



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

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



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PAMPLONA
EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
VIGENCIA 2025

JUAN SEBASTIAN SUAREZ JAUREGUI
GERENTE GENERAL

PAMPLONA
2026



SC-CER69847





EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

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



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

I. INTRODUCCIÓN

La gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona, EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., bajo la dirección del Dr. Juan Sebastián Suárez Jáuregui, en estricto cumplimiento de su responsabilidad constitucional y legal, presenta ante la comunidad el Informe de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025. Este ejercicio trasciende el deber administrativo para consolidarse como un espacio genuino de transparencia, participación ciudadana y democratización de la gestión pública, pilares fundamentales para fortalecer la confianza y legitimidad institucional ante los habitantes del Municipio de Pamplona.

En esta ocasión, la audiencia pública se trasladó a un escenario emblemático y operativo: la Planta de Tratamiento Cariongo. La elección de este recinto, corazón de la transformación del agua cruda en un recurso potable y seguro, buscó conectar a los usuarios con la realidad técnica del servicio y visibilizar el compromiso diario de nuestro equipo humano para llevar bienestar a cada hogar. El evento contó con la participación activa de la mesa directiva, miembros de la asamblea, representantes de la Alcaldía Municipal, el Concejo, autoridades ambientales como Corponor, el Comité de Control Social a los Servicios Domiciliarios y el sindicato de trabajadores.

Durante el año 2025, la empresa mantuvo su firme propósito de garantizar la prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. La gestión se enfocó en superar desafíos críticos, tales como:

Contingencia Climática: La atención de una sequía prolongada que exigió medidas extremas de respuesta técnica.



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

Infraestructura Histórica: El manejo y optimización de redes con más de 60 años de antigüedad, asegurando la continuidad del servicio.

Calidad Excepcional: La obtención de un IRCA (Índice de Riesgo de la Calidad del Agua) ejemplar del 0.53%, reafirmando la seguridad del consumo humano en el municipio.

Este informe busca brindar un "parte de tranquilidad" a los pamploneses, demostrando que cuentan con una entidad sólida, responsable y financieramente estable, cuyos activos y utilidades respaldan su operatividad futura. A través de este puente de comunicación directa, reafirmamos nuestro compromiso con la modernización tecnológica, la sostenibilidad ambiental y la ejecución de proyectos que aseguren servicios de alta calidad para las próximas generaciones.



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

II. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

En cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona, EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., desarrolló el 29 de abril de 2026 a las 9:00 a.m. la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Esta actividad representó un escenario de participación y comunicación institucional, enfocado en presentar a la ciudadanía, grupos de interés y demás actores vinculados, los resultados más relevantes de la gestión adelantada por la entidad. La jornada se efectuó de forma virtual mediante transmisión en vivo a través de Google Meet y de las redes sociales oficiales, permitiendo una mayor difusión y acceso por parte de la comunidad

La audiencia fue liderada por el Gerente General, Juan Sebastián Suárez Jauregui, junto con el equipo directivo integrado por los responsables de las áreas Comercial, Atención al Cliente, Plantas, Planeación, adquisición de bienes y servicios, Obras y Mantenimiento de Redes, Contabilidad y Aseo, quienes participaron en la presentación y desarrollo de los ejes temáticos relacionados con la gestión administrativa, operativa y financiera de la entidad.

Con el propósito de garantizar la participación ciudadana, la empresa dispuso diferentes mecanismos de interacción, entre ellos chats y espacios de comentarios habilitados en las plataformas virtuales. De igual forma, se implementaron formularios electrónicos y formatos físicos en la oficina de atención al cliente para la recepción de inquietudes, observaciones y sugerencias, fortaleciendo así los principios de transparencia y acceso a la información.



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

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



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

La preparación de la audiencia estuvo marcada por un trabajo articulado entre las diferentes dependencias de la entidad, lo que permitió consolidar información estratégica, realizar la respectiva revisión documental, definir la estrategia de comunicaciones y establecer el cronograma de actividades a desarrollar.

La difusión de la audiencia se efectuó principalmente mediante los canales oficiales de la empresa en redes sociales, con el propósito de ampliar la cobertura y promover la participación de los diferentes grupos de interés. Asimismo, se habilitaron enlaces de acceso para la transmisión en vivo, registros de asistencia, formularios para la recepción de preguntas y encuestas de satisfacción, permitiendo una comunicación más dinámica y la recolección de opiniones de los participantes.

