1. INFORMACION GENERAL	
SERIE/SUBSERIE	3-17.54
FECHA:	05 de octubre del 2026
PROCESO:	Segunda Jornada ESPY al barrio – Nuevo Horizonte
RESPONSABLE PROCESO	Director Operativo Comercial Líder de Programa Servicio al Cliente
PRESENTADO A:	Gerencia
OBJETIVO	Desarrollar jornada de gestión social orientada al fortalecimiento de la relación empresa-comunidad, mediante la descentralización de servicios y la atención integral al usuario con articulación interinstitucional, en el marco del Plan de Gestión Social y el Plan de Sostenibilidad institucional.

2. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe se basa en el anexo N° 01 del informe de gestion del mes de septiembre presentado por Nicole Echeverry contratista de apoyo a la Gestión Social de la ESPY, presenta los resultados de la jornada “ESPY al Barrio”, desarrollada en articulación con la Junta de Acción Comunal, ubicada en el barrio Nuevo Horizonte el día 26 de septiembre del 2026, en el marco de la línea estratégica Bienestar y Calidad de Vida, contemplada en el Plan de Gestión Social, específicamente en la actividad de jornadas sociales interinstitucionales, orientadas a la descentralización de servicios y al fortalecimiento del vínculo entre la empresa y la comunidad.

En coherencia con lo anterior, la jornada se estructuró como un espacio de atención integral, con despliegue logístico e institucional, orientado a acercar la oferta de servicios de ESPY directamente al territorio y facilitar a los usuarios el acceso a trámites, asesorías y soluciones oportunas a sus requerimientos.

Es importante destacar que, tras el terremoto ocurrido el 10 de agosto, la realización de esta jornada representó un esfuerzo logístico y operativo significativo, debido a que las instituciones educativas inicialmente previstas para el desarrollo de estas actividades no se encontraban funcionales, ante esta situación, se optó por utilizar la caseta de la Junta de Acción Comunal del barrio como espacio alternativo, lo que permitió llevar a cabo la jornada y mantener el compromiso institucional de acercar los servicios a la comunidad.

Durante su desarrollo, se brindaron servicios de atención en facturación, acueducto y alcantarillado, así como la recepción y gestión de PQRS y la socialización de alivios financieros. Como resultado concreto, se destaca la atención a fallas en la prestación del servicio por la calidad del agua (proceso No. 564491) y la revisión a las tapas de los sumideros de alcantarillado (proceso No. 564509). Asimismo, se gestionaron tres acuerdos de pago: el proceso No. 564438 con una cuota inicial de $100.000 y el saldo restante diferido a 6 cuotas;

el proceso No. 564456 con una cuota inicial de $150.000 y el resto diferido a 12 meses; y el proceso No. 7835 con una cuota inicial de $1.500.000 y el remanente dividido a 2 cuotas, evidenciando la efectividad de la jornada en la atención y resolución directa de necesidades de los usuarios.

La actividad contó con una sólida articulación interinstitucional, en línea con lo establecido en el Plan de Gestión Social, mediante la participación de entidades territoriales y del sector social como IMETY, el Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, IMDERTY e IMCY, lo cual permitió ampliar la oferta de servicios en empleabilidad, salud, recreación y cultura, promoviendo una atención más integral y espacios de integración comunitaria.

Adicionalmente, se implementaron estrategias de incentivo a la participación mediante rifas de kits de aseo y pases dobles a cine, beneficiando a 18 personas, lo cual contribuyó a dinamizar la asistencia y fortalecer la apropiación comunitaria de la jornada.

Como resultado, se registraron 87 beneficiarios directos, con base en los controles de atención, y se estima una asistencia total aproximada de 100 personas, considerando la participación en actividades abiertas sin registro formal.

La jornada aporta directamente al cumplimiento de la meta establecida en el Plan de Sostenibilidad, correspondiente a la realización de cuatro (4) jornadas institucionales “ESPY al Barrio”, orientadas a la atención integral, social y comunitaria de los usuarios, consolidándose como una estrategia efectiva de intervención social y posicionamiento institucional en el territorio.

