esfuerzos y mejorar la resistencia estructural del sistema. La implementación de esta solución sostenible no solo optimiza la gestión de residuos, sino que también contribuye a la reducción del impacto ambiental mediante la reutilización de materiales en desuso.



Ilustración 10 Perfilación de talud



3.11 Limpieza de Cunetas

La limpieza de cunetas se realiza de manera sistemática y cotidiana con el objetivo primordial de prevenir la acumulación de residuos y garantizar un flujo óptimo del agua

Durante los períodos de precipitación. Este proceso es fundamental para mantener la funcionalidad y la eficiencia hidráulica de las cunetas, ya que estas estructuras desempeñan un papel crucial en la gestión de aguas pluviales y en la prevención de inundaciones en el área.

La limpieza de cunetas abarca una serie de actividades específicas que se llevan a cabo de manera regular. Esto incluye la remoción manual de desechos sólidos, como hojas, ramas, sedimentos y otros materiales que puedan obstruir el flujo del agua.



Ilustración 11 limpieza de cunetas

3.12 Manejo de Lixiviados

La planta de tratamiento de lixiviados lleva a cabo diariamente una serie de procesos para el manejo efectivo de estos efluentes contaminantes:

- ✓ **Pretratamiento:** Este incluye una serie de etapas como el almacenamiento inicial en tanques, la regulación del caudal, la retención de grasas en una trampa especializada y el pre-sedimentado para separar sólidos gruesos.
- ✓ **UASB (Upflow Anaerobic Sludge Blanket):** Este proceso permite la homogenización del lixiviado en la parte inferior del reactor, donde interactúa con los lodos biológicos, principalmente bacterias facultativas. Estas bacterias realizan procesos de degradación anaeróbica, descomponiendo parte de la materia orgánica presente en el lixiviado.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

- ✓ **Aireación:** En este proceso, se aplica aire por medio de una bomba para favorecer la actividad de microorganismos aeróbicos que contribuyen a la degradación de la materia orgánica restante en el lixiviado. La oxigenación mejora la eficiencia del tratamiento biológico y reduce la carga contaminante antes de etapas posteriores.
- ✓ **Sistema de deshidratación de lodos:** Este sistema comprende un lecho de secado y un tanque de recirculación. En esta etapa, los lodos biológicos tratados se deshidratan para reducir su contenido de humedad. El lecho de secado proporciona un ambiente propicio para la evaporación del agua residual, mientras que el tanque de recirculación permite un proceso más eficiente y controlado.

Cada uno de estos procesos desempeña un papel crucial en el tratamiento y la depuración del lixiviado, asegurando que los efluentes tratados cumplan con los estándares ambientales antes de su descarga o disposición final.

Además de los procesos descritos, se ha implementado una cajilla de recolección en la celda sur, la cual es la actualmente en uso en el relleno sanitario. Esta cajilla se encarga de captar el lixiviado generado en dicha celda, asegurando que sea canalizado de manera adecuada. Posteriormente, el lixiviado recolectado se transporta a la planta de tratamiento de lixiviados, donde se somete a los procesos detallados anteriormente para su adecuada depuración y cumplimiento de los estándares ambientales.



Ilustración 12 Tratamiento de lixiviados



3.13 Aviso a Los Carros Compactadores Que Ingresan a Disponer Los Residuos Sólidos en el Patio Del Relleno

Durante el año 2025, se implementó un procedimiento eficiente y coordinado para el aviso a los carros compactadores que transportan residuos sólidos hacia el Relleno Sanitario Regional La Cortada. Este proceso es una parte crucial de la logística diaria, ya que asegura un flujo ordenado y seguro de vehículos dentro del sitio, permitiendo la correcta disposición de los desechos sin interrupciones o riesgos operativos.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

El aviso a los carros compactadores se realiza a través de un sistema de señalización interna y comunicación directa entre los operadores del relleno y los conductores de los vehículos. Al ingresar al relleno sanitario, los carros compactadores deben pasar primero por la báscula para ser pesados, tras lo cual reciben indicaciones precisas sobre el área específica del patio donde deben realizar la disposición de los residuos.

Este procedimiento incluye:

Registro del peso de los residuos: Cada carro compactador es pesado al ingreso y, posteriormente, al salir vacío, lo que permite un control detallado de la cantidad de residuos dispuesta diariamente.

Coordinación con el Operador de Maquinaria: Una vez dentro del área de disposición final, el conductor del carro compactador recibe instrucciones del Operador de Maquinaria, quien supervisa la ubicación exacta donde deben vaciarse los residuos. Esta coordinación es esencial para optimizar el uso del espacio disponible y garantizar que los desechos sean compactados y cubiertos adecuadamente, minimizando los impactos ambientales.

Medidas de Seguridad: Durante todo el proceso, se siguen protocolos de seguridad para prevenir accidentes, tanto en el ingreso y salida de los vehículos como en la operación dentro del patio de disposición. Los conductores reciben avisos sobre las rutas internas y las áreas de disposición activa, manteniendo un orden en el tránsito dentro del relleno. Este sistema de aviso y coordinación no solo asegura la eficiencia en la gestión diaria de los residuos sólidos, sino que también contribuye al cumplimiento de las normativas vigentes en cuanto a la disposición final y manejo de residuos. Además, permite un control riguroso de las cantidades de desechos recibidos y facilita la planificación de las operaciones futuras del relleno sanitario.

*Ilustración 13 Ingreso de vehículos al relleno sanitario.*

3.13.1 Cubrimiento Diario Residuos Sólidos

A diario, se ejecuta el procedimiento crítico de cobertura de los residuos sólidos en el Relleno Sanitario Regional La Cortada. Esta operación, fundamental para el manejo adecuado de los desechos, implica la aplicación de una capa de material específicamente seleccionado para este propósito sobre la superficie de los residuos depositados. Este material, usualmente compuesto por tierra u otros materiales adecuados, cumple múltiples funciones, incluyendo la prevención de la dispersión de vectores y el control de los olores desagradables asociados con la descomposición de los residuos orgánicos.

La aplicación de esta capa de cobertura se lleva a cabo mediante el uso del bulldozer, que se encargan de extender uniformemente el material sobre la superficie de los desechos. Este proceso, además de cumplir funciones sanitarias y ambientales, también contribuye a mantener la integridad estructural del relleno sanitario al reducir la exposición de los residuos a la intemperie y prevenir la erosión de la superficie.



Desde el 11 de noviembre de 2022, el Relleno Sanitario Regional La Cortada ha implementado un nuevo equipo bulldozer, proporcionado por la empresa de servicios públicos EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. Este bulldozer, de la marca KOMATSU D61EX,

Presenta características técnicas avanzadas que mejoran significativamente la eficiencia y seguridad operativa durante el proceso de cobertura. Su diseño innovador proporciona una excelente visibilidad de la hoja, lo que facilita un control más preciso del equipo y reduce el riesgo de accidentes. Además, su capacidad para trabajar en diversas condiciones de terreno y su resistencia a la abrasión hacen que sea una herramienta ideal para las exigentes operaciones de cobertura en el relleno sanitario.

La incorporación de este bulldozer de última generación representa un avance significativo en las prácticas operativas del Relleno Sanitario La Cortada, elevando los estándares de seguridad y eficiencia en la gestión de residuos sólidos. Además de mejorar la calidad del proceso de cobertura, esta inversión también se traduce en beneficios tangibles como la reducción del tiempo de operación, la minimización de costos operativos y el aumento de la productividad general del sitio. En última instancia, esta mejora en la maquinaria contribuye a optimizar el rendimiento global del relleno sanitario y a garantizar su sostenibilidad a largo plazo.



Ilustración 14 Cubrimiento Diario Residuos Sólidos



3.14 Monitoreo de Instrumentación Geotécnica Relleno Sanitario Regional la Cortada – Pamplona

Durante el año 2025 se realizaron cuatro (4) campañas de monitoreo a la instrumentación geotécnica instalada en el Relleno Sanitario Regional La Cortada del municipio de Pamplona, con el propósito de evaluar el comportamiento del terreno, la estabilidad de los taludes y las condiciones piezométricas del subsuelo, así como de identificar de manera temprana posibles deformaciones o variaciones del nivel freático que pudieran comprometer la seguridad y operación del relleno sanitario.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las campañas de monitoreo, se concluye que, en términos generales, el comportamiento geotécnico del relleno es estable. Los inclinómetros registraron desplazamientos horizontales de baja magnitud, sin evidenciar movimientos significativos que indiquen inestabilidad del terreno. Por su parte, los piezómetros



de hilo vibrátil mantuvieron presiones negativas durante el periodo evaluado, lo que indica que el nivel piezométrico se encuentra por debajo de la profundidad de instalación.

Ilustración 14 Monitoreo instrumentación



3.15 Gestión de Mantenimientos de Parques Del Municipio de Pamplona

Se han realizado labores de mantenimiento y mejora del entorno verde en diversas áreas urbanas incluidas dentro del PGIRS, interviniendo un total de 41495m². Entre las zonas atendidas se encuentran el Parque Águeda Gallardo, Plazuela Almeyda, Parque de los Enamorados, La Feria, Parque San Pedro, Cancha San Pedro, Patinódromo, Parque La Esperanza, Parque San Francisco, Parque Cote Lamus, Ronda Río Pamplonita, Parque Pasaje 4 de Julio, los tanques, la zulia Pasaje Carmelitano y Los Nazarenos.



Además, también se llevaron a cabo intervenciones en áreas no contempladas dentro del PGIRS, como Los Bloques, el Colegio Jardín Nacional, la Avenida Celestino, Los Alpes, el Colegio 4 de Julio, Las Margaritas, el Sendero a las Cruces, La Esperanza, La Alianza y el Colegio Galán.

Estas actividades han incluido el corte de césped, la poda de árboles y la restauración de jardineras, con el objetivo de mejorar la estética y el ordenamiento del paisaje urbano, así como garantizar condiciones adecuadas de seguridad y bienestar para residentes y visitantes.

Ilustración 15 Mantenimiento de Parques y zonas verdes





ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

3.16 Lavado y Desinfección

De manera periódica y semanal, se ha realizado el lavado de la fuente situada en el parque Águeda Gallardo. Asimismo, se han mantenido en óptimas condiciones de limpieza las nuevas fuentes ubicadas en la plazuela Almeida, así como áreas como el pasaje La Curia. Este mantenimiento incluye la eliminación de residuos y la desinfección de las superficies para asegurar su correcto funcionamiento y conservación.

Ilustración 16 Lavado de áreas públicas.





ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

3.17 Manejo de Puntos Críticos

Para abordar la gestión de estos puntos críticos, se llevan a cabo acciones coordinadas entre los equipos de auxiliares de barrido y los conductores. No obstante, se enfrenta a una problemática significativa debido a la carencia generalizada de cultura ciudadana. En este sentido, se implementan campañas de sensibilización dirigidas a los residentes de la comunidad de Pamplona, con el objetivo de fomentar el respeto hacia los horarios establecidos para la recolección de residuos y prevenir la generación de dichos puntos críticos. Estas iniciativas buscan promover una mayor conciencia sobre la importancia de mantener la limpieza y el orden en el entorno urbano, involucrando activamente a la población en la preservación del medio ambiente y la calidad de vida en la comunidad.

Ilustración 17 Sensibilización horario de recolección de residuos solidos




Tabla 2 Sensibilización puntos críticos

Fecha	Barrio
3 de marzo 2025	Calle Sexta D'OLCE KAFFETO
3 de marzo 2025	Pasaje la paloma
26 de marzo 2025	Las Américas
26 de marzo 2025	El guamo
28 de marzo 2025	Villa Cristina
28 de marzo 2025	Barrio Simón Bolívar
4 de abril 2025	Pasaje Cruz y plazuela Bolivar
30 de abril 2025	Los olivos
7 de mayo 2025	celestino
5 de mayo 2025	Barrio el Carmen y mercado la independencia
13 de mayo 2025	Barrio el camellón
22 de mayo 2025	Barrio Cristo Rey
23 de mayo 2025	Barrio el centro
28 de mayo 2025	Barrio Cristo Rey
11 de junio 2025	Barrio el Carmen
18 de junio 2025	Barrio San Ignacio y pasaje Faria
26 agosto 2025	Barrio Galan
2 de septiembre 2025	Simon Bolivar
28 de octubre 2025	El guamo
27 de noviembre 2025	Barrio centro



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

3.18 Jornadas de Limpieza y Embellecimiento

En el año 2025, se inició un trabajo mancomunado en conjunto con el INPEC, mediante el cual, una vez al mes, se realizan jornadas de limpieza y embellecimiento de zonas verdes con la participación del INPEC y el personal de parques de EMPOPAMPLONA.

Hasta la fecha, se han llevado a cabo varias jornadas significativas. El primer evento fue el embellecimiento del Parque de los Enamorados, donde se restauraron las zonas verdes y se pintaron diversos espacios que requerían mantenimiento, como las jardineras. La segunda jornada consistió en la limpieza del río Pamplonita, a la cual se invitó a la Policía Nacional, el Batallón y la Asociación Nueva CAREP. Como resultado, se logró la limpieza de la ribera del río, tanto de residuos sólidos como de material vegetal.

Adicionalmente, se ha realizado dos jornadas de limpieza en el río Pamplonita, así como intervenciones en el cerro de Las Cruces, el parque Águeda Gallardo de Villamizar y en la Plazuela Almeyda, donde se llevaron a cabo labores de recolección de residuos, desbroce de maleza y recuperación de espacios públicos, promoviendo el cuidado del entorno y fortaleciendo el sentido de pertenencia ciudadana.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

Ilustración 18 jornadas con INPEC



3.19 Cargue SUI

Para el tópico técnico operativo de aseo de la empresa de servicios públicos EMPOPAMPLONA S.A E.S.P. el estado actual de información por cargar es el siguiente: Total, pendientes por cargar servicio ASEO: 46.46%.

3.20 Indicadores

Los indicadores que maneja el área de aseo son los siguientes:

- Utilización del relleno sanitario:
 - Capacidad remanente: 71227 Toneladas
 - Vida útil remanente: 47,48 Meses (3 años y 9 meses)
- Índice de continuidad en recolección y transporte: 100%



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

- Índice de reclamación por aseo: 4%
- Índice de frecuencia de barrido en la zona urbano: 100%

Dichos indicadores según la matriz de riesgo correlacional de la empresa son semestrales.

