

	INFORME INTERNO	VERSION: 01
		FECHA: 16-FEB-24

1. INFORMACION GENERAL	
SERIE/SUBSERIE	3-17.42
FECHA:	21 de julio del 2026
PROCESO:	2da Jornada de Formacion Comunitaria – Barrio La Estancia, Hacienda Verde.
RESPONSABLE PROCESO	Director Operativo Comercial Líder de Programa Servicio al Cliente
PRESENTADO A:	Gerencia
OBJETIVO	Desarrollar la Segunda Jornada de Formación Comunitaria con el fin de fortalecer los conocimientos de la comunidad en materia de servicios públicos domiciliarios, derechos y deberes de los usuarios, innovación en la atención al cliente y gestión ambiental, promoviendo espacios de participación ciudadana y fortaleciendo el relacionamiento entre la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P. y la comunidad, en cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2026 y el Plan de Gestión Social institucional.

2. RESUMEN EJECUTIVO
La Segunda Jornada de Formación Comunitaria se desarrolló el 17 de julio de 2026, en horario de 5:00 p.m. a 8:00 p.m., en el barrio La Estancia – Hacienda Verde, atendiendo la solicitud presentada por la Junta de Acción Comunal (JAC) del sector, con el propósito de generar un espacio de acercamiento entre la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P. y la comunidad, promoviendo la apropiación de conocimientos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios y fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana. La jornada contó con la participación de cuarenta (40) integrantes de la comunidad, quienes asistieron activamente a cada uno de los espacios programados, durante el desarrollo de la actividad se abordaron temas relacionados con los derechos y deberes de los usuarios, funcionamiento de los servicios de acueducto y alcantarillado, canales de atención institucional, innovación en el servicio al cliente mediante la presentación de la asistente virtual Clara, así como aspectos asociados a la gestión ambiental y la socialización del Proyecto de Huertas Urbanas. En relación con los canales de atención, se realizó la socialización de los medios oficiales habilitados por la empresa para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y reportes de daños, precisando que estos constituyen los únicos canales autorizados para tales fines. En consecuencia, se informó a la comunidad que los medios informales que venían siendo utilizados para este tipo de reportes dejarían de funcionar, con el propósito de garantizar la trazabilidad, el adecuado registro y la gestión oportuna de las solicitudes a través de los canales institucionales establecidos.

	INFORME INTERNO	VERSION: 01
		FECHA: 16-FEB-24

Además, como estrategia para incentivar la participación y fortalecer la integración comunitaria, al finalizar la jornada se realizaron cinco (5) rifas, entregando a los ganadores un pase doble para cine acompañado de un termo institucional, actividad que contribuyó a fortalecer el ambiente de participación y cercanía entre la empresa y la comunidad.

3 INFORME

3.1 Desarrollo de la jornada de formación comunitaria

La Segunda Jornada de Formación Comunitaria se llevó a cabo el 17 de julio de 2026, en horario de 5:00 p.m. a 8:00 p.m., en el barrio La Estancia - Hacienda Verde, en atención a la solicitud presentada por la Junta de Acción Comunal (JAC) del sector, con el propósito de fortalecer el relacionamiento entre la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P. y la comunidad mediante espacios de formación, participación y diálogo ciudadano.

La actividad se desarrolló en cumplimiento de la Línea Estratégica "Bienestar y Calidad de Vida" del Plan de Gestión Social, específicamente de la actividad "Jornadas Educativas Comunitarias", orientada a la implementación de espacios formativos para fortalecer el liderazgo comunitario, promover el uso eficiente del agua, el saneamiento básico y la cultura ciudadana. Asimismo, contribuye al cumplimiento del Programa de Formación Comunitaria del Plan de Sostenibilidad 2026, cuya meta consiste en realizar tres (3) jornadas de formación comunitaria orientadas al fortalecimiento del liderazgo y la gestión en servicios públicos, mediante espacios pedagógicos, participativos y de articulación institucional dirigidos a líderes comunitarios y actores sociales.