Durante el desarrollo de la transmisión se dispuso un espacio destinado a la formulación de inquietudes por parte de los asistentes. De igual manera, y en cumplimiento del compromiso institucional con el fortalecimiento continuo de estos procesos, se aplicó una encuesta de evaluación orientada a recopilar apreciaciones, recomendaciones y observaciones que contribuyan al mejoramiento de futuras jornadas de rendición de cuentas.

A continuación, se presenta un resumen de los principales temas desarrollados durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en los cuales se socializaron los resultados, avances, acciones ejecutadas y aspectos relevantes de la gestión adelantada por la empresa durante la vigencia 2024, en sus componentes administrativos, operativos, financieros y de atención a la comunidad.



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

ACUEDUCTO

17.759 USUARIOS

- ✓ **Fuentes y producción:** Se captaron más de 177 litros por segundo de las fuentes Cariongo, El rosal y potreritos. La producción total alcanzo los 4.2. millones de metros cúbicos de agua potable, procesados en las plantas cariongo y monte dentro.
- ✓ **Calidad de excelencia:** Se consolidó un IRCA (Índice de Riesgo de Calidad del Agua) del 0.53%, lo que clasifica el agua como “sin riesgo” y apta para el consumo humano. Este resultado está respaldado por 1.558 análisis fisicoquímicos y microbiológicos realizados durante el año.
- ✓ **Operatividad y desafíos:** A pesar de una sequía prolongada entre noviembre y marzo que obligo a decretar la alerta naranja, la empresa mantuvo una continuidad del servicio superior a las 23 horas diarias.
- ✓ **Mantenimiento:** se atendieron 306 daños en la red de acueducto. Debido a que gran parte de la infraestructura supera los 60 años de antigüedad, se invirtieron cerca de 200 millones de pesos en materiales para la reparación de redes matrices y secundarias.
- ✓ **Atención al ciudadano (PQRS):** Se radicaron 2.100 reclamaciones en el año, de las cuales 2.009 fueron por facturación y 91 por prestación del servicio

Se atendieron y resolvieron 306 daños de acueducto reportados oficialmente, se instó a los usuarios a utilizar los canales oficiales para cualquier solicitud o reclamación, garantizando de esta manera una trazabilidad estadística real.





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

ALCANTARILLADO

Esta área se enfocó en la mitigación de riesgos y la modernización de la red subterránea que abarca 94 km de tubería

- ✓ **Atención de emergencias:** durante 2025 se atendieron 202 emergencias, incluyendo obstrucciones y colapsos, con una inversión operativa de 120 millones de pesos.
- ✓ **Modernización técnica:** teniendo en cuenta que el 65% de la red es de gres o cemento y ha cumplido su vida útil, se invirtieron 130 millones de pesos en la reposición de colectores, priorizando el uso de tubería Novafort para proteger la estabilidad de la malla vial.
- ✓ **PQRS:** Se presentaron 186 reclamaciones, de las cuales 164 fueron resueltas a favor del usuario.



ASEO

17.859 SUSCRIPTORES

- ✓ **Recolección:** Se recolectaron 17.927 toneladas de residuos; de estas, 11,326 fueron de Pamplona y el resto de municipios regionales.
- ✓ **Barrido:** Se amplió la cobertura de 130 km a 198 km. En el centro, el barrido se realiza 14 veces por semana (dos veces al día)
- ✓ **Relleno Sanitario “La cortada”:** Al finalizar 2025, el volumen remanente es de 53.000 m³, lo que representa aproximadamente 4 años de vida útil.



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

- ✓ **Tecnología y educación:** Se cuenta con un sistema GPS para rastrear los camiones en tiempo real. Además, se capacitaron más de 1.000 estudiantes en educación ambiental y se sembraron 12.000 especies vegetales.
- ✓ **PQRS:** Se registraron 754 reclamaciones (0.5%), la mayoría por facturación.