IV. AREA DE JURIDICA

La oficina Jurídica de la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., se permite allegar toda la información requerida por usted en cuanto al informe de transparencia del área jurídica.

4.1 Relación Derechos de Petición

Se hace relación de cincuenta y dos (52) derechos de petición que se han recibido en el área de Jurídica para dar respuesta desde el primero (01) de octubre del 2025 hasta el treinta (30) de diciembre del 2025, asimismo se deja claro que se les ha dado la respuesta correspondiente en los términos que señala la ley y que paso a relacionar a continuación:



4.1.1 Derechos de Petición Mes de octubre 2025

AREA	TOTAL
Obras	5
Comercial	11
Aseo	1
Gerencia	2
Jurídica	2
TOTAL	21

4.1.2 Derechos de Petición Mes de noviembre 2025

AREA	TOTAL
Obras	4
Comercial	10
Aseo	2
TOTAL	16

4.1.3 Derechos de Petición Mes de diciembre 2025

AREA	TOTAL
Obras	10
Comercial	2
Aseo	2
Gerencia	1
TOTAL	15



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

4.2 Información Procesos Judiciales Activos de Empopamplona S.A. E.S.P.

la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona, EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., tiene en estos momentos ocho (08) procesos judiciales activos, y que paso a relacionar a continuación:

1. ROSALBA CRUZ, Demanda ordinaria laboral con radicado 54518311200120240017300 adelantado por el Juzgado Primero Civil del Circuito de Pamplona.

En el cual se dio la admisión de la demanda mediante auto del 14 de noviembre del 2024, asimismo se dio contestación a dicha demanda a través de correo electrónico el día 29 de noviembre del 2024. Estamos a la espera que el Juzgado de fecha para Audiencia Inicial.

Se realizo audiencia inicial el día 4 de junio del 2025 y el día 23 octubre del 2025 a las 9:00am nuevamente se realizará audiencia.

El 23 de octubre se da inicio a la audiencia y se continua el 10 de noviembre del 2025, y se surten todas las etapas previstas en el artículo 80 del CPLSS, donde se profiere el sentido del fallo en contra de la empresa EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

El día 13 de noviembre se reúne el comité de conciliación de la empresa para estudiar el fallo, donde se toma la decisión de dar cumplimiento a dicho fallo y realizar un contrato de Transacción con la parte demandante y reintegrar por un año a la señora ROSALBA CRUZ.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

2. LUIS FRANCISCO SUSESCUN ORTEGA, Demanda Medio de Control REPARACION DIRECTA, con radicado 54518333300120230031500 adelantado por el Juzgado Primero Administrativo Oral del Circuito de Pamplona.

En el cual se dio la admisión de la demanda mediante auto del 04 de marzo del 2024, asimismo se dio contestación de la demanda a través de correo electrónico el día 04 de abril del 2024.

En auto de fecha 14 de agosto del 2024 se fijó audiencia inicial para el día 02 de septiembre del 2024 a las 3:00pm.

Se celebró la audiencia del día 02 de septiembre del 2024, en donde se decretaron todas las pruebas requeridas en la contestación de la demanda, y se fija como fecha para audiencia de pruebas el día 22 de octubre del 2024 a las 09:00am.

El día 22 de octubre del 2024, se da apertura a la audiencia de pruebas, pero en atención a que el abogado RONALD DANIEL PAEZ WILCHES, apoderado de la parte demandante solicito el aplazamiento por presentar problemas de salud, la misma se suspende y se programa para el día 26 de febrero del 2025 a las 9:00am.

Citando para nueva audiencia los días 4,7,8,9 de septiembre de 2026

3. GERARDO CONCEPCION CARVAJAL GOMEZ, Demanda ordinaria laboral con radicado 54518311200220230001900 adelantado por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Pamplona.

Se admitió la demanda el 10 de mayo del 2023, y se dio contestación a la demanda el día 26 de mayo del 2023.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

Mediante auto del 13 de octubre de 2023, se inadmitió la contestación de la demanda presentada por la empresa, y se requirió la subsanación de la misma.

A través de correo electrónico de fecha 17 de octubre del 2023, se subsana la contestación de la demanda.

Mediante auto calendado el 22 de marzo del 2024, se fijó fecha para celebración de audiencia inicial el día 02 de octubre del 2024 a las 9:00am.

En la audiencia de fecha del 02 de octubre del 2024, se decretaron todas las pruebas requeridas en la contestación de la demanda y se programó para audiencia de pruebas desde el día 27 de febrero del 2025 a las 9:00am la que continuara los días 28 de febrero, 03, 04 y 05 de marzo, hasta el completo agotamiento de la práctica de pruebas.
Se deja constancia que, para la práctica de los testimonios, los mismos deben asistir de manera PRESENCIAL y las partes de manera VIRTUAL.

En dicha audiencia se dio sentencia y las dos partes apelaron quedando a la espera se cite para audiencia de instrucción y juzgamiento y se dicte fallo.

4. YOLEIMA BOLADO BECERRA, Demanda ordinaria laboral con radicado 54518311200220240007400 adelantado por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Pamplona.

Mediante auto de fecha 9 de septiembre de 2024 en el cual se admite la subsanación de la demanda, asimismo se dio contestación el día 10 de octubre del 2024 y se citó para el día 16 de octubre del 2025, a audiencia inicial.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

5. FABIAN ALEXANDER GAMBOA GELVEZ, Proceso Penal con Radicado, 545186001136220022500 adelantado por la Fiscalía 26 Seccional Unidad de Administración Pública.

Mediante auto calendarado el 08 de junio del 2023, el Juzgado Segundo Penal con Funciones de Conocimiento Circuito de los Patios, avoco conocimiento del Proceso, y fijo como audiencia de acusación el día 11 de agosto a las 11:00am.

El día 11 de agosto del 2023, no se realizó la audiencia en atención a que no se había realizado correctamente el trámite de impedimento presentado por el Juzgado Segundo Penal con Función de Conocimiento, por lo cual posteriormente se informaría la fecha para Audiencia de Acusación.

Mediante auto de fecha 07 de noviembre del 2023, se dispuso como fecha para Audiencia de Acusación el día 17 de noviembre del 2023.

En atención a la solicitud de aplazamiento requerida por el apoderado de la señora JUDITH FABIOLA CARVAJAL, se dispuso reprogramar la Audiencia para el día 13 de febrero del 2024 a las 9:00am.

En la audiencia celebrada, el día 13 de febrero del 2024, se interpuso solicitud de nulidad y se resolvió NEGANDO, la misma y se programó fecha para Audiencia de Acusación el día 21 de mayo del 2024 a las 9:00am.



Por solicitud de la Fiscalía se aplazó la Audiencia programada para el 21 de mayo del 2024 y se fijó para el día 30 de octubre del 2024.

El día 30 de octubre del 2024, se celebró la Audiencia de Acusación de la siguiente manera:

- ✓ JUDITH FABIOLA CARVAJAL ACEVEDO – Peculado por Omisión y Peculado por Apropiación.
- ✓ YENITH AZUCENA PABON VERA - Peculado por Omisión y Peculado por Apropiación.
- ✓ XIOMARA OLANO DELGADO - Peculado por Omisión y Peculado por Apropiación.
- ✓ SONIA ESPERANZA BAUTISTA JAIMES - Peculado por Omisión y Peculado por Apropiación.
- ✓ CENIA ALEJANDRA HERRERA LANDAETA - Peculado por Omisión y Peculado por Apropiación.
- ✓ LUIS JESUS ARAQUE VERA - Peculado por Omisión.
- ✓ YUDI XIOMARA MALDONADO - Peculado por Omisión.

Asimismo, se programó para inicio de juicio el día 07 de mayo 2025.

La doctora BRENDA DAHIANA CARDENAS ROJAS, adjunta los soportes del informe.

Adicional se hace el compromiso de entregar un informe en el momento que haya una actuación en cada proceso.



El 05 de noviembre de 2025 a las 8:00am audiencia preparatoria y donde el Juez informa que se aplaza y que no admite que se soliciten más aplazamientos y la reprograma para el día 16 de enero del 2026.

6. JUAN CARLOS RINCON, proceso laboral con radicado 545183112021-20250002900 del Juzgado Primero Civil del Circuito con Conocimiento en Asuntos Laborales de Pamplona, donde la empresa EMPOPAMPLONA S.A E.S.P., solicita levantamiento de Fuero Sindical del trabajador antes mencionado.

Donde se realizó audiencia el día 13 de agosto del 2025.

El día 04 de noviembre del 2025 a las 9.00am, de realizará audiencia (alegatos de conclusión) seguidamente el día 21 de noviembre del 2025 a las 2.30pm se dará el sentido del fallo en primera instancia.

El día dos (02) de diciembre se dio sentido del fallo el cual salió a favor de la parte demandada, así mismo la empresa interpuso el recurso de apelación al fallo, quedando como nueva fecha de audiencia en el mes de abril de 2026

7. JUAN CARLOS RINCON, Denuncia ante la fiscalía general de la Nación, bajo NUC 540016001131202514216 (FISCALÍA 07 UNIDAD DE INTERVENCION TEMPRANA DE ENTRADAS NORTE DE SANTANDER), donde se está a la espera que se cite a audiencia.
8. NELSON TOLOZA, Acción Popular, con radicado 54-518-33-33-001-2019.00020-00 del Juzgado Primero Administrativo Oral, a la espera de dar cumplimiento al fallo por parte de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., explicando que no se tiene por parte de la empresa la capacidad financiera para dar cumplimiento al fallo y explicando que se están



haciendo mesas de trabajo con el ministerio de vivienda y la administración municipal para poder dar cumplimiento.

4.3 Relación de la Contratación Efectuada en el Periodo, Cargue Al SIA

Observa Y SECOP II Hasta el 30 de septiembre de 2025

Copiar Excel Imprimir Ver 100 registros		Buscar									
CÓDIGO CONTRATO	OBJETO CONTRATO	VALOR INC. CONTRATO	TIEMPO EJECUCIÓN	CONTRATISTA	MODALIDAD SELECCIÓN	PROCEDIMIENTO CASUAL	FECHA REGISTRO CONTRATO	FECHA ACTA INICIO			
111	SUMINISTRO DE DOTACION PARA EL PERSONAL DE CARACTER IDENTIFICADO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$34.980.000.00	15	15840373 LIZBETH YAMARA LECHE CASTRO	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/10/2025 10:15:27 a. m.	2025/12/18	1		
110	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LOS TRABAJOS QUE SE EJECUTARAN EN DESARROLLO DE LA OBRA DENOMINADA CONSTRUCCION DE PLACA-HUELLA DE ALCANTARILLADO PLUVIAL EN EL ASIENTAMIENTO RURAL LA CORDOILLO, MUNICIPIO DE LABATECA, NORTE DE SANTANDER, BAJO EL PROYECTO DE INVERSION BPN 20254377004, SEGUN CONVENIO INTERADMINISTRATIVO CELEBRADO ENTRE EL MUNICIPIO DE LABATECA Y LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	\$2.000.000.00	20	15847053 ANDRÉS HARLEY GARCIA SUAREZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/10/2025 4:17:18 p. m.	2025/12/18	1		
109	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TRABAJOS QUE SE EJECUTARAN EN DESARROLLO DE LA OBRA DENOMINADA RECUPERACION DE LA VIA QUE PERMITE EL ACCESO AL BARRIO CARONDO Y OPTIMIZACION DE LAS REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA NORTE DE SANTANDER, SEGUN CONVENIO INTERADMINISTRATIVO N°1 CELEBRADO ENTRE EL MUNICIPIO DE PAMPLONA Y LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	\$4.500.000.00	20	15847152 ALVARO ANDRES RUJAS SILVA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/10/2025 4:58:00 p. m.	2025/12/10	1		
108	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CALIBRACION CERTIFICADA A BACILOLA CAMIONERA DEL RELLENO SANITARIO LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$35.000.000.00	26	80016386 MANTENIMIENTO INDUSTRIAL HENRI SOCIEDAD ANONIMA S.R.L.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	11/10/2025 11:01:00 a. m.	2025/12/05	1		
107	PRESTACION DE SERVICIOS DE AUDITORIA PARA LA CERTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$8.817.305.00	32	80017038 INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	3/10/2025 5:13:58 p. m.	2025/11/28	1		
106	ADQUISICION DE UN SISTEMA DE DETECCION DE FUGAS DE GAS CLORO PARA CLINDRO DE TONELAJA DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$21.745.369.00	32	80032381 SERVIDO PARA CLORO S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	3/10/2025 3:48:21 p. m.	2025/11/28	1		
105	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO NO 03/ARRENDAMIENTO PARA UNA EQUIPOS TECNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS, PARA LA IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS QUE POTENCIE LA CONSERVACION Y SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL EN LA JURISDICCION DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA.	\$185.000.000.00	66	80032449 GERMANBENTE S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	27/11/2025 3:55:36 p. m.	2025/12/03	1		
104	CONTRATACION DEL PROYECTO DENOMINADO RECUPERACION DE LA VIA QUE PERMITE EL ACCESO AL BARRIO CARONDO Y OPTIMIZACION DE LAS REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA NORTE DE SANTANDER, SEGUN CONVENIO INTERADMINISTRATIVO N°1 CELEBRADO ENTRE EL MUNICIPIO DE PAMPLONA Y LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	\$480.825.791.45	63	80071034 CONSTRUCTORA INCONOT SAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	28/11/2025 2:38:50 p. m.	2025/12/05	1		
103	CONSTRUCCION DE PLACA DE HUELLA Y ALCANTARILLADO PLUVIAL EN EL ASIENTAMIENTO RURAL LA CORDOILLO, MUNICIPIO LABATECA, NORTE DE SANTANDER BAJO EL PROYECTO DE INVERSION BPN 20254377004	\$353.808.701.00	120	81982374 GRUPO EMPRESARIAL E INGENIERIA DEL NORTE S.A.S. SUIZ ABRAHAM ACUNA BURGOS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	24/11/2025 9:33:14 a. m.	2025/11/28	1		



