Informe de Sostenibilidad 2024

Estamos comprometidos
con la
sostenibilidad
de Yumbo

espy

Junta Directiva

Alexander Ruíz
Alcalde de Yumbo

Arthur Palacio
Gerente de IMDERTY

Edwin Cortázar
Gerente de IMVIYUMBO

Jaime Sánchez
Gerente de IMETY

Sebastián Echeverry
Gerente de IMCY

Equipo Directivo

María Lyda Serna Fajardo
Gerente

Fernando Alberto Rizo
Secretario General

Isabel Cristina Posso Muñoz
Directora de Producción y Operaciones

Jhoanna Villegas León
Directora Administrativa y Financiera

Heiller Hernán Jurado Rubio
Director Comercial y Atención al Cliente

Ana María González Jiménez
Jefe Oficina Asesora de Planeación, Proyectos y Gestión de Calidad

María Luisa Valencia
Jefe de Oficina de Control Interno

Comité Editorial

Paula Andrea Santamaría Giraldo
Gestión de Comunicaciones

Laura Vanessa Hoyos Arango
Planeación Estratégica

Daniela Sierra Gonzáles
Planeación Estratégica

Carlos Alberto Jaramillo
Fotografía

Jhon Alejandro Vega Ramírez
Diseño y diagramación

Índice

01 NUESTRA EMPRESA

Junta Directiva y Equipo 02
Carta de la Gerencia 04
Historia y Conformación 06

02 GESTIÓN OPERATIVA

Cobertura y Ciclo del Agua 08
Hechos Relevantes y Datos 10
Desafíos y Retos Operativos 17

03 GESTIÓN COMERCIAL

Facturación y Recaudo 20
Satisfacción del Cliente 25
Programas Sociales 29
Retos Comerciales 2025 32

04 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Gestión Ambiental 34
Gestión Social con la Comunidad 35

05 TALENTO HUMANO Y BIENESTAR

Gestión Social Laboral (SST) 40
Bienestar y Seguridad 43
Indicadores de Seguridad 44
Gestión del Talento Humano 46
Bienestar e Incentivos 47

Carta Gerente

María Lyda Serna Fajardo

Las acciones, proyectos y metas de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo están encaminadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, teniendo en cuenta que la Empresa está comprometida con la conservación y recuperación del recurso hídrico, así como con la descontaminación de las aguas residuales impactando positivamente en el ecosistema del municipio de Yumbo.

Nuestras acciones buscan generar un impacto positivo en nuestros usuarios. Por eso, es fundamental la responsabilidad en la prestación de servicios de calidad y continuidad y mantener un modelo de Gerencia eficiente, responsable y cercano a la comunidad, siempre buscando el equilibrio ambiental.

El presente informe busca dar a conocer el estado de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo en la vigencia 2024. Además, tiene como propósito evidenciar de la forma más clara y detallada posible la gestión adelantada por la gerencia y las diferentes áreas de la Empresa.

Por otro lado, la ESPY S.A. E.S.P., como empresa de servicios públicos domiciliarios local depende su sostenibilidad financiera de la venta, facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado en las áreas de prestación de servicio dentro del territorio del municipio de Yumbo, en donde el grueso de sus usuarios pertenecen al segmento residencial de los estratos 1 y 2 de la zona urbana del municipio de Yumbo.

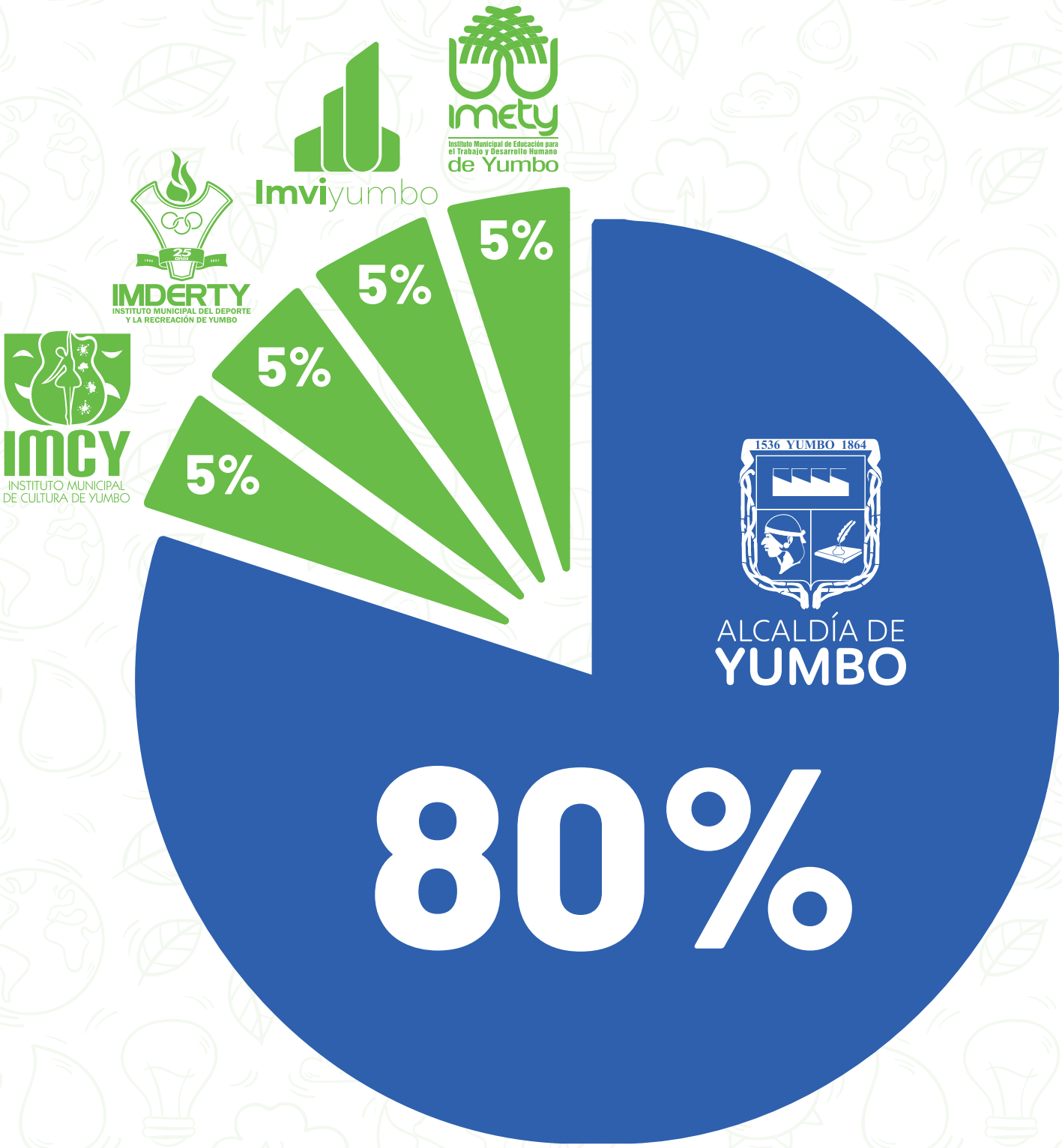
Por lo anterior, nuestra Empresa se enfoca en brindar a toda la población atendida agua potable de manera continua y la implementación de sistemas y saneamiento compatibles con el ambiente. Así mismo, nuestros proyectos están encaminados a implementar procesos de transformación, con el objetivo de diversificar los servicios ofrecidos por la Empresa y no depender única y exclusivamente de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

A lo largo de este informe de sostenibilidad comunicaremos nuestro desempeño en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, dentro de los temas a tratar están la continuidad, calidad del agua, daños, descontaminación de la PTAR, limpieza de sumideros, impactos sociales, atención al usuario, trabajo con la comunidad, el estado financiero de la Empresa, planeación estratégica, entre otros.