La jornada contó con la participación de cuarenta (40) integrantes de la comunidad, quienes asistieron de manera activa durante las tres horas de programación, evidenciando el interés de los habitantes del sector por fortalecer sus conocimientos sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios y los mecanismos de participación ciudadana.



Finalmente, durante el desarrollo de la jornada se hizo especial énfasis en la importancia de la correcta separación y disposición de los residuos sólidos, sensibilizando a los asistentes sobre el impacto que las malas prácticas generan en la infraestructura de alcantarillado, especialmente por los taponamientos de redes, obstrucción de sumideros y afectaciones en la prestación del servicio, teniendo en cuenta que este sector se presentan frecuentemente estas situaciones.

De igual manera, se socializó el Proyecto de Huertas Urbanas como una estrategia institucional orientada a promover la economía circular, incentivando el aprovechamiento de residuos orgánicos para la producción de abonos naturales, el fortalecimiento de la seguridad alimentaria y la adopción de prácticas sostenibles que contribuyan a la protección del medio ambiente y al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

3.2 Contenidos y metodología desarrollada

La jornada fue diseñada bajo un enfoque pedagógico, participativo y de diálogo comunitario, orientado a facilitar la apropiación de conocimientos mediante un lenguaje claro, presentaciones audiovisuales, ejemplos prácticos y espacios de interacción directa entre la empresa y la comunidad, esta metodología permitió fortalecer las capacidades ciudadanas frente a la gestión de los servicios públicos domiciliarios y promover una mayor corresponsabilidad en su uso y conservación.

	INFORME INTERNO	VERSION: 01
		FECHA: 16-FEB-24

Durante el desarrollo de la actividad se abordaron los siguientes componentes temáticos:

- **Derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios**, socializando aspectos relacionados con el funcionamiento de los servicios de acueducto y alcantarillado, la estructura tarifaria, los derechos y obligaciones de los usuarios, los mecanismos de participación ciudadana y el procedimiento para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- **Innovación y servicio al cliente**, mediante la presentación de la asistente virtual **Clara**, dando a conocer sus funcionalidades, beneficios y los diferentes canales de atención disponibles para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios y trámites ofrecidos por la empresa. Asimismo, se reiteró que las peticiones, quejas, reclamos y reportes de daños deben gestionarse exclusivamente a través de los canales oficiales, informando el cierre de los medios informales que venían siendo utilizados por algunos miembros de la comunidad para este tipo de solicitudes.
- **Gestión y cuidado ambiental**, promoviendo buenas prácticas para la adecuada separación y disposición de residuos sólidos, el uso responsable de los servicios públicos y la protección del sistema de alcantarillado, complementado con la socialización del Proyecto de Huertas Urbanas como estrategia institucional para fomentar la economía circular, el aprovechamiento de residuos orgánicos y la sostenibilidad ambiental.
- **Espacio de diálogo y participación ciudadana**, en el que los asistentes pudieron formular inquietudes, recibir orientación directa por parte de los funcionarios de la empresa y compartir experiencias relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Los espacios formativos permitieron no solo transmitir información técnica e institucional, sino también fortalecer la participación activa de la comunidad, generando un escenario de diálogo abierto en el que se resolvieron inquietudes relacionadas con procesos comerciales, facturación, canales de atención, servicios de acueducto y alcantarillado, así como con temas ambientales de interés para el sector. La participación de los asistentes evidenció el interés de la comunidad por conocer de manera más amplia los procedimientos institucionales y fortalecer sus capacidades para ejercer un rol activo como multiplicadores de la información en sus entornos.

Asimismo, al finalizar la jornada se realizó la entrega de certificados de participación como reconocimiento al compromiso e interés de los asistentes en los procesos de formación ciudadana, fortalecimiento comunitario y promoción de una cultura de corresponsabilidad en la gestión de los servicios públicos domiciliarios.