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

109	CONTRATO DE PUESTA DEL SELLADO Y ALCANTARILLADO PLUVIAL EN EL ASIENTAMIENTO RURAL LA COLONIA DEL MUNICIPIO SANTANDER, NORTE DE SANTANDER BAJO EL PROYECTO DE INVERSIÓN BPN 20204570004	\$203.808.701,00	109	GRUPO EMPRESARIAL E INGENIERIA DEL NORTE S.A.S. R.L. ACURA BURGOS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	24/11/2025 9:28:54 p. m.		JUAN S. SUAREZ J.			
102	PROCESO CONTRATO DE OBRA DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N 200 DE 2025, SUSCRITO ENTRE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE LOURDES Y LA EMPRESA EN PAMPLONA S.A. E.S.P. PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE LOURDES.	\$595.932.305,00	19	15498922 OMAR ENRIQUE PINOES GARCERO	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	2/12/2025 9:00:23 a. m.	2025/12/11				
101	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ACTUALIZACIÓN, DEPURACION Y CORRECCION DE HISTORIAS LABORALES Y ASUNTOS DE CARACTER PENSIONAL, DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES.	\$2.300.000,00	30	1084932105 JAMIE VAMIT VILLAMOR HERNANDEZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/11/2025 3:26:46 p. m.	2025/11/13				
100	PROCESO DE CONTRATACION INTERVENTORIA DEL PROYECTO DENOMINADO IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DE RECUPERACION AMBIENTAL EN AREAS DE IMPORTANCIA ECOLOGICA DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA CON CODIGO BPN 20204102002 RECURSOS ALCALDIA.	\$32.348.400,00	36	901765607 MARCA INGENIEROS Y ASOCIADOS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	13/11/2025 2:37:25 p. m.	2025/11/24				
099	IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DE RECUPERACION AMBIENTAL EN AREAS DE IMPORTANCIA ECOLOGICA DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA.	\$464.318.809,00	36	901820514 GRUPO EMPRESARIAL E INGENIERIA DEL NORTE S.A.S. R.L. JOSE MANUEL ACURA BURGOS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	10/11/2025 4:21:32 p. m.	2025/11/24				
098	IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIA DE RESTAURACION ECOLOGICA PARA LA REHABILITACION DEL AREA ESTRATEGICA DENOMINADA LA LEGUA FONTIBON AREA PRESTADORA DE SERVICIO ECOSISTEMICO EN LA JURISDICCION DEL MUNICIPIO DE CACOTA, NORTE DE SANTANDER, IDENTIFICADO CON BPN 20204102002	\$281.356.000,00	61	901386046 A.B.A. INGENIERIA INTEGRAL S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	30/10/2025 5:03:36 p. m.	2025/11/04				
097	IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACION Y PROTECCION EN ZONAS DE IMPORTANCIA AMBIENTAL EN EL MUNICIPIO DE MUTISCUA.	\$297.032.839,00	61	901820514 GRUPO EMPRESARIAL E INGENIERIA DEL NORTE S.A.S. R.L. JOSE MANUEL ACURA BURGOS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	30/10/2025 4:59:02 p. m.	2025/11/07				
096	CONTRATAR LA INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE, AMBIENTAL, SOCIAL Y JURIDICA A LA EJECUCION DEL PROYECTO DE INVERSIÓN DENOMINADO OPTIMIZACIÓN DE REDES Y ESTRUCTURAS DE SISTEMA S DE ACUEDUCTO DEL AREA RURAL DEL MUNICIPIO DE CUCUTILLA NORTE DE SANTANDER EN DESARROLLO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 03 DE 2025, SUSCRITO ENTRE LA ALCALDIA DE CUCUTILLA NOS Y LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$63.729.180,00	90	900967868 VIVAS RIVERA INGENIERIA Y CONSULTORIOS SAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	30/10/2025 4:56:19 p. m.	2025/10/28				
095	CONTRATAR LA INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE, AMBIENTAL, SOCIAL Y JURIDICA A LA EJECUCION DEL PROYECTO DE INVERSIÓN DENOMINADO OPTIMIZACIÓN DE REDES DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER, IDENTIFICADO CON CODIGO BPN 202040459007	\$394.228.655,00	210	60202680 MYRIAM DOLORES ATAGUA CARDENAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	5/11/2025 3:11:08 p. m.	2025/11/10				
094	OPTIMIZACIÓN DE REDES Y ESTRUCTURAS DE SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL AREA RURAL DEL MUNICIPIO DE CUCUTILLA NORTE DE SANTANDER, EN DESARROLLO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 03 DE 2025, SUSCRITO ENTRE LA ALCALDIA DE CUCUTILLA NOS Y LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$924.906.026,00	92	800072835 INCMEL SAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	30/10/2025 4:47:23 p. m.	2025/10/28				
093	CONTRATAR EL SERVICIO DE RECARGA DE EXTINTORES Y ADQUISICION DE EXTINTORES Y BOTOLINES PARA EL SERVICIO DE PARQUEADERO, RELLON SANITARIO, PLANTAS DE TRATAMIENTO Y VEHICULOS PARA EL CONTROL PREVENTIVO DE AREAS DE RIESGO DE TODAS LA ZONAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$14.000.000,00	76	900537602 SENOVAL DEL NORTE SAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/10/2025 3:12:06 p. m.	2025/10/15				
092	CONTRATAR EL SERVICIO DE RECARGA DE EXTINTORES Y ADQUISICION DE EXTINTORES Y BOTOLINES PARA EL SERVICIO DE PARQUEADERO, RELLON SANITARIO, PLANTAS DE TRATAMIENTO Y VEHICULOS PARA EL CONTROL PREVENTIVO DE AREAS DE RIESGO DE TODAS LA ZONAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$14.000.000,00	76	900537602 SENOVAL DEL NORTE SAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/10/2025 3:12:06 p. m.	2025/10/15		JUAN S. SUAREZ J.		
092	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO ABOGADO EN EL AREA DE CONTRATACION, COMPRAS Y SUMINISTROS EN LOS PROCESOS QUE ADELANTE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P. EN SUS DIFERENTES ETAPAS.	\$3.400.000,00	51	1008882374 DANIELA NOREIA VELANDIA ORTEGA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/10/2025 5:33:34 p. m.	2025/10/10				
091	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA DISEÑO E IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS DE EDUCACION AMBIENTAL PARA LOS GRUPOS DE INTERES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$5.950.000,00	51	88158773 LUIS AMOROSO SILVA SANDOVAL	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/10/2025 5:03:16 p. m.	2025/10/10				
090	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL APOYO DE GESTION AMBIENTAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$3.400.000,00	51	13354276 MIGUEL ANTONIO JERENA VERA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/10/2025 4:47:26 p. m.	2025/10/10				
089	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL APOYO DE DISTINTOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$4.417.000,00	53	1086439293 ONDY DAYANA TORRES GILVICH	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	10/10/2025 3:33:57 p. m.	2025/10/08				
088	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA REDACCION DE COMUNICADOS, ARTICULOS O INFORMES APOYO A LOS PROCESOS COMUNICATIVOS CREACION Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACION CUBRIMNETO FOTOGRAFICO, DE VIDEO Y DE DISEÑO GRAFICO ENTRE OTROS ASPECTOS PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN MEDIOS DE RADIOFUSION Y CANALES DIGITALES PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$3.710.000,00	53	60287377 REIS LUCRECIA GAMBA CONCE	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	10/10/2025 3:31:05 p. m.	2025/10/08				
087	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO INGENIERO PARA EL APOYO Y ACOMPAÑAMNETO EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA QUE TENGA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$3.534.000,00	53	1000386204 CARLOS JAVIER MALDONADO FUENTES	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	15/10/2025 4:26:10 p. m.	2025/10/08				
086	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL AREA DE COMUNICACION SOCIAL Y ACOMPAÑAMNETO DE ESTRATEGIAS INTERNAS Y XTERNAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$5.300.000,00	53	1006482216 ANAMARIA LUNA AFANADOR	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	10/10/2025 3:22:57 p. m.	2025/10/08				
084	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA REPRESENTACION JUDICIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$6.800.000,00	60	1003686586 BRENDA DAVIANA CARDENAS RUIZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	9/10/2025 3:27:59 p. m.	2025/10/01				
083	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO ABOGADO PARA APOYAR AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$4.000.000,00	60	1084271067 JOSE RICARDO ESCOBEDO JAMES	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	9/10/2025 3:13:31 p. m.	2025/10/01				
082	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DE GESTION EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P. CON EL FIN DE ASEGURAR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE SUS OPERACION.	\$8.000.000,00	97	1189219457 ZARITH YOSIEDY LEBAL MIRANDA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	28/09/2025 3:00:25 p. m.	2025/09/24				
081	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ASESORIA JURIDICA A LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P. PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A LA GERENCIA EN ASUNTOS DE ORDEN ADMINISTRATIVOS, LEGALES Y JUDICIALES	\$15.067.000,00	94	13487198 ARMANDO QUINTERO GUERRA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	22/09/2025 4:38:26 p. m.	2025/09/17				
080	CON TRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO APOYO JURIDICO EN LAS AREAS DE TALENTO HUMANO, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$10.400.000,00	104	88031335 CESAR ALBERTO MENDES	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	22/09/2025 4:30:19 p. m.	2025/09/17				



      									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

056	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO ABOGADO PARA APOYAR AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$6.407.000.00	87	100477504	JUAN PABLO DE LA ROSA JIMENEZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	07/06/2025 11:10:01 a. m.		JUAN S. SUAREZ J.	
058	COMPRA DE INSUMOS DE LABORATORIO NECESARIOS PARA GARANTIZAR LA EJECUCION DE LOS ANALISIS FISICOQUIMICOS Y MICROBIOLOGICOS PARA EL CONTROL DEL AGUA SUMINISTRADA POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$17.959.483.00	150	901831501	GRONVAL GROUP SAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/06/2025 11:07:37 a. m.	2025/07/03		
057	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO INGENIERO PARA EL APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA QUE TENGA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$7.000.000.00	45	100386304	CARLOS JAVIER MALDONADO FUENTES	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	24/06/2025 2:38:42 p. m.	2025/06/18		
056	REHABILITACION DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA COMO RESPUESTA A LA EMERGENCIA PRESENTADA Y EN EL MARCO DE LA DECLARATORIA DE CALAMIDAD PUBLICA POR TEMPORADA DE LLUVIAS SEGUN DECRETO N 001287 DE 2024. PROMULGADA MEDIANTE DECRETO N 002406 DE 2024. DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER (IDENTIFICADO CON CODIGO BPIN 3025054540088)	\$1.053.011.552.12	150	901288624	RAMIRALBAO VACA MACHADO SAS	INVITACIÓN PÚBLICA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	4/08/2025 10:44:22 a. m.	2025/07/28		
055	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA REDACCION DE COMUNICADOS, ARTICULOS O INFORMES APOYO A LOS PROCESOS COMUNICATIVOS CREACION Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACION CUBRIMIENTO FOTOGRAFICO, DE VIDEO Y DE DISEÑO GRAFICO, ENTRE OTROS ASPECTOS PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN MEDIOS DE RADIOFUSION Y CANALES DIGITALES, PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$6.587.000.00	44	80087377	INES LUCRECIA CAMBOA CONDE	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/06/2025 8:03:55 a. m.	2025/06/17		
054	ADQUISICION DE ELEMENTOS DE PAPELERIA Y UTILEZ DE ESCRITORIO PARA LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$28.000.000.00	120	901386412	JAY INVERSIONES AGROPECUARIAS S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/06/2025 3:00:27 p. m.	2025/06/18		
053	ADQUISICION DE INSUMOS PARA CAFETERIA Y ASEO REQUERIDOS POR LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$21.000.000.00	120	901877972	INGENIERIA SUMINISTROS SAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/06/2025 2:57:15 p. m.	2025/06/18		
052	SUMINISTRO DE INSUMOS DE ASEO PARA LA LIMPIEZA DE LAS AREAS PUBLICAS DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA Y EL BARRIO DE LAS CALLES A GARGO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$24.069.800.00	203	901285204	R.L SUMINISTROS CONSTRUCCIONES MAN.F.L.S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	17/06/2025 8:32:00 a. m.	2025/06/11		
051	CONTRATAR EL SERVICIO DE ALQUILER DE SEIS (6) EQUIPOS DE IMPRESION LASER MONOCROMATICOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$34.332.000.00	203	802687471	MARIA ISABEL GOMEZ CALLEJERO DE PAMPLONA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	12/06/2025 11:37:24 a. m.	2025/06/10		
050	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA DISEÑO E IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS DE EDUCACION AMBIENTAL PARA LOS GRUPOS DE INTERES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$14.000.000.00	120	88198773	LUIS AMBROSIO SILVA SANDOVAL	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	12/06/2025 11:32:27 a. m.	2025/06/09		
049	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL APOYO DE GESTION AMBIENTAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$8.000.000.00	120	13364278	MIQUEL ANTONIO LUIS VERA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	12/06/2025 11:27:18 a. m.	2025/06/09		
048	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO ABOGADO EN EL AREA DE CONTRATACION, COMPRAS Y SUMINISTROS EN LOS PROCESOS QUE ADELANTE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. EN SUS DIFERENTES ETAPAS.	\$8.000.000.00	120	1004842734	DANIELA ANDREA VELAZQUEZ ORTIGA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	12/06/2025 11:22:22 a. m.	2025/06/09		
047	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO EN EL AREA DE GESTION DOCUMENTAL PARA LA ORGANIZACION Y SELECCION DE ARCHIVO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$8.800.000.00	120	38023960	CAROLINA ESTEBAN MARIN MARTINEZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	6/06/2025 3:51:14 p. m.	2025/06/03		
046	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO EN EL AREA DE GESTION DOCUMENTAL PARA LA ORGANIZACION Y SELECCION DE ARCHIVO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$8.800.000.00	120	38023960	CAROLINA ESTEBAN MARIN MARTINEZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	6/06/2025 3:51:14 p. m.	2025/06/03		
045	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL AREA DE COMUNICACION SOCIAL Y ACOMPAÑAMIENTO DE ESTRATEGIAS INTERNAS Y EXTERNAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$12.000.000.00	120	1004822716	ANA MARIA LUNA AFANADOR	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	5/06/2025 5:10:52 p. m.	2025/06/03		
045	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL APOYO DE DISTINTOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$10.000.000.00	120	100483603	CHERY DARINA TORRES GELVES	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	5/06/2025 5:05:25 p. m.	2025/06/03		
044	CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE REVISION TECNICO MECANICA DE VEHICULOS LIVIANOS Y MOTOCICLETAS, QUE CONFORMAN EL PARQUE AUTOMOTOR DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$1.187.385.00	217	900841932	CENTRO DIAGNOSTICO AUTOMOTOR AVANZAR	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	3/06/2025 5:33:20 p. m.	2025/05/28		
043	REHABILITACION DE LA CIMENTACION DE LA TUBERIA DE ADUCCION UBICADA EN LA VEREDA GARCIA, DE LA CIUDAD DE PAMPLONA NORTE DE SANTANDER, EN EL PUNTO DONDE SE PRESENTO UN MOVIMIENTO DE TIERRA QUE PONE EN RIESGO LA ESTABILIDAD DE LA TUBERIA	\$27.870.471.52	217	900864888	QUINTERO & QUINTERO CONSTRUCCIONES S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	29/05/2025 3:30:16 p. m.	2025/05/28		
042	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DE GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., CON EL FIN DE ASEGURAR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE SUS OPERACIONES.	\$10.000.000.00	120	1185519457	ZARHI YORVENDY LEAL MIRANDA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	23/05/2025 2:21:18 p. m.	2025/05/20		
041	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO APOYO JURIDICO EN LAS AREAS DE TALENTO HUMANO, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$12.000.000.00	120	88031335	CEBAL MUÑOZ MENDES	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/05/2025 4:43:59 p. m.	2025/05/15		
040	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL APOYO JURIDICO EN PROCESOS CONTRACTUALES Y OTRAS DISPOSICIONES JURIDICAS QUE SE PRESENTEN EN LA OFICINA JURIDICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$10.400.000.00	120	1004282025	LAURA VIVIANA PRADA FLOREZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/05/2025 4:39:49 p. m.	2025/05/15		
039	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ASESORIA JURIDICA A LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A LA GERENCIA EN ASUNTOS DE ORDEN ADMINISTRATIVO, LEGALES Y JUDICIALES.	\$20.000.000.00	120	13487199	ARIANDO QUINTERO GUEVARA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/05/2025 4:36:23 p. m.	2025/05/15		
038	CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE REVISION TECNICO MECANICA DE VEHICULOS RECOLECTORES, QUE CONFORMAN EL PARQUE AUTOMOTOR DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$1.948.074.00	231	901139175	CSA CERRITOSALES LA BLENDA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/05/2025 2:19:47 p. m.	2025/05/14		
037	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO ASESOR TRIBUTARIO ETERNO, REALIZANDO UNA ASESORIA INTEGRAL DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE, GESTIONANDO Y REALIZANDO LA ORIENTACION PARA LA PREPARACION DE LA CONTABILIDAD DE FORMA SEGURA Y EFICIENTE, BRINDANDO ACOMPAÑAMIENTO EN LA ELABORACION DE OBLIGACIONES FISCALES DEL AÑO GRAVABLE 2025 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$16.800.000.00	120	1008734332	ROSA SANABRIA DÍGGO ARIANDO	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	12/05/2025 5:27:18 p. m.	2025/05/09		
036	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE HIGIENE INTEGRAL QUE INCLUYA LA DESODORIZACION, PARA LOS BAÑOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$3.068.700.00	251	900539602	PRO CLEANER SERVICE S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	29/04/2025 2:41:24 p. m.	2025/04/24		
035	CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO INCLUIDO EL SUMINISTRO DE REPUESTOS PARA LOS VEHICULOS AUTOMOTORES DE LA EMPRESA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$87.000.000.00	265	901777666	LUBRICANTES SARTURBAN S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/04/2025 11:59:34 a. m.	2025/04/09		