Estamos convencidos que el informe de sostenibilidad es fundamental para nuestras empresas porque promueve la transparencia, la confianza y la mejora continua.

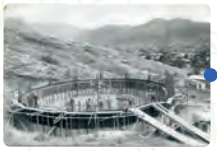
María Lyda Serna Fajardo
Gerente

¿Cómo estamos conformados?



Nuestra historia

1965



Patrimonio filmico del Valle del Cauca.

El Municipio inició la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, ubicada en el barrio Nuevo Horizonte, a través de la sociedad denominada "Industrias H.L. Hernando López & Cía. Ltda.- Licencia Técnica Degremont" de Bogotá.

1981

La Administración Municipal suscribió el contrato de concesión con EMCALI para prestar el servicio de acueducto y alcantarillado en la parte plana del Municipio de Yumbo.

Patrimonio filmico del Valle del Cauca.

1996

Se creó la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. E.S.P., mediante Acuerdo Municipal 004 de 1996, como una empresa industrial y comercial del estado del orden municipal, vinculada directamente al despacho del alcalde.

2006

Mediante Acuerdo 010 se autoriza al alcalde para que transforme y constituya la sociedad por acciones, es decir conformado Asamblea de Accionistas y Junta Directiva.

2014

Se construye pozo profundo y Planta de Tratamiento de Agua Potable en el barrio La Estancia, beneficiando a los habitantes de Hacienda Verde y Parques del Pinar.

2015

Se construye la Planta de Tratamiento de Agua Potable Trinidad, beneficiando a más de 800 habitantes del sector.

2016

PTAP Estancia

Vallecaucana de Aguas y la Administración Municipal inician la construcción del pozo profundo y Planta de Tratamiento de Agua Potable, ubicada en la vereda Platanares, con el fin de buscar alternativas para mejorar la continuidad en el servicio de acueducto a los habitandes de la zona de ladera.

Inicia la operación de la PTAP Estancia por parte de la ESPY., beneficiando a más de 6.000 habitantes de Hacienda Verde y Parques del Pinar.

2018

El Municipio de Yumbo inicia la construcción del pozo profundo y Planta de Tratamiento de Agua Potable Higuerón, con el fin de buscar alternativas para mejorar la continuidad en el servicio de acueducto a los habitandes de los barrios Buenos Aires y Panorama. Además, sirviendo como contingencia para Hacienda Verde y Parques del Pinar.

2020

Construcción PTAR Urbana

La CVC y la Administación Municipal inician la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, zona Urbana en el sector Platanares.

2021

Inicia la operación de la PTAP Higuerón por parte de la ESPY S.A. E.S.P., beneficiando a más de 100 habitantes de los barrios Buenos Aires y Panorama.

2022

PTAR Urbana

PTAP Platanares

Vallecaucana de Aguas y la Administración Municipal inician la construcción del pozo profundo y Planta de Tratamiento de Agua Potable, ubicada en la vereda Platanares, con el fin de buscar alternativas para mejorar la continuidad en el servicio de acueducto a los habitandes de la zona de ladera.

Inicia la operación de la PTAP Estancia por parte de la ESPY., beneficiando a más de 6.000 habitantes de Hacienda Verde y Parques del Pinar.

2023

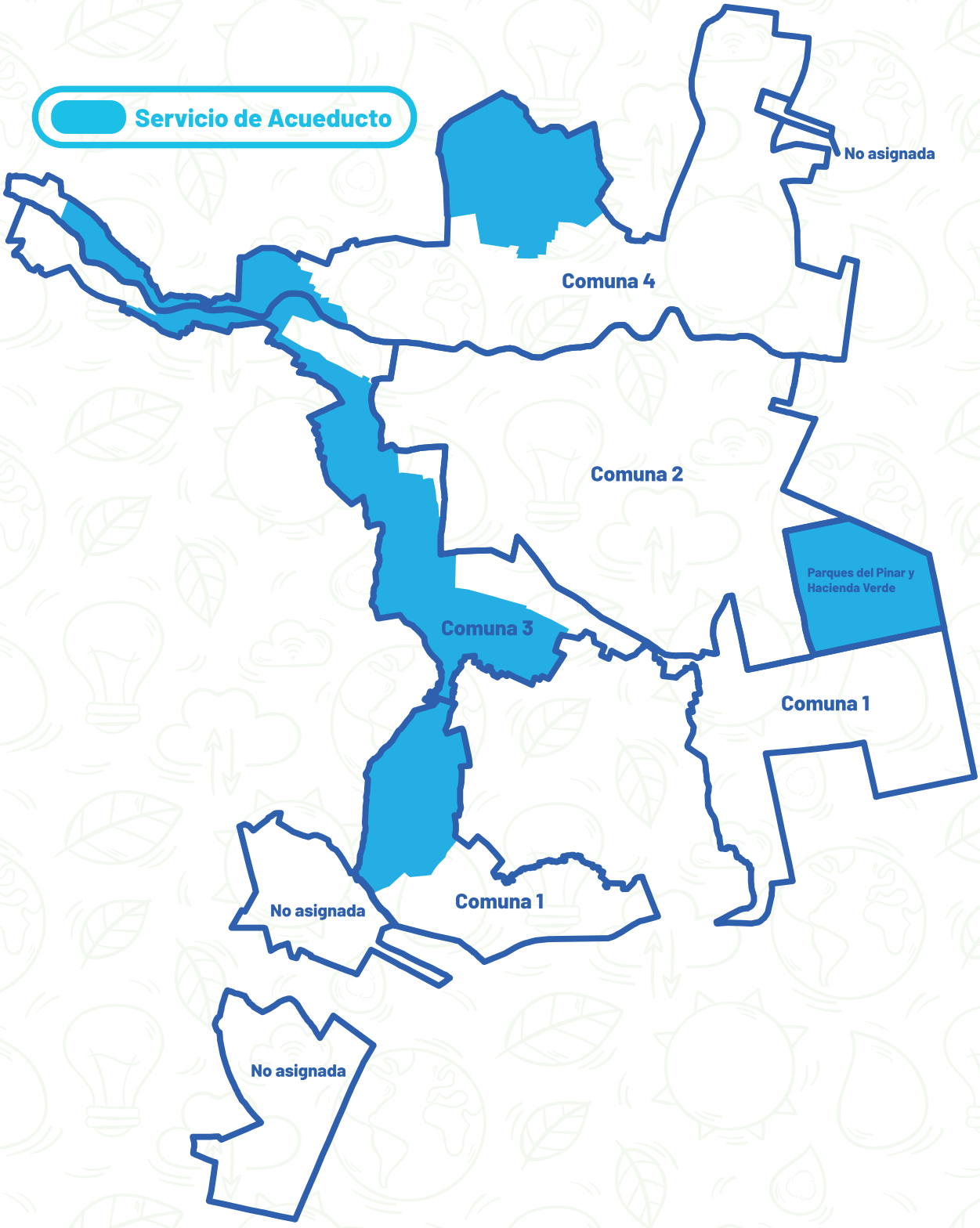
Aumentamos la continuidad del servicio de acueducto en un 89%, pasando de un servicio por horas a un servicio diario, impactando directamente a los usuarios de los estratos más bajos del nuestro municipio.