3.3 Participación comunitaria y articulación institucional

La Segunda Jornada de Formación Comunitaria constituyó un espacio de participación ciudadana que fortaleció el relacionamiento entre la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P. y la comunidad del barrio La Estancia - Hacienda Verde, promoviendo el diálogo directo, la confianza institucional y la construcción conjunta de conocimiento en torno a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La realización de la actividad respondió a la solicitud presentada por la Junta de Acción Comunal (JAC) del sector, evidenciando la importancia de la articulación entre la empresa y las organizaciones comunitarias para desarrollar espacios de formación que atiendan las necesidades e intereses de la ciudadanía, esta articulación permitió consolidar un escenario de participación activa, en el que la comunidad no solo recibió información institucional, sino que también expresó sus inquietudes, experiencias y expectativas frente a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

La asistencia de cuarenta (40) participantes refleja el interés de la comunidad por fortalecer sus conocimientos sobre la gestión de los servicios públicos, los mecanismos de atención al usuario y las estrategias ambientales promovidas por la empresa. Durante el espacio de diálogo, los asistentes manifestaron la utilidad de la información suministrada para comprender con mayor claridad los procedimientos institucionales y replicar estos conocimientos en sus hogares y en la comunidad.

La participación del equipo de la Dirección Operativa Comercial, junto con el acompañamiento del área de Comunicaciones, permitió brindar orientación personalizada, resolver inquietudes relacionadas con procesos comerciales, facturación, atención al usuario y gestión ambiental, fortaleciendo la estrategia institucional de acercamiento con la comunidad y contribuyendo al cumplimiento de las acciones de participación ciudadana contempladas en el Plan de Gestión Social y el Plan de Sostenibilidad 2026.



3.4 Estrategias de integración y reconocimiento a la participación

Como parte de la estrategia pedagógica implementada durante la Segunda Jornada de Formación Comunitaria, se desarrollaron actividades de integración orientadas a fortalecer la participación activa de los asistentes, promover su permanencia durante toda la programación y generar un ambiente de cercanía entre la empresa y la comunidad.



En este contexto, al finalizar la jornada se realizaron cinco (5) rifas entre los participantes, entregando como reconocimiento un pase doble para cine y un termo institucional a cada uno de los ganadores, esta actividad se desarrolló como un incentivo a la asistencia y al compromiso demostrado por la comunidad durante el desarrollo de los espacios formativos, favoreciendo la interacción y el fortalecimiento del vínculo institucional.

Adicionalmente, se realizó la entrega de certificados de participación a los asistentes, como reconocimiento a su interés en fortalecer sus conocimientos sobre la gestión de los servicios públicos domiciliarios, la participación ciudadana y las prácticas de sostenibilidad ambiental, estas acciones contribuyeron a consolidar un ambiente de integración, motivación y apropiación de los contenidos desarrollados, incentivando la participación de la comunidad en futuras jornadas de formación y fortaleciendo el sentido de corresponsabilidad frente a la prestación y uso adecuado de los servicios públicos.

RELACIÓN DE GANADORES DE RIFAS

Ítem	Nombre	Rifa
1	Ricardo Guerrero	Pase doble entrada Cine + Termo Institucional
2	Otilia Martinez	Pase doble entrada Cine + Termo Institucional
3	Javier Meneses	Pase doble entrada Cine + Termo Institucional
4	Rosalba Herrera	Pase doble entrada Cine + Termo Institucional
5	Elizabeth Quintana	Pase doble entrada Cine + Termo Institucional





3.4 Impacto de la jornada y fortalecimiento institucional

La realización de la Segunda Jornada de Formación Comunitaria permitió avanzar en el cumplimiento de las metas definidas en el Plan de Gestión Social y el Plan de Sostenibilidad 2026, particularmente en el fortalecimiento del liderazgo comunitario, la participación ciudadana y la gestión de los servicios públicos domiciliarios, además de que se continúa dando cumplimiento a la meta institucional de realizar tres (3) jornadas de formación comunitaria, orientadas a promover espacios pedagógicos y participativos para la comunidad.