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

033	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE HIGIENE INTEGRAL QUE INCLUYA LA DESODORIZACION, PARA LOS BAÑOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$3.285.700.000	251	10050604	TRIO CANTIERI SERVICE S.A.S	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	2024/2025 5-41:34 p. m.		JUAN S. SUAREZ J.	
035	CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO INCLUIDO EL SUMISTRO DE REPUESTOS PARA LOS VEHICULOS AUTOMOTORES DE LA EMPRESA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$87.000.000.000	255	90177866	LUBRICANTES SANTURBAN S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/04/2025 11:59:34 a. m.	2025/04/09		
034	SUMINISTRO DE MATERIAL IMPRESO COMO CARPETAS CUATRO ALETAS, LETEROS EN LAMINA GABANZADA, VOLANTES FULL COLOR, TALENARIOS PARRA, TALENARIOS RELLENO SANITARIO, CARNETS Y RECIBOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS FINES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$78.426.000.000	256	109428144	GUSTAVO ALBERTO PICON MORENO	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/04/2025 9:34:07 a. m.	2025/04/09		
033	SUMINISTRO DE BOLSAS PARA EL SERVICIO DE BARRIDO DE LAS ZONAS PUBLICAS DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA Y ASEO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$87.800.000.000	258	100504445	JAMER ORLANDO GARCIA RODRIGUEZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/04/2025 9:28:58 a. m.	2025/04/09		
032	ADQUISICION DE LLANTAS PARA CAMION DE PLACA OW0883, CAMION DE PLACA QW075, CAMION DE PLACA QW085 CUYA PROPIEDAD ES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$40.524.000.000	30	900703166	AUTO TRES S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	11/04/2025 9:28:52 a. m.	2025/04/08		
031	CONTRATO DE SUMINISTROS DE DOTACION PARA EL PERSONAL DE ESCOBITAS, PARQUES Y OPERATIVOS DEL RELLENO SANITARIO REGIONAL LA CORTADA, DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$48.000.000.000	271	90158631	HORUS S.A.S. DESSE	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	9/04/2025 10:09:45 a. m.	2025/04/04		
030	SUMINISTRO DE MATERIALES PETREOS, PARA LA ELABORACION DE TRABAJOS EN LAS DIFERENTES REPOSICIONES EN DOMICILIARIAS Y DAÑOS OCASIONADOS EN FALLAS DE TUBERIAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ATENDIDOS POR EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$77.000.000.000	272	88187125	JESUS MARIA RAMIREZ VILLAMAR	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	8/04/2025 10:07:45 a. m.	2025/04/03		
029	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO ABOGADO EN EL AREA DE CONTRATACION COMPRAS Y SUMINISTROS PARA LA ARTICULACION Y GESTION DE LOS PROCESOS DE CONTRATACION DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P., EN SUS DIFERENTES ETAPAS.	\$10.000.000.000	120	109448091	PAULA ALEJANDRA CONTRERAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	7/04/2025 11:10:07 a. m.	2025/04/02		
028	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO, IMPRESORIA Y FOTOCOPIADORAS, INCLUIDO SOPORTE CON EL SUMINISTRO DE REPUESTOS REQUERIDOS POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$5.000.000.000	275	109424943	SOLUCIONES TECNOLOGICAS MART	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	2/04/2025 10:05:37 a. m.	2025/03/31		
027	SUMINISTRO DE BACTERIAS PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS DL RELLENO SANITARIO REGIONAL LA CORTADA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$12.052.325.000	280	900427770	BIOHYMARC GROUP SAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	31/03/2025 4:00:23 p. m.	2025/03/26		
026	CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO INCLUIDO EL SUMINISTRO DE REPUESTOS PARA TRACTOR SOBRE ORUGA D16123M2 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$40.775.803.000	280	630060331	KOMATSU COLUMBIA S.A.S	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	28/03/2025 5:13:21 p. m.	2025/03/25		
025	ADQUISICION DE UN VEHICULO AUTOMOTOR TIPO MOTOCICLETA PARA EL MEJORAMIENTO Y OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$30.192.000.000	90	80258677	MOTO REPUESTOS CIVI	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	25/03/2025 9:37:37 a. m.	2025/03/19		
024	PRESTACION DE SERVICIOS DE AUDITORIA EXTERNA DE GESTION Y RESULTADOS ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS DE LA LEY 142 DE 1994 PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$60.000.000.000	180	1094281388	DIEGO HERNY GARCIA RODR	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/03/2025 5:16:23 p. m.	2025/03/11		
023	CONTRATO DE SUMINISTROS DE TUBERIA, ACCESORIOS, CEMENTO, VARILLAS Y OTROS MATERIALES NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA Y LAS INSTALACIONES DE DOMICILIARIAS Y LOS DAÑOS QUE SE PRESENTEN EN LA RED DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$280.000.000.000	259	901887868	ALMACEN JOSE PIVC S.A.S	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/03/2025 5:13:05 p. m.	2025/03/11		
024	PRESTACION DE SERVICIOS DE AUDITORIA EXTERNA DE GESTION Y RESULTADOS ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS DE LA LEY 142 DE 1994 PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$50.000.000.000	180	1094281388	DIEGO HERNY GARCIA RODR	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/03/2025 5:13:05 p. m.	2025/03/11		
023	CONTRATO DE SUMINISTROS DE TUBERIA, ACCESORIOS, CEMENTO, VARILLAS Y OTROS MATERIALES NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA Y LAS INSTALACIONES DE DOMICILIARIAS Y LOS DAÑOS QUE SE PRESENTEN EN LA RED DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$280.000.000.000	259	901887868	ALMACEN JOSE PIVC S.A.S	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/03/2025 5:13:05 p. m.	2025/03/11		
022	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ACTUALIZACION, DEPURACION Y CORRECCION DE HISTORIAS LABORALES Y ASUNTOS DE CARACTER PERSONAL DE LA EMPRESA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P. DE PAMPLONA	\$9.200.000.000	120	1094892188	JAMIE YAMIT VILLAMAR HERNANDEZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	7/03/2025 2:17:46 p. m.	2025/03/04		
021	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS DE EDUCACION AMBIENTAL PARA LOS GRUPOS DE INTERES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$12.017.000.000	103	88185773	LUIS AMBROSIO SILVA SANDOVAL	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/02/2025 5:31:32 p. m.	2025/02/17		
020	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL APOYO DE GESTION AMBIENTAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$9.867.000.000	103	13254275	MOISEL ANTONIO URBINA VERA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/02/2025 5:28:08 p. m.	2025/02/17		
019	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL AREA DE COMUNICACION SOCIAL Y ACOMPAÑAMIENTO DE ESTRATEGIAS INTERNAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$10.300.000.000	103	1094482216	ANA MARIA LUNA AFANADOR	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/02/2025 11:50:30 a. m.	2025/02/17		
018	CONTRATAR EL SERVICIO DE ALQUILER DE SEIS (6) EQUIPOS DE IMPRESION LASER MONOCROMATICOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$15.740.000.000	90	602586741	MARIA ISABEL GOMEZ CABELLO DE PAMPLONA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/02/2025 8:17:03 a. m.	2025/02/14		
017	CONTRATO DE ALVALLO COMERCIAL PARA BIENES DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	\$9.000.000.000	90	109426254	MARIO CAMILO BARRON PINZON	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	18/02/2025 4:40:51 p. m.	2025/02/14		
016	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA REPRESENTACION JUDICIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P. EN PROCESOS JUDICIALES.	\$12.210.000.000	110	1093886586	BRENDA DANAIVA CARDENAS ROSAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	13/02/2025 11:51:15 a. m.	2025/02/10		
015	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL CARGUE DE INFORMACION AL SISTEMA UNICO DE INFORMACION - SUI, PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EN LOS TOPICOS ADMINISTRATIVOS, TECNICO, OPERATIVO, COMERCIAL, TARIFARIO DE LA EMPEA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$11.200.000.000	120	1094260475	LIZ ESTHER NIÑO LEON	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	5/02/2025 5:18:42 p. m.	2025/02/03		
014	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO ABOGADO EN EL AREA DE CONTRATACION, COMPRAS Y SUMINISTROS EN LOS PROCESOS QUE ADELANTA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P., EN SUS DIFERENTES ETAPAS.	\$8.000.000.000	120	1094862734	DANIELA ANDREA VELAZQUEZ ORTEGA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	5/02/2025 5:14:13 p. m.	2025/02/03		
013	CONTRATO DE PRESTACIONES PROFESIONALES COMO ABOGADO PARA APOYAR AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$8.000.000.000	120	1094271987	JOSE RICARDO ESCOBERO JAMES	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	5/02/2025 5:10:38 p. m.	2025/02/03		
012	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO EN LA GESTION DOCUMENTAL PARA LA ORGANIZACION Y SELECCION DE ARCHIVO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA EMPPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$8.800.000.000	120	38023960	CAYOLINA ESTEFANIA MARRIN MARTINEZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	5/02/2025 5:07:26 p. m.	2025/02/03		



CopiarExcelImprimirVer100registros					Buscar					
CÓDIGO CONTRATO	OBJETO CONTRATO	VALOR INC. CONTRATO	TIEMPO EJECUCIÓN	CONTRATISTAS	MODALIDAD SELECCIÓN	PROCEDIMIENTO CAUSAL	FECHA REGISTRO CONTRATO	FECHA ACTA INICIO		
010	CONTRATO DE SUMINISTROS DE INSUMOS QUÍMICOS PARA LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$400.000.000.00	331	9003004584 DURANDEZ COLOMBIA S.A.S.	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	4/02/2025 10:08:48 a. m.	2025/02/03	3	
009	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, LUBRICANTES Y SERVICIO DE LAVADO PARA LOS DIFERENTES VEHÍCULOS ADSCRITOS A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$230.000.000.00	338	13333413 RUBEN DARIO CANAS TOJAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	3/02/2025 3:41:53 p. m.	2025/01/29	3	
008	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN ANUAL DE PORTAL TMS SECTOR PÚBLICO CON EL MODELO SOFTWARE COMO SERVICIO SaaS DE LOS MÓDULOS DE CONTABILIDAD 1 USUARIO, TESORERÍA 1 USUARIO, PRESUPUESTO 1 USUARIO, ALMACÉN 1 USUARIO, ACTIVOS FIJOS 1 USUARIO, NOMINA 1 USUARIO, CRM 1 USUARIO, FACTURACIÓN Y CARTERA DE SERVICIOS PÚBLICOS CON MEDIDORES 10.000 ASOMADOS 1 USUARIO, 14 USUARIOS ADICIONALES Y OFICINA VIRTUAL CON PAGOS TMS	\$84.625.000.00	337	8001028561 TMS SAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	30/01/2025 2:52:51 p. m.	2025/01/28	3	
007	CON TRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO ASESOR Y TRIBUTARIO EXTERNO, REALIZANDO UNA ASESORIA INTEGRAL DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE, GESTIONANDO Y REALIZANDO LA ORIENTACIÓN PARA LA PREPARACIÓN DE LA CONTABILIDAD DE FORMA SEGURAS Y EFICIENTE, BRINDANDO ACOMPAÑAMIENTO EN LA ELABORACIÓN DE OBLIGACIONES FISCALES DEL AÑO GRABABLE 2024-2025 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$12.600.000.00	90	1096734332 ROJAS SANABRIA DIEGO ARMANDO	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	22/01/2025 9:32:50 a. m.	2025/01/17	3	
006	ARRENDAMIENTO DEL CENTRO DE OPERACION PARA EL PERSONAL DE BARRIDO Y PARQUEADERO PARA LOS VEHÍCULOS ADSCRITOS A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$11.250.000.00	75	602647425 TALLER Y PARQUEADERO LA MEDIA LUNA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	20/01/2025 9:08:23 a. m.	2025/01/15	3	
005	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO APOYO JURIDICO EN LAS AREAS DE TALENTO HUMANO Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$12.000.000.00	120	88031335 CESAR ALVARO MENDES	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/01/2025 2:34:57 p. m.	2025/01/13	3	
004	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL APOYO JURIDICO EN PROCESOS CONTRACTUALES Y OTRAS DISPOSICIONES JURIDICAS QUE SE PRESENTEN EN LA OFICINA JURIDICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$10.400.000.00	120	1094282025 LAURA VIVIANA PRADA FLOREZ	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/01/2025 2:31:51 p. m.	2025/01/13	3	
003	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ASESORIA JURIDICA A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A LA GERENCIA EN ASUNTOS DE ORDEN ADMINISTRATIVOS, LEGALES Y JUDICIALES.	\$20.000.000.00	120	13487199 ARMANDO GUINTERO GUERRA	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/01/2025 2:27:08 p. m.	2025/01/13	3	
002	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN MEDICINA ESPECIALIZADA EN SALUD OCUPACIONAL PARA REALIZAR LAS EVALUACIONES MEDICAS OCUPACIONALES PERIODICAS A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$25.400.000.00	180	1081188249 EDSON ARRETA FLORIAN	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/01/2025 2:22:48 p. m.	2025/01/13	3	
001	CON TRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE UN MONITOREO DE INSTRUMENTACION GEOTECNICA EN EL RELLENO SANITARIO REGIONAL LA CORTADA DE LA EMPRESA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	\$25.704.000.00	347	900301722 CYU INSTRUMENTACION SAS	INVITACIÓN CERRADA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	19/01/2025 2:18:08 p. m.	2025/01/13	3	