2024

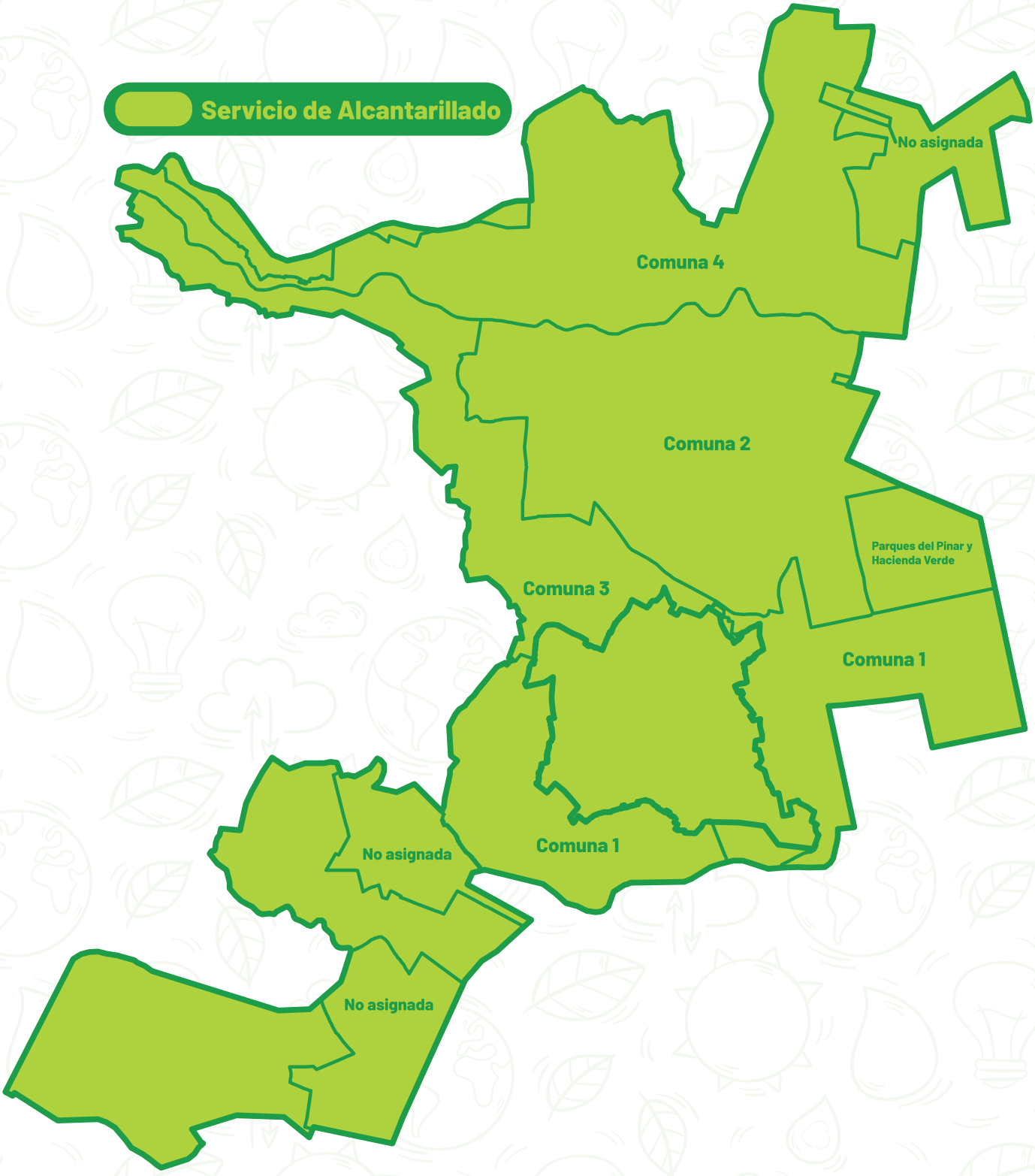
Iniciamos prueba piloto en el barrio Panorama, con el fin de controlar las presiones en la red de distribución, impactando positivamente en la reducción de las pérdidas técnicas.

¿Dónde prestamos el servicio?

Acueducto



Alcantarillado



Hechos relevantes

1. Iniciamos la prueba piloto en el barrio Panorama, con el fin de controlar las presiones en la red de distribución, impactando positivamente en la reducción de las pérdidas técnicas.

2. Continuamos reduciendo la carga contaminante en un 90%, gracias a la puesta en marcha de la PTAR, recuperando fauna y flora de Platanares.

3. Durante el 2024 se garantizó el mantenimiento y limpieza de los 3.100 sumideros de las 4 comunas en el Municipio de Yumbo, realizando una adecuada disposición y manejo de lodos.

4. Durante el 2024 sembramos 300 especies arbóreas.

5. Impactamos a más de 500 estudiantes de instituciones educativas con consejos prácticos uso eficiente y ahorro del agua.

6. Con las acciones de gestión social a través de las jornadas ESPY al barrio se han impactado cerca de 1000 yumbeños en las áreas de prestación de servicio.

espy
espy

Gobernanza

La gobernabilidad del sistema de acueducto y alcantarillado de la ESPY S.A. E.S.P., se fundamenta en la Ley 142 de 1994, marco legal que regula los servicios públicos domiciliarios en Colombia, por lo que, bajo sus principios, se ha consolidado una gestión orientada a la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Durante el 2024, se fortalecieron los procesos de seguimiento y control, permitiendo decisiones más oportunas y basadas en datos, por lo que en línea con el artículo 9, se amplió la participación de los usuarios y se promovió la libre concurrencia, lo que incrementó la calidad del servicio y redujo tiempos de respuesta a requerimientos.

Asimismo, gracias al cumplimiento del artículo 3, el cual está orientado a la sostenibilidad y eficiencia, se logró optimizar el uso de recursos y mejorar la cobertura, reduciendo pérdidas técnicas y elevando los niveles de continuidad del servicio. Además, conforme al artículo 10, se fortaleció la transparencia informativa, lo que generó mayor confianza ciudadana y corresponsabilidad en el uso del recurso hídrico.

Estos avances han tenido impactos positivos significativos: mayor satisfacción de los usuarios, fortalecimiento de la gobernanza local, disminución de conflictos por acceso al servicio y un entorno más favorable para la inversión y modernización del sistema.