TALENTO HUMANO

La oficina de talento humano destacó que se procesaron más de 400 hojas de vida, logrando vincular a **más de 400 personas** como auxiliares de barrido y obreros durante el año, garantizando todas las prestaciones de ley. Se mantuvieron convenios de prácticas con la **Universidad de Pamplona, ISER, UNAD y SENA**, albergando a más de 30 estudiantes



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



PROYECTOS

- ✓ **Avenida Santander:** Inversión de 5,000 millones de pesos para restituir 2 km de tubería, eliminando el asbesto cemento.
- ✓ **Proyecto "Las Tomas":** Nueva captación de agua cruda con inversión de 1,953 millones de pesos (90% de ejecución), que aportará entre un 10% y 15% adicional de caudal.
- ✓ **Planta de Residuos Orgánicos:** Estudios por 1,443 millones para una planta que transformará desechos en fertilizantes con registro ICA.
- ✓ **PTAR:** Se finalizaron estudios por 1,400 millones para la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, proyecto estimado en 74,000 millones de pesos
- ✓ **Medio Ambiente:** Reforestación de 2 hectáreas y aislamiento de 1.6 km. Se implementó el Pago por Servicios Ambientales (PSA) beneficiando a 10 familias



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

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



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

GESTIÓN FINANCIERA

- ✓ **Presupuesto:** El presupuesto definitivo fue de 24,600 millones de pesos, con un recaudo de 17,600 millones
- ✓ **Situación financiera:** Los activos totales crecieron a 41,785 millones de pesos. La empresa cerró la vigencia con una utilidad neta de 232 millones de pesos
- ✓ **Tarifas:** Se realizaron actualizaciones por el IPC acumulado del 3%; en total, aumentaron aproximadamente un 7% en acueducto y un 8% en aseo durante el año.
- ✓ **Subsidios:** El municipio giró 1,727 millones de pesos para subsidios: 50% para estrato 1, 25% para estrato 2 y 5% para estrato 3.

ESPACIO DE PREGUNTAS Y CIERRE

De igual manera, se relacionan las preguntas, inquietudes y observaciones formuladas por los usuarios y participantes durante la transmisión en vivo, las cuales fueron atendidas por los representantes de las diferentes áreas de la empresa, en el marco del ejercicio de participación ciudadana y transparencia institucional. Cabe señalar que, por parte del Comité de Usuarios, se formularon algunas preguntas relacionadas con hechos y actuaciones correspondientes a la presente vigencia, las cuales fueron resueltas oportunamente durante la audiencia; sin embargo, estas no se incluyen dentro del presente informe, dado que no hacen parte del periodo objeto de la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025.

Durante la transmisión en vivo realizada a través de Facebook, los usuarios participaron activamente mediante el chat habilitado para la audiencia, formulando diferentes inquietudes relacionadas con la prestación de los servicios y las acciones



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

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



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

adelantadas por la empresa. Entre las preguntas realizadas, un usuario consultó acerca de los arreglos y trabajos de intervención efectuados en el sector de La Romero, inquietud que fue atendida y respondida por el área correspondiente durante el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



SC-CER69847





EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

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



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCLUSIÓN

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025 se consolidó como un espacio fundamental para fortalecer la transparencia institucional, la participación ciudadana y la confianza entre EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. y la comunidad. A través de este ejercicio, la empresa presentó de manera clara y oportuna los principales resultados, avances y acciones desarrolladas durante la vigencia, permitiendo a los usuarios y grupos de interés conocer de primera mano la gestión realizada en los diferentes componentes administrativos, operativos, financieros y comerciales.

De igual forma, la participación activa de la ciudadanía mediante los diferentes canales habilitados evidenció el interés de la comunidad por hacer parte de los procesos institucionales, generando un diálogo abierto que permitió resolver inquietudes, escuchar observaciones y recibir aportes orientados al fortalecimiento de la prestación de los servicios públicos. Este ejercicio no solo contribuye al cumplimiento de los principios de publicidad y transparencia, sino que también reafirma el compromiso de la empresa con el mejoramiento continuo, la responsabilidad social y la construcción de una gestión más cercana, participativa y orientada a las necesidades de la comunidad pamplonesa.



EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

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



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ANEXOS

Como anexos del presente informe, se incorporan las evidencias relacionadas con la convocatoria y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2024, entre las cuales se encuentran las invitaciones dirigidas a los diferentes grupos de interés y partes interesadas de la entidad. De igual manera, se deja constancia de que se dispuso el enlace de acceso a través de la plataforma Google Meet para facilitar la participación virtual de la ciudadanía y, simultáneamente, se realizó la transmisión en vivo mediante la página oficial de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. en Facebook Live, con el propósito de ampliar el alcance de la audiencia y garantizar el acceso a la información por parte de la comunidad.

