espy

INFORME INTERNO

1. INFORMACIÓN GENERAL	
No. SERIE/SUBSERIE	3-22.6.8
FECHA:	09 de octubre del 2025
PROCESO:	Espy al barrio - barrio Bellavista
RESPONSABLE PROCESO	Director Operativo Comercial - Lider de Programa Servicio al Cliente
PRESENTADO A:	Gerencia
OBJETIVO	Desarrollar actividades de gestión social orientadas al fortalecimiento de la relación empresa comunidad y la promoción de prácticas sostenibles.

2. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe da cuenta de los resultados obtenidos en la jornada de gestión social "ESPY al Barrio", realizada en el barrio Bellavista, la cual tuvo como propósito acercar los servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P. a la comunidad, brindando atención directa, asesorías personalizadas y actividades educativas relacionadas con el ahorro y uso eficiente del agua, el manejo adecuado de residuos y el reciclaje del aceite de cocina usado.

La jornada permitió además ofrecer información sobre los planes de alivios financieros, atender inquietudes relacionadas con facturación, acueducto y alcantarillado, y fortalecer el vínculo institucional con la comunidad.

3. INFORME

La segunda jornada de gestión social ESPY AL BARRIO se llevó a cabo el 08 de octubre del 2025 en el barrio Bellavista, contando con la participación de funcionarios de las áreas de Atención al Cliente y PQR, Facturación, Acueducto y Alcantarillado.

Durante la jornada, se ofrecieron los siguientes servicios y espacios de atención:

- Sensibilización comunitaria sobre el ahorro y uso eficiente del agua.
- Campaña de reciclaje de aceite de cocina usado, en alianza con el aliado estratégico RAVCO.
- Divulgación del Plan de Alivios Financieros.
- Atención personalizada para aclarar dudas sobre facturación y consumos.

Oficina Principal
Calle 16 Vía Panorama #2N-20 CAMY No.2, Yumbo | **Oficina de Atención al Ciudadano**
Centro Empresarial de Yumbo (Calle 6 #4-47), local 204.

espy

INFORME INTERNO

- Trámites y servicios relacionados con solicitudes, reclamos y visitas domiciliarias.
- Personal de Acueducto y Alcantarillado para atención a la comunidad.

En cumplimiento de su compromiso con la responsabilidad social empresarial, ESPY S.A. E.S.P. continúa desarrollando actividades que promueven la participación ciudadana, la educación ambiental y la atención directa a la comunidad.

Estas jornadas buscan fortalecer los lazos sociales con los sectores más vulnerables del municipio, generando espacios de confianza, escucha y acompañamiento. En esta oportunidad, además de la atención a los usuarios, se implementó la primera jornada piloto de recolección de aceite de cocina usado, como estrategia ambiental orientada a fomentar prácticas sostenibles y prevenir la contaminación de las fuentes hídricas.

Durante la actividad, se adelantó una campaña pedagógica de sensibilización sobre los impactos negativos que genera la incorrecta disposición del aceite en los sistemas de alcantarillado, asimismo, se brindó información sobre el proceso adecuado de almacenamiento y entrega del aceite usado, realizando sesiones de sensibilización y reflexión ambiental, logrando impactar directamente a 14 usuarios asistentes.

Durante la jornada, el equipo técnico y administrativo de ESPY brindó asesorías sobre facturación, consumos, y consultas relacionadas con los servicios de acueducto y alcantarillado.

En los trámites y servicios, se contó con el equipo de atención al cliente y PQR, los cuales estuvieron prestos a atender las solicitudes de los suscriptores y/o usuarios que participaron de la jornada de gestión social ESPY al barrio.

4 CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS/PROPUESTAS

YURI TATIANA JOVEN PEÑA
Lider de Programa Servicio al Cliente
Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. ESP.

Oficina Principal Calle 16 Vía Panorama #2N-20 CAMY No.2, Yumbo | **Oficina de Atención al Ciudadano** Centro Empresarial de Yumbo (Calle 6 #4-47), local 204.