Isabel Cristina Posso Muñoz
Directora de Producción y Operaciones

Datos generales del componente

5
tanques de almacenamiento

5
plantas de potabilización

23,3 horas
día en toda el área de prestación del servicio

7
tanques de distribución

71.8km
en redes de acueducto

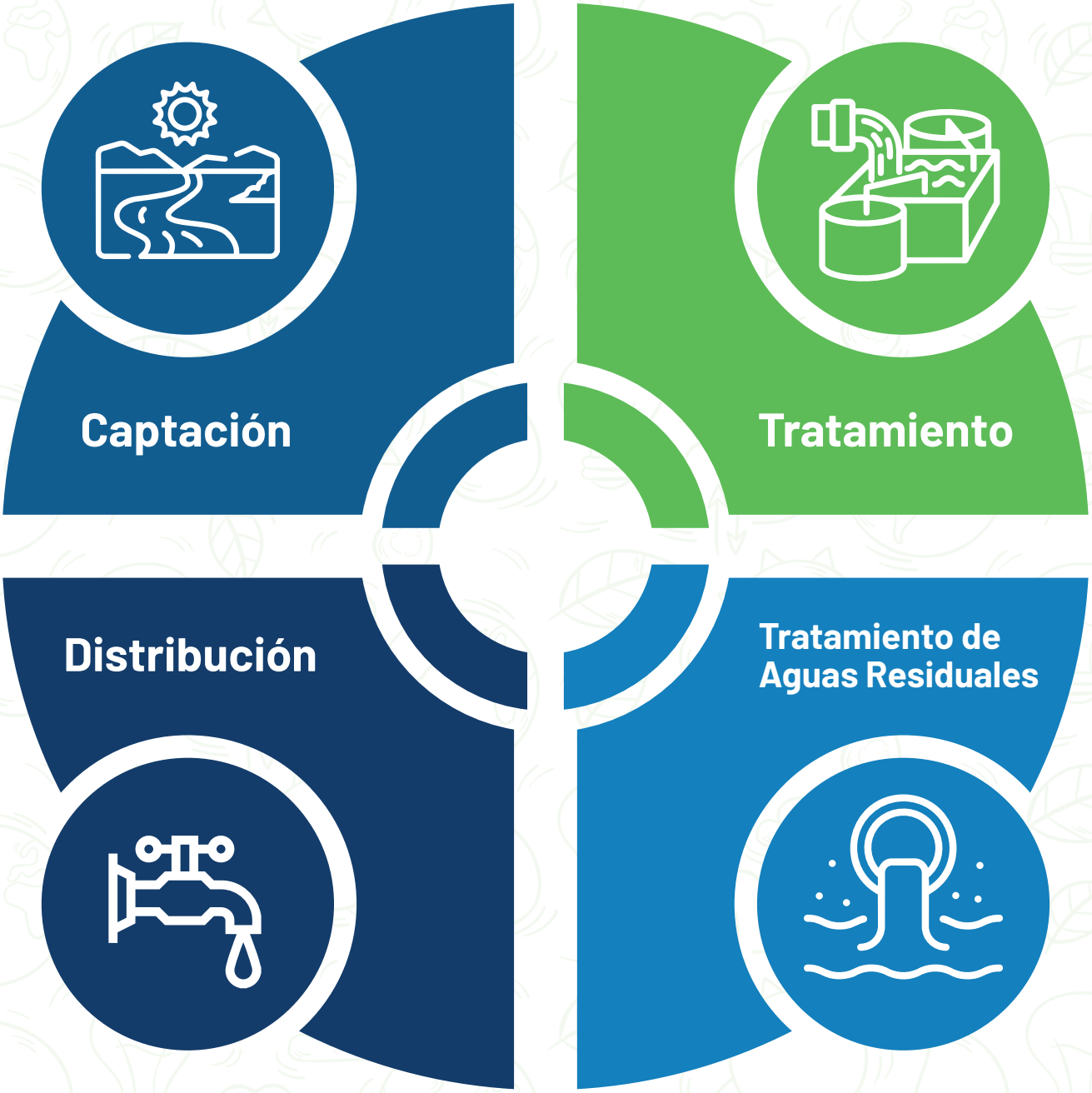
IRCA de 1.2
Calidad del agua apta para el consumo humano SIN RIESGO, por presentar un IRCA ≤ 5%

195.44km
en redes de alcantarillado

1
Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Urbana

Ciclo hidrológico

desde su captación hasta el tratamiento y
disposición de las agua residuales urbanas



Captación

Nuestra materia prima para la producción de agua potable es a través de dos fuentes superficiales identificadas como río Yumbo y Quebraba la Buitrera y tres pozos subterráneos identificados como Higuerón, Platanares y La Estancia, para la vigencia 2024 se captó en medio natural **2.303.196 m³/año** de agua cruda, es importante resaltar que nuestra Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo, capta solo el **58,9%** del caudal otorgado por la Corporación Autónoma Regional del Valle Cauca el cual fue en el año 2024 de **3.908.638 m³/año**, indicando que no alteramos el estrés hídrico de nuestras fuentes de abastecimiento, puesto que nuestra demanda no supera lo concesionado por la CVC.

Tratamiento

Contamos con **4 Plantas** de Tratamiento de Agua Potable Convencionales, las cuales lograron producir **1.895.430 m³/año** de agua segura y sin riesgo para el consumo humano, dando cumplimiento a lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, puesto que garantizamos en el 2024 un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano **IRCA del 1,02%**, adicionalmente, el personal operativa realiza el monitoreo continuo de la calidad del agua producida.

Distribución

A Través de **71,90Km** de redes de distribución, entregamos a nuestros usuarios **1.877.858 m³/año** de agua apta para el consumo, con una continuidad de **22,8 horas/día**, es importante indicar que realizamos continuamente el mantenimiento de nuestras redes, teniendo tan solo **1 fallas/km red.**

Recolección, Transporte y tratamiento de las Aguas Residuales

A través de **195,45Km** de redes de alcantarillado la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P., realiza la recolección y transporte de las aguas residuales, para después ser llevadas a nuestra Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Urbana, la cual cuenta con una infraestructura tecnológica al nivel de países desarrollados, la cual se encarga de tratar **6.573.182m³/año**, permitiendo una remoción de carga contaminante del **90%** dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Consumo energético

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo, dentro de la gestión integral energética para lograr la producción de 1.895.430 m^3 de agua potable para consumo humano, tenía proyectado para la vigencia 2024 un consumo energético de 0,23 kWh/m^3. Sin embargó, presentó un consumo energético de 0,17 kWh/m^3 , logrando una reducción de 0,06 kWh/m^3, representando el 26,1% del valor inicial.

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo, dentro de la gestión integral energética para lograr tratamiento de 6.573.182m^3 de agua residual urbana, tenia proyectado para la vigencia 2024 un consumo energético de 0,27 kWh/m^3 , sin embargó presentó consumo energético de 0,15 kWh/m^3, logrando una reducción de 0,12 kWh/m^3,representando el 44,4% del valor inicial.

Desafíos 2024

para dar cumplimiento a los impactos generados en la Gestión integral del recurso hídrico desde su captación hasta el tratamiento de las aguas servidas, se realizó una inversión de **$6.064.401.338**.

DESAFÍO 2024	IMPACTO 2024
Mantener el indicador IPUF en 9,5 m^3/sus-mes, según lo establecido regulatoriamente	En el 2024, se logró mantener el IPUF en 9,4 m3/sus-mes, lo que permite una disminución en el riesgo operativo, financiero, asociado a la afectación y disponibilidad del recurso hídrico (pérdidas técnicas), afectación por problemas de facturación (pérdidas comerciales) . Cumplimiento 100%
	Se implementó 1 piloto en el barrio panorama para controlar las presiones en la red, lo cual incide en la disminución de pérdidas técnicas y comerciales
Mantener la continuidad del servicio de acueducto en 23,1 horas/día en promedio	En el 2024 se logró tener una continuidad de 22,8 horas/día con un cumplimiento del 98.
	En la PTAT de Nuevo Horizonte se instaló un equipo de bombeo que permitió garantizar mayor respaldo y mayor capacidad de bombeo, para incrementar la continuidad
	Se realizó la compra e instalación de Macromedidores en los sistemas de operación, lo que permite con la medición de los volúmenes distribuidos y evaluación de las perdidas de agua
	Como medida de contingencia como en la temporada de sequía de los meses de marzo y abril, se activaron los 2 pozos Platanares e Higuerón, con el fin de garantizar la continuidad en el servicio.
	Se realizó la reparación del 92% de daños asociados a la prestación del servicio de acueducto reportados en la vigencia 2024
Realizar el Mantenimiento preventivo de las redes de alcantarillado, con el fin de evitar el colapso de la infraestructura del servicio público domiciliario de alcantarillado.	Se realizó la limpieza, descolmatación y destaponamiento en cámaras de inspección, tubería y estructuras de separación de la red de alcantarillado en 5.762 m; de manera manual con las cuadrillas y/o equipo de succión.
	Se realizó la limpieza de 3.200 sumideros en la zona urbana.
	Se ha realizado el 100% del Mantenimiento y descolmatación de redes y limpieza de sumideros a través de las cuadrillas operativas y equipos de succión presión.
	Ante la presencia de eventos (vertimientos especiales, rotura de tubería, colmatación en sitios críticos, Vertimientos al río), se han atendido con los recursos de la operación, como medida preventiva de la época de lluvia
Garantizar los estándares de eficiencia de continuidad asociados al sistema de alcantarillado	Se realizó en un 100% la reposición y ampliación colector carrera 1 entre calles 12 y 15 (Margen Derecha del Río), con el fin de evitar rebosamientos, presencia de vectores y mejorar la infraestructura hidráulica
Garantizar la remoción de la carga contaminante del 80% en el vertimiento al Río Yumbo	Se logró en el 2024 tener una remoción de carga contaminante del 90%