4.4 Avances Del Plan de Mejoramiento de Auditorías Internas y Externas Del Área Jurídica.

Actualmente la oficina de jurídica realizo la respuesta del dictamen del Revisor Fiscal de la vigencia 2024, con respecto al plan de mejoramiento, de la auditoria de Sistema de gestión de calidad se realizó con el acompañamiento del área de calidad.

4.5 Indicadores Del Área Jurídica.

Se hace la aclaración que los indicadores del área jurídica son los Derechos de Petición y Procesos Judiciales Activos que tiene la empresa, las cuales anteriormente se relacionan en este informe.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

4.6 Avances de la Gestión Hasta el 30 de diciembre Del 2025 Del Área Jurídica.

Actualmente el área de jurídica viene realizando múltiples actividades entre las cuales tenemos la contestación de derechos de petición proceso que se ha venido optimizando con el tiempo de respuesta de los mismos, y se está creando una base de datos de respuestas para los derechos de petición.

Por otra parte, se viene realizando desde el área jurídica lo concerniente al comité de conciliaciones extrajudiciales para dar a conocer a los colaboradores de la entidad el estado de los procesos judiciales.

Se viene desarrollando actividades para la actualización del normograma de la entidad.

De la misma manera se está realizando el cargue de información a las plataformas del SIA OBSERVA, y al SECOP II, es de aclarar que hasta el momento no se ha presentado ningún inconveniente con el cargue de la información en dichas plataformas.

Y se sigue realizando las actividades frecuentes del área jurídica y apoyo a otras áreas de la empresa como son: proyección de actos administrativos, conceptos jurídicos, representación legal en los diferentes procesos judiciales, procesos de contratación, entre otros.

V. AREA DE TESORERIA:

5.1 Relación de pagos realizados durante el trimestre

Se adjunta en formato PDF la relación de pagos realizados durante el cuarto trimestre del año, documento en el cual se presenta el detalle completo de las operaciones efectuadas.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

La información se encuentra organizada y discriminada por mes, con el fin de facilitar su revisión, análisis y verificación.

En el archivo podrán visualizarse los montos pagados, las fechas correspondientes y cualquier observación relevante asociada a cada transacción. Este informe se entrega para efectos de control interno, transparencia y respaldo administrativo.

- ✓ RELACIÓN DE PAGOS MES DE OCTUBRE 2025
- ✓ RELACIÓN DE PAGOS MES DE NOVIEMBRE 2025
- ✓ RELACIÓN DE PAGOS MES DE DICIEMBRE 2025

5.2 Cuadro comparativo de ingresos y egresos por trimestre.

A continuación, se presenta el cuadro comparativo de ingresos y egresos correspondientes al cuarto trimestre, en el cual se detallan los valores registrados para los meses de octubre, noviembre y diciembre.

- En cuanto a la relación de ingresos, durante el mes de octubre se obtuvo un total general de \$1.338.756.724.65. Para el mes de noviembre, ingresos de \$1.247.769.272.28, mientras que en diciembre se registró un total de \$2.455.852.002.36, evidenciándose un incremento progresivo a lo largo del trimestre.
- Respecto a la relación de egresos, en octubre se reportó un total general de \$ 1.991.883.702,10. En el mes de noviembre \$ 1.136.132.606,90, y finalmente, en diciembre, se registró un total de \$ 2.483.129.940,04.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

Este comparativo permite observar la variación entre los ingresos y egresos mensuales, facilitando el análisis financiero y la toma de decisiones correspondiente al período evaluado.

RELACIÓN DE INGRESOS	TOTAL GENERAL	RELACION DE EGRESOS	TOTAL GENERAL
Mes de Octubre 2025	\$ 1.338.756.724,65	Mes de Octubre	\$ 1.991.883.702,10
Mes de Noviembre 2025	\$ 1.247.769.272.28	Mes de Noviembre	\$ 1.136.132.606,90
Mes de Diciembre 2025	\$ 2.455.852.002.36	Mes de Diciembre	\$ 2.483.129.940,04

5.3 Informe estado de obligaciones financieras y cuentas por pagar

El presente informe tiene como finalidad detallar el estado actual de las obligaciones financieras vigentes, correspondientes a los créditos adquiridos por la entidad con diferentes instituciones del sector financiero. A continuación, se relacionan los compromisos activos, así como su situación general:

5.3.1 Créditos de Tesorería – IFINORTE

La entidad contó con un (1) crédito de tesorería suscrito con IFINORTE, el cual fue destinado a cubrir necesidades temporales de liquidez y garantizar el adecuado funcionamiento operativo. Dicho crédito CULMINO en el mes de diciembre, dando por terminado su cumplimiento en su totalidad

5.3.2 Obligación Financiera – Banco de Bogotá



Se mantiene vigente un crédito con el Banco de Bogotá, el cual corresponde a obligaciones derivadas de financiamiento. Este crédito continúa en etapa de pago según las condiciones pactadas.

5.3.3 Obligación Financiera – BBVA

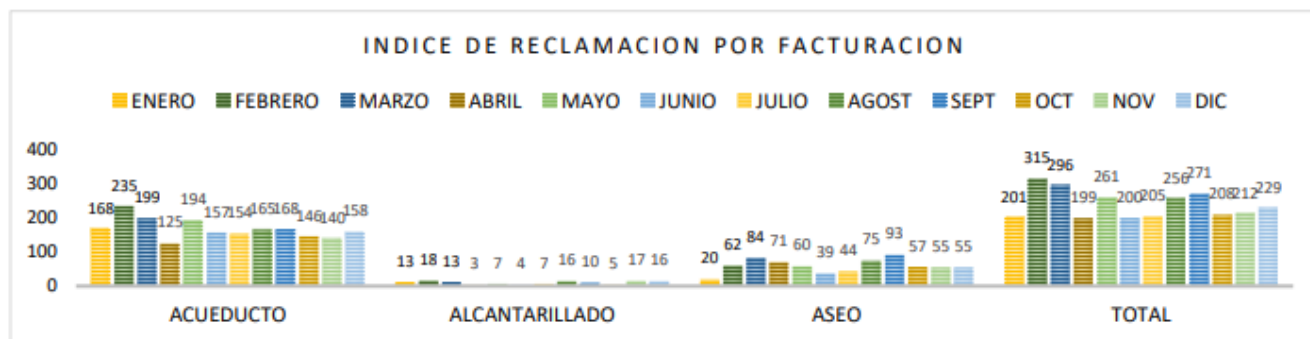
La entidad posee un crédito activo con el BBVA, cuyo objetivo responde igualmente a necesidades de financiación operativa y presupuestal. El crédito permanece vigente bajo las condiciones establecidas.

VI. Área de Atención al Cliente

6.1 Índice de Reclamación por Facturación de Acueducto, Alcantarillado y

Aseo

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN DE FACTURACIÓN POR SERVICIOS													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACUEDUCTO	168	235	199	125	194	157	154	165	168	146	140	158	2,009
ALCANTARILLADO	13	18	13	3	7	4	7	16	10	5	17	16	129
ASEO	20	62	84	71	60	39	44	75	93	57	55	55	715
TOTAL	201	315	296	199	261	200	205	256	271	208	212	229	2,853
SUSCRIPTORES	17,392	17,436	17,459	17,503	17,537	17,570	17,618	17,708	17,747	17,783	17,839	17,843	
PORCENTAJE	1.16%	1.81%	1.70%	1.14%	1.49%	1.14%	1.16%	1.45%	1.53%	1.17%	1.19%	1.28%	1.35%

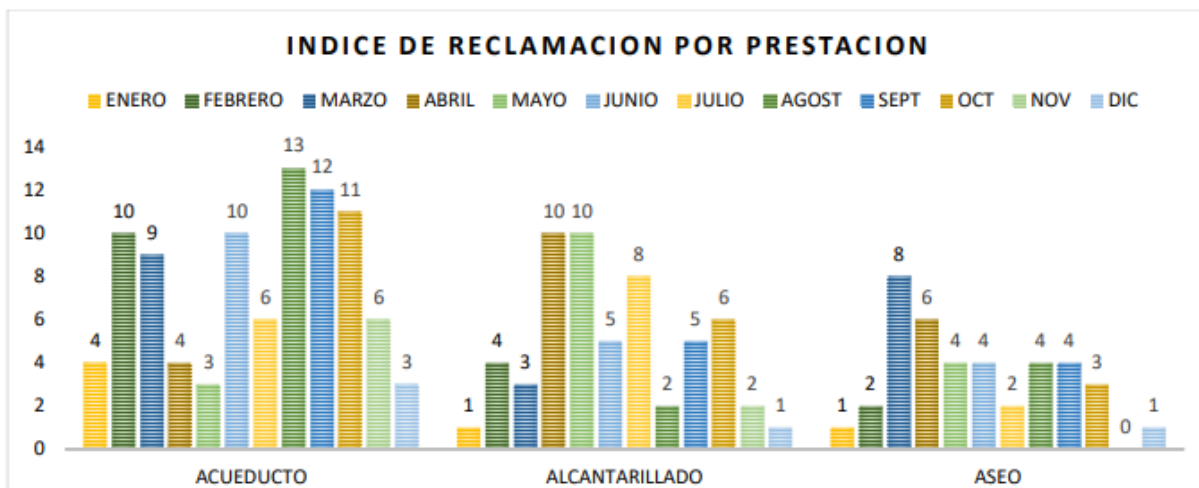




6.2 Índice de Reclamación Por Prestación Del Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Teniendo en cuenta el índice de reclamación por facturación y por prestación de los tres servicios Acueducto, Alcantarillado y Aseo fueron presentadas por los usuarios hasta el mes de diciembre un total de 3.040 PQR'S de las cuales: 2.853 PQR'S están relacionadas con la inconformidad de uno o más elementos de la factura y 187 por inconformidad con la prestación del servicio. De las 3.040 PQR'S recibidas a través de nuestros canales de atención fueron resueltas a favor de los usuarios 2.018 y a favor de la Empresa 1.022.

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN OPERATIVA POR SERVICIOS													
CAUSALES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACUEDUCTO	4	10	9	4	3	10	6	13	12	11	6	3	91
ALCANTARILLADO	1	4	3	10	10	5	8	2	5	6	2	1	57
ASEO	1	2	8	6	4	4	2	4	4	3	0	1	39
TOTAL	6	16	20	20	17	19	16	19	21	20	8	5	187
SUSCRIPTORES	17,392	17,436	17,459	17,503	17,537	17,570	17,618	17,708	17,747	17,783	17,839	17,843	
PORCENTAJE	0.03%	0.09%	0.11%	0.11%	0.10%	0.11%	0.09%	0.11%	0.12%	0.11%	0.04%	0.03%	0.09%





6.3 Solicitudes Varias y Rportes de Daños Realizadas Por Los Usuarios

SOLICITUDES Y REPORTE DE DAÑOS													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACUEDUCTO	34	27	34	31	29	15	21	16	29	23	29	18	306
ALCANTARILLADO	7	6	4	3	5	2	5	1	3	1	0	6	43
ASEO	1	2	1	2	1	3	2	0	2	1	1	0	16
TOTAL	42	35	39	36	35	20	28	17	34	25	30	24	365
SUSCRIPTORES	17,392	17,436	17,459	17,503	17,537	17,570	17,618	17,708	17,747	17,783	17,839	17,843	
PORCENTAJE	0.24%	0.20%	0.22%	0.21%	0.20%	0.11%	0.16%	0.10%	0.19%	0.14%	0.17%	0.13%	0.17%

Se presentaron hasta el mes de diciembre un total de 365 solicitudes varias y reportes de daños por acueducto, alcantarillado y aseo los cuales fueron atendidos y resueltos en su totalidad. Representando un 0.17% teniendo en cuenta el número de suscriptores.