Asimismo, la jornada fortaleció el relacionamiento entre la empresa y la comunidad mediante espacios de formación, sensibilización y diálogo, promoviendo el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, el uso de los canales institucionales de atención, la corresponsabilidad en la prestación de los servicios públicos y la adopción de prácticas sostenibles para la protección del medio ambiente.

Como resultado de la actividad, se realizó el diligenciamiento de la matriz de eventos de diálogo en el marco de la estrategia ITA, consolidando las preguntas, observaciones e inquietudes planteadas por los asistentes, información que fue remitida al área de Comunicaciones como insumo para el seguimiento institucional y el fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana.



Finalmente, la participación de 40 asistentes, el nivel de interacción evidenciado durante la jornada y el interés manifestado por la comunidad frente a los temas abordados ratifican la importancia de continuar desarrollando estos espacios de formación, los cuales contribuyen al fortalecimiento de las capacidades ciudadanas, la educación en servicios públicos, la promoción de la sostenibilidad ambiental y la consolidación de una relación cercana, transparente y participativa entre la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P. y la comunidad.



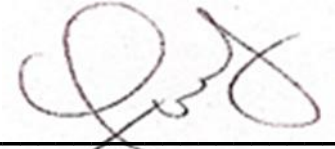
4 CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS/PROPUESTAS

- Se logró una participación significativa de la comunidad, con la asistencia de cuarenta (40) personas del barrio La Estancia - Hacienda Verde, evidenciando el interés de la ciudadanía por participar en espacios de formación y diálogo promovidos por la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P.
- La jornada permitió fortalecer los conocimientos de los asistentes en temas relacionados con los derechos y deberes de los usuarios, el funcionamiento de los servicios de acueducto y alcantarillado, los mecanismos de atención al usuario, el uso de la asistente virtual Clara y las acciones institucionales orientadas a la sostenibilidad ambiental.

- Se oficializó el cierre de los canales no institucionales que venían siendo utilizados por algunos miembros de la comunidad para la radicación de PQR y el reporte de daños, reiterando que, en adelante, estas solicitudes deberán presentarse exclusivamente a través de los canales oficiales habilitados por la empresa, con el fin de garantizar su adecuado registro, trazabilidad y atención oportuna.
- La metodología participativa implementada facilitó la interacción entre la comunidad y los funcionarios de la empresa, permitiendo resolver inquietudes de manera clara y oportuna, fortaleciendo la confianza institucional y el relacionamiento con los usuarios.
- La sensibilización sobre la correcta disposición de residuos sólidos y la socialización del Proyecto de Huertas Urbanas permitieron promover prácticas de economía circular, el uso responsable de los servicios públicos y la prevención de afectaciones al sistema de alcantarillado ocasionadas por la disposición inadecuada de residuos.
- La entrega de material pedagógico, certificados de participación y el desarrollo de actividades de integración mediante cinco (5) rifas contribuyeron a incentivar la participación, la permanencia de los asistentes y la apropiación de los contenidos desarrollados durante la jornada.
- El diligenciamiento de la matriz de eventos de diálogo en el marco de la estrategia ITA permitió consolidar las preguntas, observaciones e inquietudes manifestadas por la comunidad, fortaleciendo los mecanismos institucionales de seguimiento, trazabilidad y mejora continua de los procesos de participación ciudadana.
- Se evidenció la importancia de continuar desarrollando jornadas de formación comunitaria en articulación con las Juntas de Acción Comunal, fortaleciendo las capacidades ciudadanas, el liderazgo comunitario y el conocimiento de los servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Gestión Social y el Plan de Sostenibilidad 2026.
- Se recomienda mantener la participación de profesionales de las diferentes dependencias de la empresa en futuras jornadas, especialmente de las áreas técnica y ambiental, con el fin de atender de manera integral las inquietudes de la comunidad.



	INFORME INTERNO	VERSION: 01
		FECHA: 16-FEB-24



YURI TATIANA JOVEN PEÑA

Líder de Programa Servicio al Cliente

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

Revisó: Heiller Hernan Jurado Rubio – Director Operativo Comercial