Retos 2025

En cuanto a los retos del 2025, la Dirección de Producción y Operaciones de la ESPY S.A. E.S.P., profundizará en las siguientes líneas estratégicas:

- **Mayor eficiencia operativa:** optimizar los tiempos de respuesta ante fallas o solicitudes de usuarios, mediante la implementación de sistemas inteligentes de monitoreo en redes de acueducto y alcantarillado.
- **Fortalecimiento de la participación ciudadana:** ampliar los canales de comunicación y espacios de diálogo comunitario, facilitando una toma de decisiones más inclusiva y contextualizada.
- **Transparencia proactiva:** publicar periódicamente indicadores de gestión y avances en sostenibilidad, reforzando la confianza de los usuarios y el control social sobre el sistema.
- **Cobertura y equidad:** extender el servicio a zonas vulnerables con enfoque diferencial, cerrando brechas de acceso y garantizando el derecho al agua y saneamiento.
- **Innovación normativa:** ajustar los reglamentos internos para anticiparse a retos ambientales y climáticos, sin perder de vista los principios de eficiencia y sostenibilidad definidos en la Ley 142.

La espy
es de todos!
espy
ESPY
S.A. E.S.P.
espy

Comercialización de los servicios

Impacto de la Gestión Comercial en 2024

Durante la vigencia 2024, el Área Comercial de la ESPY S.A. E.S.P., enfocó su gestión en fortalecer la sostenibilidad financiera de la empresa y optimizar la experiencia del usuario. El impacto principal se materializó en la mejora de los índices de recaudo y la recuperación de cartera, acciones vitales para garantizar la operatividad y las inversiones de la entidad. Se implementaron estrategias para diversificar los canales de pago, promoviendo el uso de plataformas digitales y corresponsales para facilitar el proceso a los suscriptores. Además, se trabajó en la agilización de la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), buscando reducir los tiempos de respuesta.

Durante el año 2024, la facturación total fue de $16.467.832.155, de los cuales el 78% correspondió a usuarios residenciales, principalmente de estratos 1, 2 y 3.

El índice de recaudo fue del 97%, continuando con los esfuerzos y campañas para mantener la eficiencia del recaudo por arriba del 95%.

Durante el 2024 se realizaron los siguientes trabajos encaminados en la identificación y normalizaciones de perdidas comerciales:

- 5 normalización de conexiones directas, usuarios con servicio legalizado, pero sin medidor.
- 130 legalizaciones del servicio de Acueducto, usuarios que contaban con el servicio, pero no estaban vinculados en la ESPY, recuperando en promedio mes/usuario de 9m^3 a 12m^3.

Esto refleja una mayor confianza de los usuarios y eficiencia comercial, en línea con el **ODS 6 y ODS 10**

Heiller Hernan Jurado Rubio
Director Comercial y de Atención al Cliente

FACTURACIÓN				
SERVICIO	**VENTAS DEL SERVICIO**	**SUBSIDIO**	**MINIMO VITAL**	**USUARIOS**
ACUEDUCTO	*5,262,997,008*	2,439,231,285	245,361,824	2,578,403,899
ALCANTARILLADO	*18,011,158,140*	4,121,729,884		13,889,428,256
TOTALES	***23,274,155,148***	**6,560,961,169**	**245,361,824**	**16,467,832,155**

RECAUDO				
SERVICIO	**VENTAS DEL SERVICIO**	**SUBSIDIO**	**MINIMO VITAL**	**USUARIOS**
ACUEDUCTO	*5,259,889,636*	2,375,281,755	245,904,921	2,638,702,960
ALCANTARILLADO	*17,899,772,016*	4,109,473,582		13,790,298,434
TOTALES	***23,159,661,652***	**6,484,755,337**	**245,904,921**	**16,429,001,394**

- Se logró una reducción promedio del **18.86%** en la cartera con vencimientos entre 150 y 270 días, gracias a campañas de cultura de pago y acuerdos flexibles.
- Se recibieron **1.060** PQR relacionadas con el servicio de acueducto y **264** con alcantarillado para un total de **1.324**.
- El **97%** se resolvieron en los tiempos legales, fortaleciendo la transparencia y confianza ciudadana.

Micromedición Efectiva y Cobertura

- Se alcanzó un **99,62%** de cobertura de micromedición en el municipio, Este avance permite mejorar la equidad en la facturación, reducir pérdidas y avanzar en los **ODS 6 y 9.**

Acuerdos de pago realizados

- Se firmaron un total de **362** acuerdos de pago con usuarios en mora, beneficiando principalmente a estratos 1 y 2.
- Esta estrategia evitó **326 suspensiones** del servicio, garantizando el derecho al agua y apoyando el **ODS 1 y ODS 10**.

Identificación de pérdidas comerciales

- Durante el 2024 se realizaron los siguientes trabajos encaminados en la identificación y normalizaciones de pérdidas comerciales:
  - 5 normalización de conexiones directas, usuarios con servicio legalizado, pero sin medidor.
  - 130 legalizaciones del servicio de Acueducto, usuarios que contaban con el servicio, pero no estaban vinculados en la ESPY, recuperando en promedio mes/usuario de 9m^3 a 12 m^3.

Estas acciones permiten reducir pérdidas, mejorar la sostenibilidad del servicio y avanzar en el **ODS 6**.

- En 2024, se llevaron a cabo las siguientes iniciativas clave para identificar y normalizar las pérdidas comerciales:
  - Se regularizaron **5** conexiones directas, incorporando usuarios que, a pesar de contar con servicio legal, carecían de medidor.
  - Se realizaron **130** legalizaciones del servicio de Acueducto, integrando usuarios que previamente recibían el servicio sin estar vinculados a la ESPY. Esto resultó en una recuperación promedio mensual de 9m^3 a 12m^3 por usuario.
  - Estas acciones contribuyen a la reducción de pérdidas, mejoran la sostenibilidad del servicio y apoyan el avance hacia el **ODS 6**.

Estos son los resultados clave de nuestra gestión:

- **Facturación y Recaudo por Estrato:** hemos logrado un 97% de recaudo, principalmente en los estratos 1 y 2, contribuyendo a los ODS 6 y 10.
- **Reducción de Cartera Vencida**: La cartera vencida se redujo en un 18.86%, con una rotación de 42 días, en línea con los ODS 1 y 10.
- **Atención de PQR:** El 97% de las PQR de ambos servicios fueron atendidas a tiempo, apoyando el ODS 16.
- **Cobertura de Micromedición:** Alcanzamos un 99.62% de cobertura en micromedición (ODS 6 y 9).
- **Acuerdos de Pago:** Se firmaron 326 acuerdos de pago, impactando positivamente los ODS 1 y 10.
- **Control de Pérdidas Comerciales:** Detectamos y regularizamos 135 casos de pérdidas comerciales, lo que se alinea con los ODS 6 y 12.
- **Gestión Social:** Nuestra gestión social impactó a más de 1.000 personas, contribuyendo a los ODS 6, 11 y 13.

Análisis de Satisfacción del Cliente

En la vigencia 2024 se realizó una medición de satisfacción del cliente, mediante encuesta presencial, alcanzando una muestra de 350 usuarios, con lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Canales de atención al cliente (virtuales y presenciales):**

+50%

Más del 50% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención brindada.