6.4 PQR'S Resueltas a Favor de Los Usuarios / PQR'S Resueltas a favor de la Empresa

AÑO 2025	PQR RESUELTAS A FAVOR DEL USUARIO				PQRS NO MODIFICADAS				TOTAL PQR EN EL MES	PORCENTAJE	
	ACUED	ALCAN	ASEO	TOTAL	ACUE	ALCANT	ASEO	TOTAL			
Ene	112	13	20	145	60	1	1	62	207	70.05%	29.95%
Feb	128	22	64	214	117	0	0	117	331	64.65%	35.35%
Mar	97	15	91	203	111	1	1	113	316	64.24%	35.76%
Abr	64	11	76	151	65	2	1	68	219	68.95%	31.05%
May	79	14	64	157	118	3	0	121	278	56.47%	43.53%
Jun	89	6	42	137	78	3	1	82	219	62.56%	37.44%
Jul	88	10	45	143	72	5	1	78	221	64.71%	35.29%
Agt	108	17	79	204	70	1	0	71	275	74.18%	25.82%
Sept	97	12	95	204	83	3	2	88	292	69.86%	30.14%
Oct	94	10	59	163	63	1	1	65	228	71.49%	28.51%
Nov	79	17	54	150	67	2	1	70	220	68.18%	31.82%
Dic	74	17	56	147	87	0	0	87	234	62.82%	37.18%
				2,018				1,022	3,040	66.38%	33.62%



Teniendo en cuenta las PQR'S resueltas a favor de los usuarios de acuerdo a la gráfica, las más altas son las de acueducto y se presentan por fugas no perceptibles para el usuario en el interior del inmueble, las cuales son modificadas luego de la respectiva revisión y verificación con justa causa.

El seguimiento y la retroalimentación de las reclamaciones accedidas es decir las resueltas a favor de los usuarios en el proceso de PQR'S son aspectos críticos para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua de los servicios. Se realiza un seguimiento efectivo de las reclamaciones accedidas para garantizar que se atiendan de manera oportuna y satisfactoria.

6.5 Índice de Causales de PQRS Mas Recurrentes

CAUSALES DE PQRS MÁS REPETITIVAS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO														
CAUSALES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Descuento por predio desocupado	20	62	84	71	57	37	43	75	92	56	55	55	707	23%
Cobro por promedio	48	59	60	41	46	24	31	47	49	43	48	43	539	18%
Inconformidad con el consumo	123	158	139	82	145	124	114	115	112	101	100	126	1,439	47%
Interrupciones en la prestación del servicio	0	0	1	4	2	4	2	3	3	2	2	0	23	1%
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	5	11	5	10	10	9	8	9	14	15	4	6	106	3%
Otras causales	11	41	27	11	18	21	23	26	22	11	11	4	226	7%
TOTAL, RECLAMACIONES 2025	207	331	316	219	278	219	221	275	292	228	220	234	3,040	100%
TOTAL, PQRS MAS REPETITIVAS	196	290	289	208	260	198	198	249	270	217	209	230	2,814	93%

De acuerdo al resultado de la medición y trazabilidad de las PQR'S más recurrentes el porcentaje más alto de reclamación es la causal inconformidad con el consumo la cual en su mayoría obedecen a fugas perceptibles y no perceptibles por los usuarios.



ACUEDUCTO



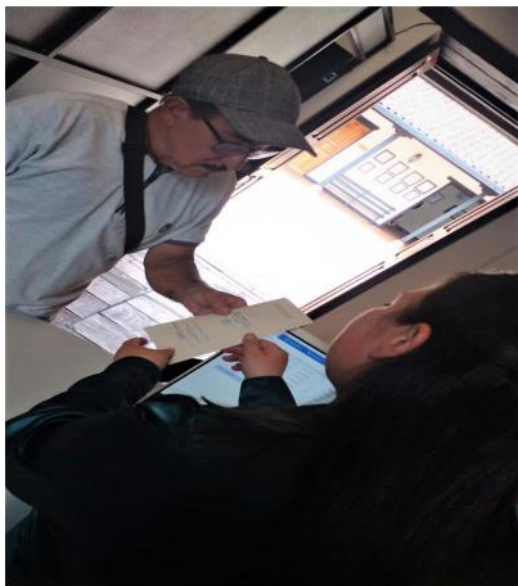
ALCANTARILLADO



ASEO

Teniendo en cuenta que la responsabilidad del control y la buena administración del servicio de agua depende directamente de los usuarios se les entregó información didáctica, un plegable y consejos prácticos los cuales también son publicados periódicamente en la cartelera de atención al cliente con el fin de crear conciencia del buen uso de este recurso tan importante y vital.

Se le hizo entrega del plegable “como administrar y controlar el consumo de agua” a un número significativo de usuarios.





ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

6.6 Estadística de Reconexiones Solicitadas Por Los Usuarios

CONTROL DE RECONEXIONES	
ENERO	15
FEBRERO	94
MARZO	27
ABRIL	7
MAYO	40
JUNIO	39
JULIO	28
AGOSTO	21
SEPTIEMBRE	114
OCTUBRE	73
NOVIEMBRE	6
DICIEMBRE	48
TOTAL	512

6.7 Cargue al SUI

Se efectuó de conformidad a los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el reporte mensual de información a través del Sistema Único de Información SUI hasta el mes de diciembre por los tres servicios.

VII. ÁREA DE PLANEACIÓN

7.1 Avance Del Plan de Gestión

La Empresa viene realizando la ejecución del Plan de Gestión Empresarial 2024- 2027, el cual debe estar enlazado con el plan de desarrollo Municipal, Departamental y Nacional. Se ha continuado con la ejecución de las actividades y proyectos programados para el mediano y largo plazo del Plan de Gestión empresarial actual. Se adjunta el plan de gestión empresarial 2024 – 2027.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

7.2 Aplicación de Tarifas IV Trimestre 2024-2027

Se continuo con la aplicación del marco tarifario bajos las resoluciones CRA 688 de 2014 para acueducto y alcantarillado y CRA 720 de 2015, para el servicio de aseo.

Por medio del Acuerdo No 07 del 28/07/2025 emanado de la Junta Directiva de Empopamplona, se realizó la actualización de las tarifas de acueducto y alcantarillado en un porcentaje del 3.06%. Para el servicio de aseo, se actualizaron las tarifas de los componentes de recolección y transporte en un IPCC del 3.64% y Disposición final en un 3.64%.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025 se aplicaron los porcentajes de subsidios AAA para los estratos uno: 50%. Estrato dos 25% y estrato tres 4% según lo aprobado por del Concejo Municipal. Contribuciones Industrial 35%, Comercial 55%.

7.3 Avances SUI y Estado de Cargue

Se ha venido avanzando en el cargue de información al SUI, aunque aún existen algunos pendientes, se ha mejorado la gestión del 2025, teniendo en cuenta que la persona encargada del SUI se volvió a contratar a partir del mes de agosto de 2025. A diciembre del año 2025, se encuentra el estado de cargue general del SUI en un 98%.



En la siguiente imagen se observa el estado de avance general del SUI a la fecha.

Tabla 1. Estado de Cargue al SUI 2025

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	128	100 %
2003	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	148	100 %
2004	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	317	100 %
2005	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	373	100 %
2006	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	319	100 %
2007	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	390	100 %
2008	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	354	100 %
2009	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	1	428	99 %
2010	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	565	100 %
2011	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	603	100 %
2012	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	577	100 %
2013	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	548	100 %
2014	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	562	100 %
2015	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	1	576	99 %
2016	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	14	693	98 %
2017	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	1	614	99 %
2018	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	628	100 %
2019	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	650	100 %
2020	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	653	100 %
2021	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	0	620	100 %
2022	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	15	601	97 %
2023	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	6	607	99 %
2024	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	4	599	99 %
2025	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	77	408	84 %
2026	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	1	0	0 %
TOTAL	739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	120	11961	99 %

7.4 Indicadores

Se calcularon los indicadores por cada dependencia y se elaboró el cuadro de mando de indicadores a junio de 2025.

Igualmente se avanzó con el cálculo de los indicadores y la proyección del plan de Gestión y Resultados de la resolución CRA 906 de 2019, para el avance del 2024



Se realizó el cargue de la información del Indicador único sectorial IUS, tablero de planeación, tablero de control y de acciones de mejora y demás archivos complementarios de la resolución CRA 906 al Sistema Único de Información SUI.

Según la publicación de la SSPD en el mes de julio de 2025, para el 2024 EMPOPAMPLONA obtuvo una calificación del IUS de 78, 48 - RIESGO MEDIO.

7.5 Mapa de Riesgos

Se actualizaron los mapas de riesgos para el 2025 con todos los procesos, conforme a las nuevas normas nacionales y de calidad ISO 9001 V. 2015.

7.6 Planes de Mejoramiento

Se elaboraron los planes de mejoramiento para el 2025, en cumplimiento de los hallazgos de las auditorías del INCONTEC 2023, auditorías internas 2024 y de la Auditoría de la Contraloría general de la Nación al relleno sanitario La cortada.

Mediante autos de cierre No. 554 y 568 de 2025 en donde se decidió RESOLVER EL CIERRE Y ARCHIVO de la indagación preliminar, que genere el Plan de Mejoramiento.

NOTA. La supervisión del contrato de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, está a cargo de la área de Contabilidad. El informe de Auditoría debe ser solicitado a esta dependencia.

7.6.1 Informe de Avance de Proyectos

7.6.2 Estado de los Convenios interadministrativos con el MVCT

Convenio CUR 881 de 2021: Estudios y diseños de la PTAR Pamplona.

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1
Carrera 6 N° 4 - 65
Teléfono: 315 6148303
e-mail: secretariagerencia@empopamplona.com.co
Pamplona - Norte de Santander





Se continuo con la ejecución de los contratos de consultoría e interventoría de la PTAR Pamplona, se entregaron los resultados de la primera fase, y segunda fase en un 100%. El Proyecto de construcción de la PTAR Pamplona, ya se encuentra admitido en el mecanismo de viabilización del MVCT, al superar la etapa de revisión documentos e ingreso al mecanismo de viabilización,

– Ingreso al Mecanismo de Viabilización del proyecto “1-2023-53 CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER”. Radicado: 2022ER0151075.

**MINISTERIO DE VIVIENDA,
CIUDAD Y TERRITORIO**

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO 30-03-2023 10:57
Al Contestar Cite Este No.: 2023EE0023420 Fol:1 Anex:1 FA:10
ORIGEN 7231-GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS / ANDRÉS FELIPE GONZÁLEZ
MENES
DESTINO HUMBERTO PISCIOTTI QUINTERO / ALCALDIA DE PAMPLONA
ASUNTO RESPUESTA VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO - DIRECCIÓN DE
OBS
2023EE0023420

Bogotá D.C., 30 de marzo de 2023

Doctor
HUMBERTO PISCIOTTI QUINTERO
Alcalde
Alcaldía de Pamplona
Carrera 6 calle 5 Esquina Palacio Municipal
Pamplona – Norte de Santander
alcaldia@pamplona-nortedesantander.gov.co
contactenos@pamplona-nortedesantander.gov.co

ASUNTO: Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico – Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial – Subdirección de Proyectos – Ingreso al Mecanismo de Viabilización del proyecto “1-2023-53 CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER”. Radicado: 2022ER0151075.

Respetado señor alcalde,

En cumplimiento a lo estipulado en la resolución 0661 de 2019 expedida por este Ministerio en cuanto a la presentación y viabilización de proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico que soliciten apoyo financiero de la Nación, nos permitimos remitir a su despacho los resultados de la revisión documental preliminar efectuado al proyecto del asunto en los términos establecidos en los artículos 13, 14, 15 (numeral 15.2) y artículo 16 de la mencionada resolución.

De acuerdo con lo anterior, le manifestamos que, una vez revisada la información del proyecto del asunto, y con base en los requerimientos exigidos en la Guía de revisión documental, permisos e impactos (ANEXO 2 Resolución 0661/2019), hemos encontrado que se presenta la información necesaria para iniciar el proceso de evaluación por requerimientos, por lo que se notifica el ingreso de este al Mecanismo de Viabilización de Proyectos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. En consecuencia, se adjunta para su consideración y conocimiento el contenido de la mencionada Guía, la cual recoge cada una de las observaciones efectuadas a la documentación radicada por la Entidad Formuladora.

Para información adicional o aclaraciones sobre el alcance de la presente comunicación, se puede contactar con el ingeniero Andrés Felipe González Meneses al correo institucional AGonzalez@minvivienda.gov.co, y de ser necesario, agendar una mesa de trabajo con el objetivo de aclarar los aspectos requeridos.

Sin otro particular,

JACKELINE MENESES OLARTE
Subdirectora de Proyectos

Actualmente se encuentra en la tercera fase, en la etapa de revisión técnica de los estudios y diseños presentados, con el objetivo de obtener el concepto técnico positivo por parte del MVCT. Se han subsanado las observaciones y el avance del proyecto es de un 98%.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

Convenio interadministrativo No 1387 de 2023 – Estudios y diseños del sistema de tratamiento y recuperación energética de residuos sólidos orgánicos.

El Proyecto se encuentra en ejecución, ya se terminó la segunda fase, y se presentó a la ventanilla única del MVCT, para la gestión de recursos. Proyecto a cargo de FINDETER, contratista C-Deg.

Se firmo una prórroga del convenio 1387 de 6 meses más, hasta abril de 2026.

Convenio 012 de 2025.

El objeto es Aunar esfuerzos entre municipio de Pamplona y Empopamplona para la optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Pamplona, por valor de \$1.818.515.582, con una ejecución a diciembre de 2025 del 50%.

Convenio interadministrativo CV SAPSB 02991 2025

Aunar esfuerzos entre Municipio de Pamplona, PDA Norte de Santander y Empopamplona para la optimización de redes de acueducto en el Municipio de Pamplona, por valor de \$5.241.826.841, con una ejecución a diciembre de 2025 del 50%.

Convenio interadministrativo no. CI-SMARNs-03461-2025

Convenio suscrito entre la Gobernación del departamento Norte de Santander secretaría de medio ambiente, recursos naturales y sostenibilidad – la Alcaldía del Municipio de Pamplona y Empopamplona S.A E.S.P. para la reforestación y aislamiento del predio el Cubano, vereda García, por valor de \$185.000.000. con una ejecución a diciembre de 2025 del 100%.



Otros proyectos.

Durante el IV trimestre de 2025 se han realizado 2 mesas de trabajo con funcionarios del MVCT para la revisión y ajuste del proyecto de optimización y ampliación del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial del municipio de Pamplona (Plan maestro de alcantarillado). Proyecto que ingreso al mecanismo de viabilizacion del MVCT bajo el código 2-2023-205, del 8/11/2023.

