



INFORME INTERNO

1. INFORMACIÓN GENERAL	
No. SERIE/SUBSERIE	3-22.6.10
FECHA:	06 de noviembre del 2025
PROCESO:	Espy al barrio - barrio Buenos Aires
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
<p>El presente informe da cuenta de los resultados obtenidos en la jornada de gestión social “ESPY al Barrio”, realizada en el barrio Buenos Aires, 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.</p> <p>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.</p>
3. INFORME
<p>La cuarta jornada de gestión social ESPY AL BARRIO se llevó a cabo el 05 de noviembre del 2025 en el barrio Buenos Aires, contando con la participación de funcionarios de las áreas de Servicio al Cliente, Facturación, Cartera, Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Durante la jornada, se ofrecieron los siguientes servicios y espacios de atención:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.• Trámites y servicios relacionados con solicitudes, reclamos y visitas domiciliarias.



INFORME INTERNO

- Personal de Acueducto y Alcantarillado para atención a la comunidad.
- Atención en servicios de salud por medio del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo.

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 jornada de recolección de aceite de cocina usado, como estrategia ambiental orientada a fomentar prácticas sostenibles y prevenir la contaminación de las fuentes hídricas, en la cual se realizó la recolección de 2,3 kg de aceite de cocina usado.



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

INFORME INTERNO

almacenamiento y entrega del aceite usado, realizando sesiones de sensibilización y reflexión ambiental, logrando impactar directamente a 12 usuarios.



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 atendieron las solicitudes de los suscriptores y/o usuarios que participaron de la jornada de gestión social ESPY al barrio.

Asimismo, se contó con la articulación del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, el cual brindó un valioso apoyo durante el desarrollo de la jornada, su equipo profesional ofreció diversos servicios dirigidos a la comunidad, entre ellos la caracterización de la población, consultas médicas generales, atención por parte del personal de enfermería y aplicación de vacunas. Esta participación permitió fortalecer el componente de salud dentro de la actividad, contribuyendo al bienestar y la atención integral de los asistentes.

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.

Elaboró: Dara Martínez - Apoyo profesional Gestión Social.