- **Amabilidad del personal de atención:**

Los funcionarios de la Oficina de Atención al Cliente fueron bien valorados por su trato cordial.

- **Medios de pago presenciales**:

Efecty y Gane fueron bien aceptados por la facilidad que representan.

Hitos relevantes

1. Capacitación al personal de atención al cliente.

2. Revisión técnica de medidores en campo y actualización de catastro comercial.

3. Campañas de socialización y educación comunitaria sobre el uso adecuado del alcantarillado y la prevención de taponamientos.

Eficiencia Operativa Comercial

Se alcanzaron mejoras significativas en eficiencia:

- 100% de cumplimiento en el cronograma de lectura de medidores.
- Atención del 100% de las revisiones requeridas por los usuarios, ante los reclamos por los consumos y otros.
- Identificación y acciones operaciones para identificar y normalizar usuarios conectados clandestinamente y así optimizar el recurso hídrico.

Transformación Digital en el Área Comercial

En 2024 se consolidaron avances clave:

- Implementación de la factura electrónica, utilizada por el 100% de los usuarios.
- Plataforma de autogestión digital para pagos, consultas y acuerdos.

Indicadores de Inclusión y Equidad Comercial

La empresa impulsó acciones con enfoque diferencial:

- Priorización de atención y acuerdos de pago para hogares con adultos mayores, personas con discapacidad y madres cabeza de familia.

Gestión de Riesgos Comerciales

Se identificaron los siguientes riesgos:

Riesgo identificado	Acción preventiva o de mitigación
Morosidad estructural en zonas vulnerables	Acuerdos flexibles, acompañamiento social
Aumento de fraudes	Georreferenciación, controles en campo

Programa Mínimo Vital

y su impacto en facturación y recaudo

Durante el año 2024, se consolidó la implementación del Programa Mínimo Vital en el municipio de Yumbo, el cual garantiza el acceso gratuito a 6 m^3 de agua potable mensuales a más de 2.500 suscriptores de estrato 1, con el objetivo de aliviar la carga económica de los hogares más vulnerables y promover el consumo responsable del recurso.

En 2024 el Programa Mínimo Vital en Yumbo, **impactó a más de 2.500 suscriptores de estrato 1.**

Más sobre el Mínimo Vital

- Aplica solo para usuarios de estrato 1.
- El consumo mensual debe ser igual o inferior a 6 m^3.
- La Administración Municipal cubre el costo de los 6 m^3.
- Si el consumo excede los 6m^3, el usuario asume el costo adicional sin subsidio.
- Es un apoyo adicional al subsidio del 70% que ya reciben los usuarios de este estrato.
- Se refleja en la factura desde septiembre de 2023.

Impacto en la facturación y recaudo:

- La facturación para los usuarios beneficiados disminuyó proporcionalmente según su consumo, al cubrirse con recursos públicos los primeros 6m^3 mensuales.
- Este apoyo económico se suma al subsidio del 70% ya existente para estrato 1, fortaleciendo así el enfoque de equidad en el servicio.
- El programa también ha contribuido al uso racional del agua, alineándose con el objetivo de sostenibilidad ambiental.

Sostenibilidad Financiera

El costo del programa es asumido directamente por la Administración Municipal, con recursos propios provenientes de los impuestos locales, sin afectar la sostenibilidad financiera de la ESPY S.A. E.S.P.

Descuentos y subvenciones en la facturación

A lo largo de 2024, la Empresa dio aplicación a los mecanismos de descuento y subsidio en la facturación del servicio, destinados a garantizar la equidad tarifaria y mejorar el índice de recaudo, los cuales son asumidos por la Administración Municipal de Yumbo.

Tipos de descuentos aplicados:

- Subsidio del 70% para usuarios del estrato 1 en los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Subsidio del 40% para estrato 2, y 15% para estrato 3, conforme a la política nacional.
- Reducción parcial de intereses para usuarios con acuerdos de pago vigentes.

Resultados destacados:

- Mejora en el índice de recaudo en sectores vulnerables (estratos 1 y 2).
- Disminución de la morosidad estructural, acompañada de acciones sociales y flexibilidad en acuerdos de pago.

Objetivos Estratégicos de la Gestión Comercial

1. Puesta en marcha un programa permanente de vinculación de suscriptores, reconocimiento y regularización de usuarios, determinar el tratamiento para usuarios clandestinos y fraudulentos.

2. Diseñar e implementar esquemas diferenciales tarifarios que permitan eliminar el rezago por el no pago de los usuarios que por razones técnicas y regulatorias no se les pueda vincular a la Empresa como suscriptores normales y garantizar la sostenibilidad de los servicios.

3. Fortalecer el esquema de administración para la satisfacción del cliente.

4. Incrementar el número de suscriptores atendidos por la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A E.S.P. por medio de la operación del sistema de acueducto y alcantarillado.

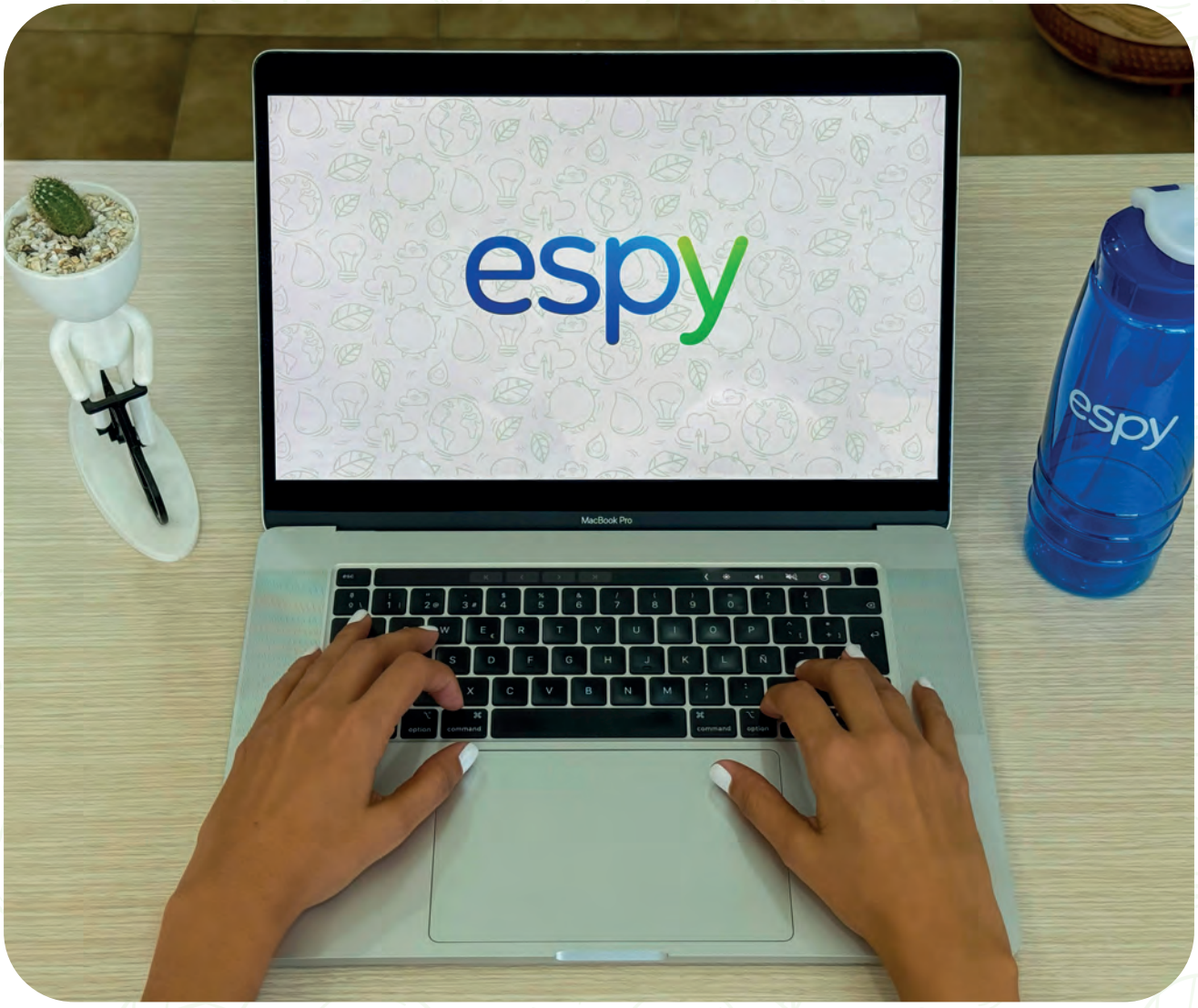
5. Incorporar a los actores sociales y la comunidad como agentes corresponsables en la prestación y viabilidad del servicio, de forma en que se constituya en un aliado estratégico.

