

INFORME INTERNO

1. INFORMACIÓN GENERAL	
No. SERIE/SUBSERIE	3-22.6.15
FECHA:	30 de diciembre del 2025
PROCESO:	Formación Comunitaria – Líderes JAC
RESPONSABLE PROCESO	Director Operativo Comercial - Líder de Programa Servicio al Cliente
PRESENTADO A:	Gerencia
OBJETIVO	Desarrollar actividades de formación orientadas al fortalecimiento de las competencias de los líderes comunales en la gestión de servicios públicos y la promoción de la ética y transparencia pública.

2. RESUMEN EJECUTIVO
El presente informe da cuenta de los resultados obtenidos en la jornada de capacitación dirigida a líderes de Juntas de Acción Comunal, realizada el día 17 de diciembre de 2025, la cual tuvo como propósito acercar el conocimiento técnico y ético de la Empresa de Servicios Públicos a la comunidad. La sesión se enfocó en brindar herramientas teóricas y prácticas sobre la gestión eficiente de los servicios públicos, así como la socialización del programa de ética y transparencia pública. La jornada permitió además aclarar inquietudes sobre los canales de atención, fortalecer el vínculo institucional con los representantes comunitarios y realizar la entrega de certificados y material pedagógico a los 9 líderes participantes, en el marco del acompañamiento a la gestión comunitaria y el control social responsable.
3. INFORME
La jornada de capacitación se llevó a cabo con la participación de 9 líderes de Juntas de Acción Comunal, contando con la participación de funcionarios de las áreas de la Dirección Operativa Comercial y de la Oficina Asesora de Planeación, Proyectos y Gestión de Calidad. Durante la jornada, se ofrecieron los siguientes módulos y espacios de formación: • Sensibilización sobre el ciclo integral de los servicios públicos (Acueducto y Alcantarillado).

INFORME INTERNO

- Socialización del Programa de Ética y Transparencia Pública.
- Capacitación sobre derechos y deberes de los usuarios y líderes comunales.
- Taller práctico sobre lectura de facturación y tips para ahorro del agua y optimizar el consumo del servicio de acueducto.
- Espacio de diálogo para resolución de dudas operativas y administrativas.

En cumplimiento de su compromiso con la responsabilidad social empresarial, la empresa continúa desarrollando actividades que promueven la participación ciudadana y la transparencia institucional, estas jornadas buscan fortalecer los lazos sociales con los líderes del municipio, generando espacios de confianza, escucha y acompañamiento.

En esta oportunidad, se hizo énfasis en la importancia de la ética en la gestión de lo público y el rol de los líderes como veedores de la calidad del servicio, durante la actividad, se adelantó una campaña pedagógica sobre los canales de denuncia y la transparencia en la gestión de recursos.

La asistencia de los 9 líderes refleja la activa participación de la comunidad y su compromiso con el mejoramiento de los servicios públicos en sus sectores, sin embargo, se plantea fortalecer esta estrategia para la vigencia 2026.

Adicionalmente, se realizó la entrega de material POP empresarial y un detalle navideño, con el objetivo de fortalecer el relacionamiento institucional, consolidar el vínculo con la empresa y promover el sentido de pertenencia. De igual forma, se busca que estos líderes actúen como replicadores en sus respectivos barrios, facilitando que la comunidad pueda acudir a ellos para recibir orientación y acompañamiento, y que, a su vez, puedan ejercer un rol activo de persuasión y guía. Se adjunta el correspondiente registro de asistencia como soporte de la actividad.

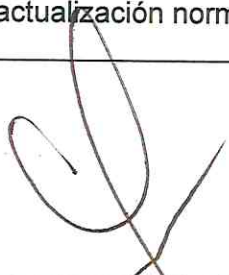
En el marco de la jornada, se establecieron sugerencias orientadas a garantizar la apropiación y sostenibilidad de los contenidos abordados, los cuales incluyen la replicación de la información recibida sobre gestión de servicios y ética en sus respectivas comunidades, el uso adecuado de los canales de atención y denuncia prioritaria socializados, así como la promoción de prácticas de transparencia y fortalecimiento de la cultura de la legalidad en sus sectores.

Así mismo, los líderes manifestaron su disposición para permitir el acompañamiento y seguimiento por parte de la empresa en futuras intervenciones. Adicionalmente, durante la jornada, el equipo técnico brindó asesorías generalizadas y sobre casos específicos de los barrios, logrando impactar de manera directa a los nueve (9) líderes asistentes y, por extensión, a sus comunidades.

INFORME INTERNO

4 CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS/PROPUESTAS

- Se logró una participación activa por parte de los 9 líderes, evidenciando interés en los programas de ética y gestión operativa.
- Se consolidó el compromiso de la empresa con la formación ciudadana y la transparencia pública.
- La capacitación fortalece la interlocución entre la empresa y las Juntas de Acción Comunal, facilitando la resolución de conflictos.
- Se recomienda mantener la periodicidad de estos encuentros para asegurar la actualización normativa de los líderes.


YURI TATIANA JOVEN PEÑA

Líder de Programa Servicio al Cliente

Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. ESP.