3 INFORME

3.1 Desarrollo de la actividad

La jornada ESPY al Barrio se desarrolló como un espacio de atención integral orientado a la prestación de servicios institucionales y al fortalecimiento del relacionamiento directo con la comunidad, mediante la estrategia de descentralización de servicios.

Durante la actividad se brindaron los siguientes servicios:

- Atención personalizada en temas de facturación, acueducto y alcantarillado.
- Recepción, orientación y seguimiento de PQRS.
- Socialización y gestión de alivios financieros (acuerdos de pago), logrando la suscripción de tres (3) acuerdos durante la jornada.
- Espacios de interacción directa entre la empresa y los usuarios.

En el marco de la prestación de servicios descentralizados por parte de ESPY, específicamente en las áreas de PQR y Cartera, se materializaron acciones concretas de atención, entre las cuales se destaca:

- **PQR:** La atención a fallas en la prestación del servicio relacionadas con la calidad del agua (proceso No. 564491) y la revisión de las tapas de los sumideros de alcantarillado (proceso No. 564509).

- **Cartera:** La suscripción de tres acuerdos de pago:

    - El proceso No. 564438, con una cuota inicial de $100.000 y el saldo diferido a seis cuotas

    - El proceso No. 564456, con una cuota inicial de $150.000 y el saldo diferido a 12 meses;

    - La cuenta No. 7835, proceso No. 564420 con una cuota inicial de $1.500.000 y el saldo restante dividido en dos cuotas.

Las actividades desarrolladas aportan al cumplimiento del indicador: “Número de jornadas institucionales ESPY al Barrio realizadas”, contribuyendo al avance de la meta anual establecida (4 jornadas) en el plan de sostenibilidad.

La atención directa brindada por ESPY permitió a los usuarios resolver inquietudes y trámites en tiempo real, evitando desplazamientos y tiempos de espera prolongados, se evidenció una respuesta positiva de la comunidad frente a la descentralización de los servicios, destacándose la confianza generada al contar con acompañamiento personalizado en temas sensibles como facturación, PQRS y cartera, casos como la gestión del proceso por cobros inoportunos y la suscripción de acuerdos de pago reflejan el impacto tangible de la jornada en la mejora de la relación usuario–empresa y en la solución efectiva de problemáticas puntuales.

3.2 Articulación interinstitucional

Con el fin de brindar una atención integral y ampliar la oferta de servicios, se contó con la participación de las siguientes entidades:

- **IMETY (empleabilidad):**
    - 1 personas beneficiadas.

La participación de IMETY permitió acercar oportunidades de empleabilidad a la comunidad, beneficiando directamente a una persona que recibió orientación laboral. Este tipo de intervenciones contribuye a la inclusión social y al mejoramiento de las condiciones de vida, al brindar herramientas para el acceso al mercado laboral, especialmente en contextos donde existen limitaciones de acceso a este tipo de servicios.

- **Hospital La Buena Esperanza de Yumbo:**
  - Medicina General: 11 personas
  - Enfermería: 10 personas
  - Vacunación: 3 personas
  - Programas de atención y prevención: 5 personas
  - Atención psicológica: 4 personas

Durante la jornada se destacó la participación de los adultos mayores, quienes hicieron uso activo de la oferta institucional brindada por el hospital, especialmente del servicio de atención médica. Asimismo, se contó con la asistencia de jóvenes de la comunidad que participaron en el programa de atención y prevención, ampliando la cobertura de los servicios ofrecidos a diferentes grupos poblacionales.

En este espacio, el equipo ESPY dialogó con el profesional de atención médica, evidenciando la importancia de fortalecer las estrategias de atención oportuna y prevención, de acuerdo con las necesidades de los distintos grupos poblacionales participantes.

- **IMDERTY (deporte y recreación):**
    - Actividad física musicalizada para adultos (19 participantes + 1 niña).

La actividad realizada por IMDERTY generó espacios de bienestar físico y recreativo para la comunidad, destacándose la participación de adultos en la actividad física musicalizada, lo cual promueve hábitos de vida saludable y el aprovechamiento del tiempo libre.