Retos 2025

La Dirección Comercial y de Atención al Cliente enfrenta retos significativos, principalmente la **consolidación de la transformación digital**, buscando migrar un mayor número de usuarios a la oficina virtual para autogestión y consulta, lo que optimizaría costos y mejoraría la eficiencia.

Otro desafío clave es **reducir las pérdidas comerciales** asociadas a conexiones fraudulentas y a la imprecisión en el catastro de usuarios, lo que requerirá inversión en tecnología y operativos en terreno.

Finalmente, será fundamental mantener una comunicación clara y transparente sobre la estructura tarifaria y fortalecer la cultura de pago oportuno en la comunidad yumbeña.



espy
espy
espy

Gestión Ambiental

En el panorama actual, donde los desafíos ambientales son cada vez más apremiantes, la sostenibilidad ambiental se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo y la operación de las empresas de servicios públicos. Más allá del cumplimiento normativo, la integración de prácticas sostenibles en la gestión del agua, el saneamiento, la energía y otros servicios esenciales, es crucial para garantizar la viabilidad a largo plazo de estas entidades y, lo que es más importante, para salvaguardar el bienestar de las comunidades y los ecosistemas.

Las empresas de servicios públicos, por su naturaleza, interactúan directamente con los recursos naturales y la infraestructura urbana, lo que les otorga una responsabilidad única en la protección del medio ambiente. Al adoptar un enfoque de sostenibilidad, no solo mitigan su huella ecológica, sino que también promueven la eficiencia en el uso de recursos, impulsan la innovación en tecnologías limpias y fomentan una cultura de conciencia ambiental entre sus usuarios y colaboradores.

Este compromiso se traduce en beneficios tangibles, como la mejora de la calidad de vida, la resiliencia ante el cambio climático y la construcción de confianza con la ciudadanía. En este informe, exploraremos cómo la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo asume este compromiso, integrando la sostenibilidad ambiental como eje central de su gestión y contribuyendo activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Recibimos la visita técnica de la delegación holandesa en compañía de la CVC para mostrarles cómo nuestra PTAR urbana está aportando a la recuperación del ecosistema de los ríos Yumbo y Cauca.

Gestión Social con la Comunidad

Conservación ambiental y uso eficiente del agua: Un Compromiso de Todos

Durante el año 2024, llevamos a cabo diversas actividades en pro del medio ambiente y la promoción del uso eficiente del agua, impactando positivamente a los yumbeños. A continuación, se presenta un resumen de las iniciativas realizadas:

1. **Limpieza y mantenimiento de la Bocatoma Río Yumbo:**

- **Jornadas de limpieza:** se realizaron dos jornadas de limpieza en la bocatoma del río Yumbo y sus alrededores, donde se recolectaron **410 kg de residuos sólidos no aprovechables**.
- En el marco del Día Mundial del Agua realizamos una jornada de limpieza a nuestro río Yumbo y trabajamos en equipo con Alcaldía de Yumbo, IMETY, IMCY, IMDERTY, Hospital La Buena Esperanza, Secretaría de Ambiente y Secretaría de Salud, para llevar un mensaje de ahorro y uso eficiente del agua a los yumbeños.
- En conmemoración del Día Mundial del Agua, llevamos a cabo una jornada de limpieza en el río Yumbo. Esta iniciativa fue el resultado de un esfuerzo conjunto con la Alcaldía de Yumbo, IMETY, IMCY, IMDERTY, el Hospital La Buena Esperanza, la Secretaría de Ambiente y la Secretaría de Salud, con el objetivo de concienciar a los ciudadanos de Yumbo sobre la importancia del ahorro y el uso eficiente del agua.
- **Mantenimiento de flora:**
  - 28 de junio se realizó la primera jornada de mantenimiento de plantas ornamentales y forestales.
  - 10 de octubre se realizó la segunda jornada anual de mantenimiento de plantas ornamentales y forestales, con la siembra de diez (10) plantas de la especie venturosa y la participación del personal de la Empresa.

2. Reforestación y mantenimiento de árboles:

- **Predio Buenos Aires (corregimiento de Santa Inés):**
  - 11 al 15 de septiembre => Primer mantenimiento de 250 árboles.
  - 24 de octubre => Segundo mantenimiento de 250 árboles.
  - 28 de noviembre => Tercer mantenimiento de 250 árboles.

- **Predio Las Lomas (corregimiento de La Buitrera):**
  - 16 al 23 de septiembre => Siembra de 300 árboles nativos que contribuyen a la recuperación de suelos áridos, regulación del ciclo del agua, hábitat de fauna y flora, eliminación de sustancias nocivas en el aire y embellecimiento del paisaje.
  - 18 de octubre => Primer mantenimiento de los 300 árboles nativos.
  - 2 de diciembre => Segundo mantenimiento de los 300 árboles nativos, con incorporación de abonos orgánicos y químicos para fortalecer las raíces. Se repuso el 10% de las especies por muerte, utilizando nogal, ceiba, suribio y cadmia.

3. Campañas de concientización sobre el ahorro y uso eficiente del Agua:

• Jornadas educativas en instituciones escolares:

- 2 Campañas "YO CUIDO EL AGUA" en las Instituciones Educativas TITÁN, Sede Educativa Josefina Sánchez de Tello y Cristo Rey del corregimiento de Yumbillo, impactando a 47 estudiantes.
- Semana del Agua => Para conmemorar el Día del Agua, se realizaron actividades en las sedes educativas Ceat General Piero Mariotti, Panorama y Miguel Antonio Caro, impactando a 626 estudiantes.
- Durante el mes de marzo, llevamos a cabo el Segundo Concurso de Dibujo Infantil, con el objetivo de promover la creatividad en los pequeños sobre la importancia de la conservación de los recursos naturales. El dibujo ganador fue la portada de nuestra cartilla de consejos sobre ahorro y uso eficiente del agua.