VIII. Sistema de Gestión de Calidad

Actualmente la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. cuenta con las siguientes certificaciones:

Cuenta con el certificado del El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, recibe también el certificado IQNet, así la certificación para le empresa, adquiere un carácter global, al estar respaldado por los miembros de esta red. Con esta certificación la empresa demuestra, de forma permanente, que sus servicios cumplen con un referencial (Norma Técnica Colombiana, extranjera o internacional), bajo sistemas de fabricación y control de la conformidad eficaces y confiables.

Actualmente por parte del El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), se efectúan auditorías de seguimiento, con el fin de comprobar que la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P. mantiene las condiciones que permitieron el otorgamiento de la certificación.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), certifica que el sistema de gestión de la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A.



E.S.P. ha sido auditada y aprobada con respecto a los requisitos específicos ISO 9001:2015 en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras, Se realizó la Auditoria de Renovación + Restauración de la norma ISO 9001:2015, la cual se desarrolló en las instalaciones de la empresa, durante los días Diez (10) y once (11) de diciembre de la vigencia 2025, esta certificación tiene una vigencia por tres años.



IQNET Members:
AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cipro CISA Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic
DQS Germany EAGLE Certification Group USA FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ISONTEC Colombia ICS Romania and Herzegovina Inspecta Serbisia Oy Finland INTECO Costa Rica IRAM Argentina IGA Japan KQF Korea
LSGA Uruguay NITEC Greece NSZT Hungary NEMKO AS Norway NSAI Ireland NICE-SAGE Mexico POCB Poland Quality Austria
SRI Israel SIO Slovenia SIRIM QAS International Malaysia S2S Switzerland SRAC Romania TSE Turkey YUQS Serbia

* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1
Carrera 6 N° 4 - 65
Teléfono: 315 6148303
e-mail: secretariagerencia@empopamplona.com.co
Pamplona - Norte de Santander





ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

8.1 Nivel de Satisfacción de Los Clientes o Suscriptores de la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pamplona, EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., ha desempeñado un rol estratégico en la prestación de servicios esenciales como acueducto, alcantarillado y aseo desde su constitución el 20 de diciembre de 1963. A lo largo de más de seis décadas de operación, la compañía ha evolucionado para responder eficazmente a las necesidades de sus grupos de interés, atendiendo actualmente a aproximadamente más de 17.000 clientes o suscriptores. Este compromiso con la excelencia y la continuidad del servicio ha impulsado a EMPOPAMPLONA a implementar diversas estrategias orientadas a la evaluación y mejora continua de la satisfacción del cliente.

La medición del nivel de satisfacción de los usuarios es un pilar fundamental para identificar oportunidades de mejora y garantizar que los servicios ofrecidos se alineen con las expectativas del mercado. En este sentido, se han desarrollado una encuesta estructurada para el primer semestre de la vigencia 2025, que permite recopilar información cualitativa y cuantitativa sobre la percepción de los clientes en aspectos clave como la calidad del servicio, la atención al cliente y la eficacia en la resolución de incidencias. Estos instrumentos no solo proporcionan indicadores precisos del grado de satisfacción, sino que también recogen sugerencias y comentarios valiosos que contribuyen a la optimización operativa y al fortalecimiento de la relación con la comunidad.

Mediante un enfoque participativo y transparente, Empopamplona S.A E.S.P. promueve un diálogo abierto con sus suscriptores, fomentando una cultura organizacional orientada a la mejora continua. La evaluación sistemática de la satisfacción del cliente se constituye no solo



como un indicador clave del desempeño empresarial, sino también como una herramienta estratégica para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de la empresa.

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 17.470 usuarios, aplicando una muestra aleatoria del 3%, equivalente a 24 encuestas de satisfacción, durante el primer 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.

La encuesta de satisfacción fue respondida por un total de 550 personas residentes en el casco urbano del municipio de Pamplona. Esta participación representa una muestra significativa que permite obtener una visión representativa de la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados por Empopamplona S.A. E.S.P., asegurando la validez y confiabilidad de los resultados para la toma de decisiones estratégicas.

La encuesta de satisfacción fue difundida a través de múltiples canales estratégicos para maximizar su alcance y participación. Se promovió mediante la página web oficial de Empopamplona S.A. E.S.P. y sus redes sociales corporativas, facilitando el acceso directo a los usuarios o Suscriptores. Adicionalmente, se implementó una comunicación interna dirigida a



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

todos los jefes de área, quienes a su vez incentivaron la participación entre sus familiares, amigos y la comunidad en general. Esta estrategia integral de difusión permitió involucrar activamente a diversos segmentos de la población, fortaleciendo la representatividad y calidad de la información recopilada.

Los resultados obtenidos permiten identificar áreas clave para la mejora continua, fortalecer la relación con la comunidad y optimizar los procesos operativos. Este ejercicio refleja el compromiso de Empopamplona S.A E.S.P. con la transparencia, la participación activa de sus suscriptores y la sostenibilidad organizacional, constituyendo una herramienta estratégica para la toma de decisiones y el desarrollo futuro de la empresa.

8.1.1 Justificación de la encuesta de satisfacción

La realización de la encuesta de satisfacción de los clientes o suscriptores de la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona, Empopamplona S.A. E.S.P., se justifica en la necesidad de contar con información objetiva y precisa sobre la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad y continuidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que se les prestan. Este ejercicio es fundamental para identificar áreas de mejora, fortalecer la relación con los grupos de interés y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y la normatividad vigente, como la Ley 142 de 1994 y las resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Además, la medición sistemática de la satisfacción permite a Empopamplona S.A. E.S.P., alinear sus políticas, planes y programas con las expectativas y necesidades reales de sus usuarios, promoviendo una gestión transparente, participativa y orientada a la mejora continua. La información obtenida a través de la encuesta se convierte en un insumo estratégico para la toma de decisiones, la optimización de procesos y la sostenibilidad



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

organizacional, contribuyendo así al desarrollo integral del municipio y al bienestar de la comunidad.

Por último, dado que la satisfacción del cliente influye directamente en la percepción general del servicio público y en comportamientos futuros como la fidelización o la presentación de quejas, esta medición se constituye en un indicador clave para evaluar el desempeño institucional y garantizar la prestación eficiente y oportuna de los servicios públicos domiciliario

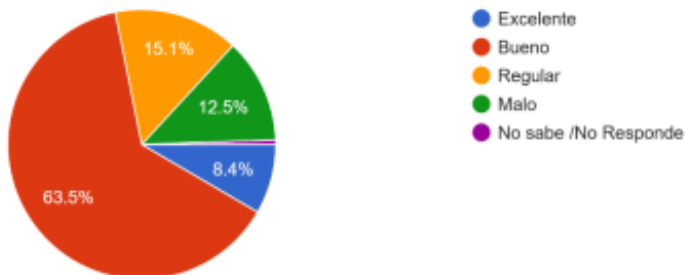
8.1.2 Resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción.

Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción reflejan la percepción actual de los usuarios del casco urbano de Pamplona respecto a los servicios prestados por Empopamplona S.A. E.S.P. Esta información clave permite identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la calidad del servicio, la atención al cliente y la efectividad en la resolución de incidencias. A partir de estos hallazgos, la empresa podrá implementar acciones estratégicas orientadas a mejorar la experiencia del usuario y fortalecer su compromiso con la comunidad.

La encuesta de satisfacción inicia con la recopilación de datos básicos de los participantes, tales como nombre y apellido, barrio o sector de residencia dentro de la ciudad de Pamplona, estrato socioeconómico y la fecha de realización de la encuesta. Esta información permite segmentar y analizar los resultados de manera detallada, facilitando la identificación de patrones y necesidades específicas según las características demográficas y geográficas de los usuarios.



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



Nota: Elaboración propia.

La encuesta sobre la percepción de la continuidad y calidad del servicio de acueducto en Pamplona recibió un total de 550 respuestas. Los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Obtuvo una calificación de Bueno: 63.5% Aproximadamente 350 personas consideran que el servicio es bueno, lo que representa la mayoría de los encuestados.

- Regular: 15.1% Un total de 83 personas perciben el servicio como regular.
- Malo: 12.5% Cerca de 69 personas califican el servicio como malo.
- Excelente: 8.4% Unos 46 encuestados consideran que el servicio es excelente.

No sabe / No responde: 0% No se registraron respuestas en esta categoría.

Estos datos muestran que el 71.9% de los usuarios (sumando las categorías excelente y bueno) tienen una percepción positiva del servicio, mientras que el 27.6% (regular y malo) tienen una percepción menos favorable.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO

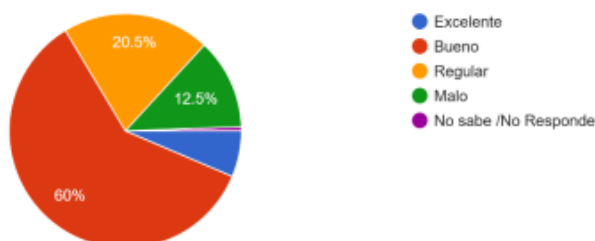


ASEO

Desde una perspectiva cualitativa, la mayoría de los usuarios percibe la prestación del servicio de acueducto como satisfactoria, destacando principalmente la categoría "bueno". Sin embargo, el hecho de que un 27.6% de los encuestados califique el servicio como regular o malo señala la existencia de áreas de oportunidad para mejorar la continuidad y calidad del servicio.

La baja proporción de respuestas en la categoría "excelente" sugiere que, aunque el servicio cumple con las expectativas básicas, aún existen retos para alcanzar niveles de excelencia percibidos por los usuarios. Por otro lado, la ausencia de respuestas en la categoría "No sabe / No responde" indica que los encuestados tienen una opinión clara sobre el servicio recibido.

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



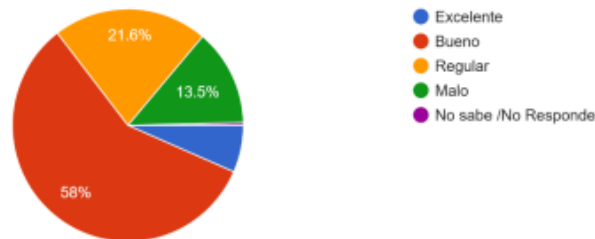
Nota: Elaboración propia.

Solo el 20.5% considera excelente la respuesta ante daños en la red de acueducto, mientras que más del 60% no tiene conocimiento o no respondió.

La baja participación en categorías positivas sugiere que la empresa debe mejorar su comunicación y atención ante emergencias.



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

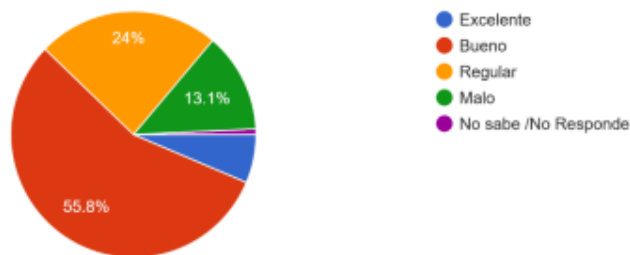


Nota: Elaboración propia.

Un 24% califica como excelente la respuesta ante daños en alcantarillado, pero más del 55% no tiene conocimiento o no responde.

Aunque hay un mejor desempeño que en acueducto, persiste la falta de información o insatisfacción entre los usuarios.

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

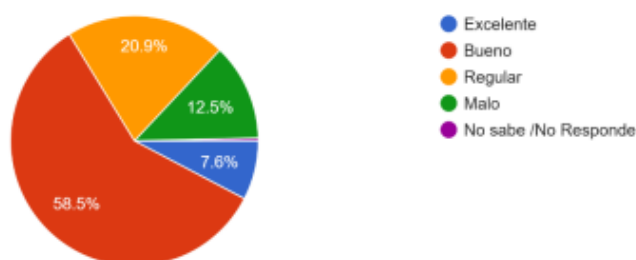


Nota: Elaboración propia.

El 24% valora como excelente el mantenimiento de redes de alcantarillado, mientras que más del 55% no responde o no conoce el servicio.

Hay una percepción moderadamente positiva, pero también un alto nivel de desconocimiento que podría indicar falta de visibilidad en las actividades de mantenimiento.

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



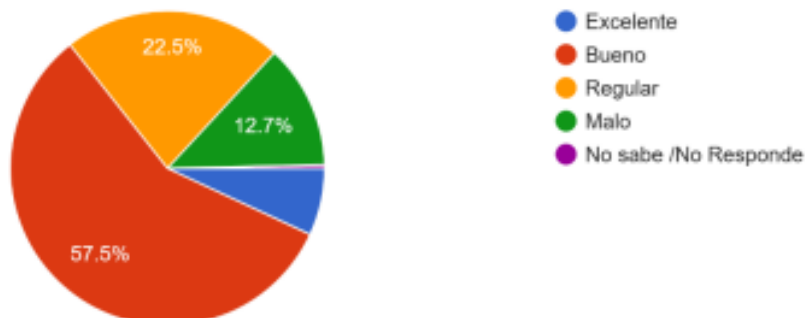
Nota: Elaboración propia.

Solo el 20.9% considera excelente la frecuencia del servicio de aseo, y más del 58% no tiene conocimiento o no responde.

Los altos índices de "no sabe/no responde" pueden reflejar problemas de cobertura o comunicación del cronograma de recolección.



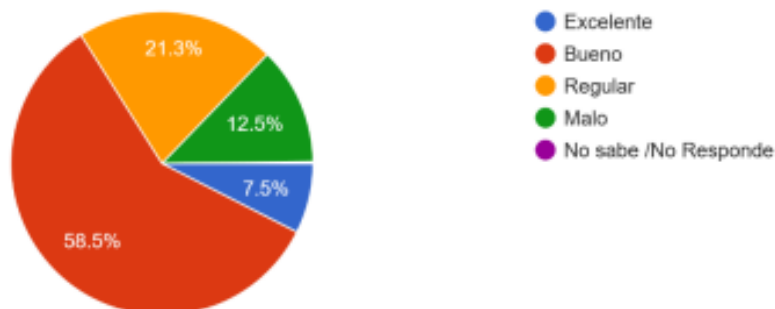
Considera usted que la prestación del servicio de Barrido de su sector es.



El 22.5% valora como excelente el servicio de barrido, mientras que más del 57% no responde o no conoce el servicio.

La baja percepción puede estar relacionada con la irregularidad del servicio o la poca visibilidad de las actividades.