- **IMCY (cultura):**
    - Actividad de pintucaritas para aproximadamente 13 niños.

La actividad de pintucaritas, realizada por el IMCY, contribuyó al bienestar y disfrute de la población infantil, brindando un espacio para la creatividad, la expresión y el esparcimiento. De igual manera, incentivó la participación de los niños durante la jornada y favoreció la integración de las familias, propiciando un ambiente de convivencia comunitaria y fortaleciendo el acercamiento entre la comunidad y las instituciones participantes.

3.3 Incentivos de participación

Como estrategia para fomentar la asistencia y participación de la comunidad, se implementaron incentivos como entre los asistentes rifas de:

- Kit de aseo
- Boletas de pases dobles a cine

Total beneficiarios de incentivos: 18 personas

Estos incentivos contribuyeron a dinamizar la jornada y mejorar la apropiación por parte de los asistentes.

Como actividad complementaria, se promovió la recolección de aceite de cocina usado como estrategia de sensibilización ambiental, incentivando a la comunidad a adoptar prácticas responsables para la disposición de este residuo y prevenir la contaminación. Como reconocimiento a la participación en esta iniciativa, se entregaron pases dobles para ingresar a cine, logrando recolectar aproximadamente 17 litros de aceite de cocina usado, esta actividad contribuyó a fortalecer la conciencia ambiental y el compromiso de los asistentes con el cuidado del entorno.

La implementación de incentivos como rifas de kits de aseo y pases a cine contribuyó de manera efectiva a aumentar la asistencia y permanencia de los participantes durante la jornada, este tipo de estrategias permitió generar mayor interés en la comunidad, facilitando la interacción con la oferta institucional y fortaleciendo la percepción positiva del evento.

RELACIÓN DE GANADORES DE RIFAS

ITEM	NOMBRE	RIFA
1	María Ilda Bolaños	Pase Doble Cine
2	Yasmin Bedoya	Kit Aseo
3	Leonor Tristancho	Kit Aseo
4	Nancy Ardila	Kit Aseo
5	Enrique Ante	Pase Doble Cine
6	Erminda Ortiz	Pase Doble Cine
7	Liliana Astudillo	Pase Doble Cine
8	Yeraldin Domínguez	Pase Doble Cine
9	Ana María Torrez	Pase Doble Cine
10	María Pérez	Pase Doble Cine
11	Luz Alba Solarte	Kit Aseo
12	Miguel Sánchez	Pase Doble Cine
13	Aron Lozano	Pase Doble Cine
14	María Isabel	Pase Doble Cine
15	Aida Muñoz	Pase Doble Cine
16	Jaider Pérez	Pase Doble Cine
17	Aron Márquez	Pase Doble Cine
18	Lida María	Pase Doble Cine

3.4 TOTAL DE BENEFICIARIOS

Se realiza la consolidación de las atenciones registradas durante la jornada, con base en los listados de asistencia y los registros de cada actividad y servicio ofrecido:

- IMETY (empleabilidad): 1 registro de atención.
- Hospital La Buena Esperanza de Yumbo (servicios de salud):
  - Medicina general: 11 registros de atención.
  - Enfermería: 10 registros de atención.
  - Vacunación: 3 registros de atención.
  - Programas de atención y prevención: 5 registros de atención.
  - Atención psicológica: 4 registros de atención.
- IMDERTY (deporte y recreación): 20 registros de participación en actividad física musicalizada (19 adultos y 1 niña).
- IMCY (cultura): Aproximadamente 13 registros de participación en la actividad de pintucaritas.
- Incentivos (rifas): 18 registros de beneficiarios.
- PQR y Cartera (ESPY): 2 procesos atendidos en PQR y 3 acuerdos de pago gestionados en Cartera.

Nota: Las cifras corresponden a registros de asistencia, participación y atención por actividad o servicio, y no al número de personas únicas, dado que un mismo asistente pudo acceder a varios servicios durante la jornada.

TOTAL BENEFICIARIOS REGISTRADOS: 87 PERSONAS

Estos como correspondientes a la sumatoria de los registros por actividad, servicio e incentivo, sin que esta cifra represente personas únicas.