De igual forma, durante el desarrollo de la audiencia se habilitó un enlace de registro de asistencia para los participantes de la Rendición de cuentas de la vigencia 2025 <https://forms.gle/cNnVVc98Tavhgg5D6>

Así como un formulario destinado a medir el grado de satisfacción de los asistentes frente al ejercicio de rendición de cuentas realizado por la entidad <https://forms.gle/QZjviK6dKJHwSc5N6>

En igual medida, se dispuso un enlace específico para que los usuarios y participantes pudieran formular sus preguntas, inquietudes y observaciones dentro del tiempo establecido para la intervención ciudadana, garantizando así espacios de participación y retroalimentación durante la transmisión del evento de la Rendición de cuentas de la vigencia 2025 <https://forms.gle/2Si81eXbVuN6FA1w6>



Igualmente, dentro de los anexos se relacionan las personas, entidades, organizaciones y grupos de interés a quienes se remitió invitación para participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, con el fin de garantizar una convocatoria amplia, participativa e incluyente. Estas invitaciones fueron dirigidas entre otros a:

- Contraloría
- Fiscalía
- Alcaldía Municipal de Pamplona
- Personería Municipal de Pamplona
- Sociedad San Vicente de Paul
- Congregación de las Hermanitas de los Acianos Desamparados
- Hospital San Juan de Dios
- Junta Directiva de Empopamplona S.A E.S.P
- Universidad de pamplona
- Cámara de comercia
- Liga de consumidores de Pamplona
- Asojuntas
- Vocal de control de Empopamplona S.A E.S.P
- Presidente Sindicato SIMTRAEMSDDES
- Concejo municipal de Pamplona
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
- Corponor
- Comité de Usuarios.



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

Las invitaciones reposan en la secretaria de gerencia de la entidad.

III. Anexo Fotográfico



Empopamplona SA ESP
abr 28 · 🌐
#RendicionDeCuentas ✅
Te invitamos a nuestra rendición de cuentas vigencia 2025, un espacio para conocer lo que hemos logrado y cómo seguimos trabajando por nuestra comunidad.
¡Tu participación es importante!



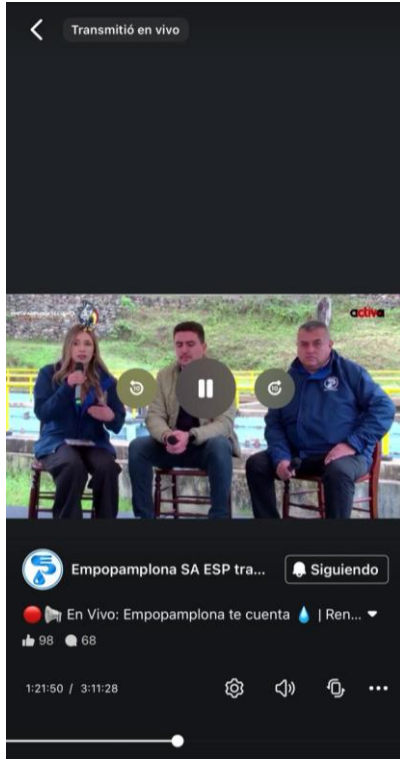


EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

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



VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



Empopamplona SA ESP actualizó su foto de portada.

abr 14 · 🌐

Este 29 de abril, la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona – Empopamplona, llevará a cabo su jornada de Rendición de Cuentas 💧

Un espacio abierto para conocer los avances, resultados y compromisos con nuestra comunidad.

📅 Fecha: 29 de abril

📍 ¡Te invitamos a participar y ser parte activa del desarrollo de nuestra ciudad!

#Empopamplona #RendiciónDeCuentas #Transparencia #Pamplona





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

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1

PREGUNTAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Para la empresa de servicios de públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P su opinión es muy importante para nosotros, lo invitamos a diligenciar y enviar el siguiente formulario:

zylealmiranda@gmail.com [Cambiar cuenta](#)
No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre completo *

Tu respuesta

Cedula *

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Estimado Ciudadano:
El presente cuestionario pretende conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en Empopamplona S.A E.S.P. Considerando que su opinión nos ayudará a mejorar nuestra gestión diaria, esperamos y le agradecemos sus opiniones y sugerencias.

zylealmiranda@gmail.com [Cambiar cuenta](#)
No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿La convocatoria para esta rendición de cuentas fue? *

Muy Buena
 Buena

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Pamplona
NIT 800.094.327-8 NUIR 1-54518000-1

REGISTRO DE ASISTENCIA

Formato de asistencia de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2025

zylealmiranda@gmail.com [Cambiar cuenta](#)
No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombres y apellidos *

Tu respuesta

Cedula *

Tu respuesta