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





ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO

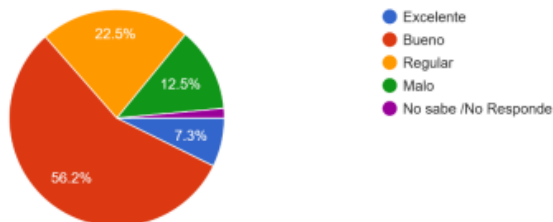


ASEO

Más del 20% valora positivamente la calidad de recolección, pero más del 58% no responde o no conoce el servicio.

Las altas tasas de "no sabe/no responde" indican que el servicio no está llegando efectivamente a todos los usuarios o hay deficiencias en la comunicación.

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



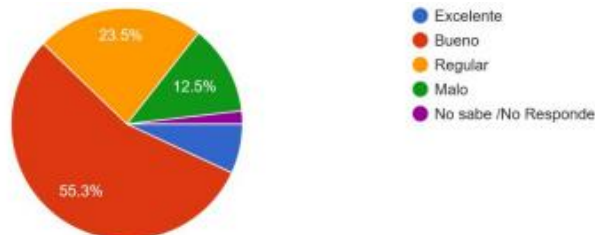
Nota: Elaboración propia.

Solo un 22.5% considera que la interpretación de la factura es excelente, lo que sugiere que una minoría entiende fácilmente la información presentada.

El 7.3% califica como "malo" el nivel de claridad, lo cual refleja una insatisfacción directa con respecto al formato o explicación de los cargos.



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

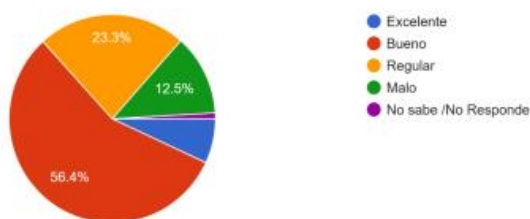


Nota: Elaboración propia.

Solo el 23.5% conoce bien las obras y actividades de la empresa, mientras que más del 55% no tiene conocimiento al respecto.

La empresa debe mejorar sus estrategias de divulgación y transparencia para que los ciudadanos estén informados sobre sus proyectos.

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



Nota: Elaboración propia.

Solo el 23.3% muestra una alta satisfacción con la empresa, mientras que más del 56% no responde o no tiene una opinión clara.



La baja satisfacción general puede deberse a la acumulación de deficiencias en varios servicios, junto con una percepción de poca transparencia o rendición de cuentas.

Los comentarios de los encuestados reflejan una percepción diversa, con opiniones positivas, críticas constructivas y quejas específicas. Aquí se presentan algunos ejemplos significativos:

Opiniones Positivas (Excelente / Bueno) "Muy buen servicio gracias por todo."

"Excelente servicio, felicitaciones a pesar de las situaciones." "Han mejorado con el compromiso del barrido y la limpieza de zonas verdes." "BUEN SERVICIO, tratan de dar lo mejor." "EXELENTE servicio... ojalá siga así y mejorando." Muchos usuarios reconocen esfuerzos de mejora, especialmente en limpieza, barrido y atención en reparaciones. La percepción positiva se centra en el mejoramiento progresivo y el trato amable del personal.

Opiniones Regulares "Más o menos, mejores." "Muy regular, todas las semanas daños

y nos dejan sin servicio, medio arreglan y dejan huecos por todos lados." "Se demorarán mucho tiempo en atender los daños." "Mejorar las situaciones que se presentan respecto a los servicios." Los comentarios regulares destacan problemas de continuidad, tiempos de respuesta y calidad en reparaciones. Los usuarios notan esfuerzos, pero piden mejora en eficiencia y cobertura.

Opiniones Negativas (Malo) "Mala la prestación del servicio del agua." "desde hace

un mes hay un daño por el Arenal... no les interesa." "realizan trabajos y no tapan los huecos, nos tienen las vías dañadas." "mal el servicio del agua." Las quejas más fuertes están relacionadas con fugas de agua, reparaciones incompletas, abandono de obras y falta de atención oportuna. Los usuarios afectados expresan frustración por la falta de respuesta ante problemas recurrentes.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

8.1.3 Conclusiones Generales

La percepción general de los usuarios indica que la empresa cumple satisfactoriamente con las funciones básicas que le son encomendadas, lo que evidencia un nivel aceptable de desempeño en la prestación de sus servicios esenciales. Asimismo, se identifica un segmento significativo de la clientela que reconoce y valora de manera positiva los esfuerzos de mejora implementados en determinados sectores de la organización, lo cual contribuye a fortalecer la imagen institucional y a consolidar la confianza de los usuarios en la capacidad de adaptación y evolución de la empresa.

No obstante, persisten manifestaciones de insatisfacción por parte de algunos usuarios, quienes señalan deficiencias en aspectos críticos como los tiempos de respuesta ante incidencias, la ejecución de reparaciones que en ocasiones resultan incompletas, la frecuencia de interrupciones en el servicio y la percepción de falta de transparencia en los procesos comunicativos y operativos. Estas áreas de oportunidad requieren una atención prioritaria, dado que afectan directamente la experiencia del usuario y, por ende, la reputación empresarial.

Adicionalmente, se observa que un porcentaje considerable de ciudadanos no emite una opinión definida o se abstiene de responder, lo cual podría estar indicando posibles dificultades en el acceso al servicio, deficiencias en los canales de comunicación o, en su defecto, un bajo nivel de impacto percibido por parte de la empresa en su entorno. Esta situación representa un reto para la organización, que debe redoblar sus esfuerzos en materia de comunicación institucional y fortalecimiento de la relación con los usuarios, a fin de incrementar la percepción de valor y fomentar una mayor participación e involucramiento de la comunidad en los procesos.

8.1.4 Recomendaciones

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1
Carrera 6 N° 4 - 65
Teléfono: 315 6148303
e-mail: secretariagerencia@empopamplona.com.co
Pamplona - Norte de Santander





ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

Es fundamental que Empopamplona S.A E.S.P., implemente estrategias orientadas a la optimización de los tiempos de atención y a asegurar la completitud en las reparaciones, con el objetivo de elevar los estándares de calidad en la prestación del servicio y satisfacer de manera más eficiente las necesidades de los usuarios.

Adicionalmente, resulta prioritario fortalecer los canales de comunicación institucional, a fin de incrementar la transparencia y la visibilidad de las acciones ejecutadas por la empresa. La implementación de plataformas digitales, boletines informativos y espacios de diálogo directo con la comunidad contribuirá a mantener informados a los grupos de interés y a consolidar la confianza en la gestión empresarial de Empopamplona S.A E.S.P.

Se sugiere la realización de campañas de sensibilización comunitaria, orientadas a promover la participación activa de los usuarios en el monitoreo y retroalimentación del servicio. Estas iniciativas no solo fomentarán un sentido de corresponsabilidad, sino que también proporcionarán información valiosa para la mejora continua de los procesos y la identificación oportuna de áreas de oportunidad.

Se considera imprescindible invertir en la capacitación continua del personal, especialmente en lo que respecta al servicio al cliente y al manejo de situaciones de emergencia. El desarrollo de competencias en estos ámbitos permitirá ofrecer una atención más profesional, empática y eficiente, fortaleciendo así la imagen institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios.



Anexos.



Screenshot de la publicación en página web de Empopamplona S.A E.S.P., de la encuesta de satisfacción.



Screenshot de la publicación en redes sociales oficiales de Empopamplona S.A E.S.P., de la encuesta de satisfacción.



8.2 Cumplimiento de la Política de Calidad

El cumplimiento de la política de calidad es un pilar fundamental que sustenta nuestra misión de brindar servicios de excelencia. Esta política no solo refleja nuestro compromiso con la calidad, sino que también establece el marco estratégico para todos nuestros procesos operativos. Alineada con los estándares internacionales como la Norma ISO 9001, nuestra política de calidad garantiza que nuestros productos y servicios satisfagan no solo los requisitos reglamentarios, sino también las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.

A través de un enfoque proactivo y continuo, nos esforzamos por mejorar constantemente nuestros procesos, asegurando que cada acción esté orientada hacia la excelencia y la satisfacción del cliente. La alta dirección de Empop'Amplona se compromete a liderar este esfuerzo, involucrando activamente a todo el personal en la implementación y mejora continua de nuestra política de calidad.

PROCESO	NOMBRE INDICADOR	Valor obtenido 2024	Meta 2024	% de cumplimiento.
DIRECCIONAMIENTO.	EJECUCION DE PLANES OPERATIVOS	0,97	0,99	98%
ACUEDUCTO	IRCA (INDICE DE RIESGO POR CALIDAD DE AGUA)	0,0031	0,2% Norma 5%	100%
	IANC (INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA)	42.43%	0,41	96.62%
	IRABA (INDICE DE RIESGO POR ABASTECIMIENTO)	3.00%	0,02	95%
	AMPLIACION DE COBERTURA	0,50%	0,50%	100%
	INDICE DE RED REPLAZADA	285 Mts	250 Mts	100%
	CONTINUIDAD	23,84	23,92	100%
ALCANTARILLADO	AMPLIACION DE COBERTURA	0,005	0,005	100%
	INDICE DE RED REPLAZADA	285 Mts	250 Mts	100%
ASEO	VIDA UTIL DE RELLENO SANITARIO	70.00%	0,4	100%
	INDICE DE FRECUENCIA DE BARRIDO	100%	100%	100%
	INDICE PRESTACION DEL SERVICIO	0.05 %	0,002	100%



TALENTO HUMANO	CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO	96%	100%	100%
	TASA DE ACCIDENTALIDAD.	2,15%	2,00%	83%
	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACION	85%	93%	92%
GESTIÓN COMERCIAL	INDICE DE RECLAMACION FACTURACION	1,78%	2,00%	100%
	COBERTURA DE MICROMEDICION	94,6%	97,5%	0,98
	COBERTURA DE ALCANTARILLADO	99,4%	99,5%	99,0%
	COBERTURA DE ACUEDUCTO	99,4%	99,5%	99,0%
	FUNCIONAMIENTO DE MEDIDOR	95,6%	96,0%	100,0%
	INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA	0.05%	0,18%	100,0%
	INDICE DE RECAUDO	91,5%	96,1%	95,3%
	INDICE DE FACTURACION	57.57%	62,2%	93,0%
	COBERTURA DE ASEO	99,5%	99,5%	100,0%
CONTROL INTERNO	CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION DE AUDITORIA	96,5%	96,5%	100,0%
	EFICACIA EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS	82,0%	90,0%	91.00%
G.FINANCIERA.	RAZON DE ENDEUDAMIENTO	0.52	0.45	100,0%
	INDICE DE LIQUIDEZ	97.35%	>100%	99,0%
	EJECUCION PRESUPUESTAL.Recursos Propios. Recursos Totales.	78,8%	95,0%	81.50%
BIENES Y SERVICIOS	CUMPLIMIENTO EN LA EVALUACION DE PROVEEDORES	92,0%	96,0%	98,0%
	CONFIABILIDAD DEL PROVEEDOR	95,0%	96,0%	100,0%
S.G.C	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.	84,0%	90,0%	94,0%



El cuadro sobre el cumplimiento de la política de calidad de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. ofrece una visión detallada de cómo la empresa está logrando sus objetivos de calidad. A continuación, se presenta un análisis de los datos presentados:

CUMPLIMIENTO EN LA POLÍTICA DE CALIDAD			
OBJETIVOS DE CALIDAD	PONDERACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO	APORTE EN LA POLÍTICA
Ampliar y mejorar la cobertura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	20	98.36%	19.67%
Ofrecer de manera oportuna, eficaz y eficiente los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	20	96.12%	19.22%
Consolidar el Proceso de Modernización empresarial, que permita ser más eficientes y eficaces en la Prestación de los servicios y en logro de los objetivos formulados	15	96.01%	14.4%
Mejorar y Desarrollar continuamente el cambio de actitud hacia la excelencia.	15	100.00%	15.00%
Garantizar la Sostenibilidad financiera de la Empresa	15	87.64%	13.14%
Mantener actualizada la Normatividad legal vigente, para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y dar cumplimiento a la misma.	5	100.00%	5.00%
Cumplir con los objetivos establecidos para la recuperación del Río Pamplonita.	15	87.50%	7.13%
			88.56%



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

8.2.1 Ampliar y mejorar la cobertura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

- Ponderación: 20%
- % de Cumplimiento: 98.36%
- Aporte en la Política: 19.67%

La empresa ha logrado un alto nivel de cumplimiento en este objetivo, lo que indica una expansión efectiva de los servicios.

8.2.2 Ofrecer de manera oportuna, eficaz y eficiente los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo

- Ponderación: 20%
- % de Cumplimiento: 96.12%
- Aporte en la Política: 19.22%

Aunque el cumplimiento es alto, hay un pequeño margen para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios.

8.2.3 Consolidar el Proceso de Modernización empresarial

- Ponderación: 15%
- % de Cumplimiento: 96.01%
- Aporte en la Política: 14.4%

La modernización empresarial está avanzando bien, lo que sugiere una mejora continua en la eficiencia y eficacia.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

8.2.4 Mejorar y Desarrollar continuamente el cambio de actitud hacia la excelencia

- Ponderación: 15%
- % de Cumplimiento: 100.00%
- Aporte en la Política: 15.00%

Este objetivo ha sido completamente alcanzado, lo que indica un compromiso fuerte con la excelencia.

8.2.5 Garantizar la Sostenibilidad financiera de la Empresa

- Ponderación: 15%
- % de Cumplimiento: 87.64%
- Aporte en la Política: 13.14%

Aunque hay un compromiso con la sostenibilidad financiera, el cumplimiento es relativamente bajo, lo que sugiere áreas para mejorar.

8.2.6 Mantener actualizada la Normatividad legal vigente

- Ponderación: 5%
- % de Cumplimiento: 100.00%
- Aporte en la Política: 5.00%

La empresa ha cumplido completamente con este objetivo, lo que asegura el cumplimiento legal.



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

8.2.7 Cumplir con los objetivos establecidos para la recuperación del Río

Pamplonita

- Ponderación: 15%
- % de Cumplimiento: 87.50%
- Aporte en la Política: 7.13%

Aunque el cumplimiento es alto, hay un margen para mejorar en este objetivo ambiental.

Promedio General de Cumplimiento: 88.56%

En general, EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. ha demostrado un buen desempeño en el cumplimiento de sus objetivos de calidad, con áreas destacadas como la expansión de servicios y la excelencia organizacional. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la sostenibilidad financiera y en la recuperación del Río Pamplonita.