Se estima una asistencia total aproximada de 100 personas, considerando la participación en actividades abiertas, especialmente las recreativas del IMDERTY, como la actividad física musicalizada y la globoflexia, que no contaron con registro formal debido a su carácter libre y participativo. Los valores consolidados corresponden a registros de asistencia, participación y atención por actividad o servicio. Por tanto, una misma persona pudo aparecer en diferentes registros al acceder a varios servicios durante la jornada, y algunas actividades abiertas pudieron tener participantes que no quedaron incluidos en los listados formales.

3.5 RESULTADOS GENERALES

- Se ejecutó una jornada del programa ESPY al Barrio en el barrio Nuevo Horizonte, contribuyendo al avance de la meta anual establecida de cuatro (4) jornadas institucionales.

- Se fortaleció la relación empresa-comunidad mediante la atención directa y personalizada de solicitudes, inquietudes y trámites relacionados con la prestación de los servicios públicos.

- Se logró una articulación interinstitucional con entidades de salud (HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO), empleabilidad (IMETY), deporte (IMDERTY) y cultura (IMCY), ampliando la oferta de servicios disponibles para la comunidad.

- Se promovió la integración comunitaria mediante actividades recreativas, culturales y deportivas dirigidas a diferentes grupos poblacionales, incluidos niños, jóvenes y adultos mayores.

- Se facilitó el acceso a los servicios de ESPY en un solo espacio, brindando orientación en PQR, atención de solicitudes y gestión de acuerdos de pago.

- Se incentivó la participación comunitaria mediante rifas y estrategias de motivación, complementadas con iniciativas de sensibilización ambiental, como la recolección de aproximadamente 17 litros de aceite de cocina usado.

- Se contribuyó al fortalecimiento de la confianza y la percepción positiva de la comunidad hacia ESPY, acercando la oferta institucional a los usuarios y promoviendo soluciones oportunas a sus necesidades

4 CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS/PROPUESTAS

- La segunda jornada ESPY al Barrio, desarrollada en el barrio Nuevo Horizonte, se ejecutó como una estrategia para acercar la institucionalidad a la comunidad, facilitar el acceso a los servicios de ESPY y fortalecer la confianza y el relacionamiento directo con los usuarios.

- Las circunstancias posteriores al terremoto del 10 de agosto representaron importantes desafíos logísticos para el desarrollo de la jornada, evidenciando las dificultades que pueden presentarse para la ejecución de futuras actividades y la necesidad de prever espacios alternativos que permitan garantizar su realización o en su defecto el replanteamiento de las metas establecidas.

- La articulación interinstitucional fue fundamental para ampliar la oferta de servicios, integrando atención en salud, empleabilidad, deporte, recreación y cultura, con el propósito de responder a las necesidades de diferentes grupos poblacionales.
- La incorporación de actividades recreativas, culturales y deportivas favoreció la participación de niños, jóvenes y adultos, promoviendo espacios de integración familiar, bienestar y convivencia comunitaria.
- Las estrategias de motivación e incentivos contribuyeron a dinamizar la jornada y fomentar la participación ciudadana. Asimismo, la recolección de aproximadamente 17 litros de aceite de cocina usado fortaleció la sensibilización ambiental y la promoción de prácticas responsables con el entorno.
- La atención descentralizada de PQR y la gestión de tres acuerdos de pago evidenciaron la importancia de ofrecer soluciones directas a las necesidades de los usuarios, facilitando la realización de trámites y el acceso a alternativas de normalización de sus obligaciones.
- El desarrollo de la jornada reafirma el compromiso de ESPY con el bienestar social, la atención cercana y la participación comunitaria, contribuyendo al posicionamiento institucional y al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Sostenibilidad.
- En conclusión, se ratifica la importancia de dar continuidad a la estrategia ESPY al Barrio, fortaleciendo la articulación interinstitucional, ampliando la cobertura de los servicios y promoviendo iniciativas de participación y conciencia ambiental que permitan generar un impacto positivo y sostenible en las comunidades atendidas.

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