Participación en eventos comunitarios e institucionales:

- En la zona rural de nuestro municipio, específicamente en el Humedal Platanares, se conmemoró el Día Mundial de los Humedales, donde se ofrecieron consejos prácticos sobre el ahorro y uso eficiente del agua, capacitando a 21 personas de la comunidad. Esta celebración fue posible gracias a la colaboración entre la Secretaría de Ambiente, la Oficina de la Gestora Social, la Oficina de Desarrollo Económico y la nuestra Empresa. Participamos en actividades institucionales y de la Administración Municipal con información clave sobre el ahorro y uso eficiente del agua, impactando a más de 400 usuarios.
- En febrero de 2024, llevamos a cabo el primer "ESPY al barrio", **impactando a más de 300 habitantes del barrio Panorama**. Esta iniciativa fue posible gracias a la colaboración con la Alcaldía de Yumbo, la Oficina de la Gestora Social, IMVIYUMBO, IMETY, IMDERTY, IMCY, la Secretaría de Salud, el Hospital La Buena Esperanza y Yumbo Limpio.
- Realizamos con éxito nuestro primer "ESPY al barrio" en el sector infantil, fusionando la diversión con la promoción del ahorro y el uso eficiente del agua, además de actividades de siembra. Agradecemos a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Agropecuario por su alianza estratégica en la conservación del agua.
- En el sector La Trinidad, la labor comunitaria **impactó a más de 50 hogares**. El equipo ofreció explicaciones detalladas sobre la tarifa de servicios públicos, realizó revisiones técnicas en viviendas e implementó semilleros educativos para proyectos sostenibles. La jornada incluyó actividades recreativas, reflejando el compromiso con el desarrollo social y el fortalecimiento comunitario.
- La ESPY S.A. E.S.P., conmemoró el **Día Nacional de Usuario y Vocal de Control**, realizando un recorrido por la **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales** a los vocales de control social de acueducto y alcantarillado. Estos espacios promueven **la participación ciudadana** y nos acercan a nuestros usuarios.
- Realizamos un nuevo **ESPY al barrio** en colaboración con el **IMCY** y la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**, agradecemos a los usuarios de Hacienda Verde y Parques del Pinar por asistir y un especial agradecimiento a la **Junta de Acción Comunal y ASCOMY** por apoyarnos durante la jornada.

- En la **ESPY** queremos generar Espacios Verdes, por eso en el marco de la **1ra Feria de Aves de Yumbo** construimos **7 comederos para aves** y sembramos jardines en nuestras plantas de tratamiento de agua potable y residual, en la **Bocatoma del Río Yumbo**, en el **Complejo Titán** y en el **Parque Lineal**.
- El ESPY al barrio llegó por primera vez al sector Manzanillo => En esta jornada asesoramos a **más de 100 usuarios** sobre los **servicios de acueducto y alcantarillado**. Además, entregamos consejos prácticos de **ahorro y uso eficiente del agua**. Agradecemos a la Policía Nacional por apoyar la jornada con una tarde de **cine para los niños del sector**.
- Llegamos hasta la **I. E. Ceat General** con actividades lúdicas en pro de la **conservación y uso eficiente del agua**, impactando **más de 100 niños y niñas del sector**. Además, nuestro propósito es generar espacios **para cuidar el medio ambiente** y enseñar una correcta.
- Apoyamos a las **Juntas de Acción Comunal** de los barrios Nuevo Horizonte y Panorama en sus novenas de aguinaldo. Además, compartimos **juguetes y platos navideños** a los **usuarios que están al día en su factura de servicios públicos** y a los usuarios que han realizado sus **pagos mes a mes** de sus acuerdos de pago.

Gestión Social

Comprometidos Con El Bienestar Y Salud De Los Colaboradores

Pensar en seguridad y salud en el trabajo debe ir mucho más allá del enfoque tradicional basado únicamente en la prevención de accidentes laborales o enfermedades profesionales, las empresas tienen una obligación ética que trasciende el cumplimiento normativo: construir bienestar integral, aspirar al más alto nivel posible de calidad de vida para sus colaboradores, este es, sin duda, uno de los desafíos más profundos y transformadores del mundo organizacional contemporáneo.

Para lograrlo, es fundamental comprender e interiorizar la naturaleza colaborativa y de interdependencia mutua entre trabajadores y empleador, no se trata de una relación transaccional pasajera, sino de un vínculo mutuamente potenciador, donde ambas partes deben ganar: ganar en bienestar, en desarrollo personal, profesional y social, en este sentido, la empresa no solo cumple un rol administrativo, sino también humano, moral y social.

Es crucial reconocer que detrás de cada contrato laboral hay una persona, un ser humano complejo, con emociones, historias, necesidades, sueños y responsabilidades que van más allá del entorno laboral, por eso, las organizaciones modernas están llamadas a diseñar e implementar estrategias que no solo protejan a sus colaboradores, sino que los impulse en su crecimiento integral, que reconozcan sus capacidades únicas, y que promuevan el desarrollo de habilidades y conocimientos que benefician tanto al individuo como a la organización.

Desde esta visión, el trabajador deja de ser un recurso productivo para convertirse en un pilar fundamental del éxito empresarial, su bienestar físico, mental y social se convierte en el eje central del progreso sostenible, pero este compromiso debe ser recíproco, a su vez, el trabajador debe comprender y valorar las oportunidades que ofrece pertenecer a una empresa como la nuestra, donde no solo se genera una relación laboral, sino, estabilidad, crecimiento, aprendizaje continuo y proyección individual, familiar y social. Este intercambio consciente y responsable entre empleadores y empleados permite la transformación cultural necesaria dentro de las organizaciones, es el punto de partida para el cambio de chip, aquel que implica dejar atrás prácticas obsoletas y asumir una nueva forma de pensar, sentir y actuar frente al trabajo, y en ese camino, nada es más claro ni más urgente que entender que no hay seguridad sin sostenibilidad humana.

Cuando la seguridad y la salud en el trabajo se integran desde una perspectiva humana y sostenible, se convierten en el hilo conductor que une todos los engranajes de la organización, ya no se trata sólo de evitar riesgos; se trata de generar entornos seguros, inclusivos, respetuosos, donde el ser humano esté en el centro de todas las decisiones, esto fortalece la cultura organizacional, fomenta el compromiso real y crea relaciones laborales basadas en confianza, apoyo mutuo, equilibrio y desarrollo permanente.

En tal marco, el concepto de seguridad se eleva, se empodera, se fusiona con el de sostenibilidad humana, deja de ser solo una política interna para convertirse en una filosofía de gestión que impacta directamente en la productividad, en el clima laboral, en la reputación corporativa y, sobre todo, en la vida de las personas, permitiendo entender que: “El éxito empresarial cobra sentido cuando está ligado al bienestar genuino de quienes hacen posible ese éxito”.

¿Cómo trabajamos el bienestar en nuestra empresa?

Bienestar y seguridad (SST)

En 2024 consolidamos nuestro modelo de bienestar bajo cinco ejes estratégicos:

1. Gestión integral
Estructura sólida del SG-SST para asegurar recursos.

2. Gestión de riesgos
Enfoque preventivo frente a accidentes de trabajo.

3. Amenazas
Preparación continua de brigadas y simulacros.

4. Gestión de salud
Promoción de estilos de vida saludables.

5. Mejora continua
Auditorías y gestión del conocimiento.

Hitos relevantes 2024

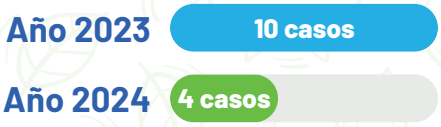
- **Certificación de 17 gestores:** Estrategia para vincular trabajadores en cultura de autocuidado.
- **Simulacro gas cloro:** Capacitación crítica a 32 personas en planta Nuevo Horizonte.
- **Estrategia "todos somos brigadistas":** Formación transversal a operativos y administrativos.

Gestión del conocimiento SST
Capacitamos en: Alturas, Espacios Confinados, Gas Cloro, Riesgo Psicosocial, Biomecánico y Manejo de Estrés.

Indicadores de seguridad

Reducción de accidentes

Logramos disminuir la frecuencia de accidentes en un **60%**.



Enfermedades laborales

Leve incidencia gestionada con controles.

Impacto en el ausentismo

La gestión preventiva redujo los días perdidos por accidentes.

Tipo de ausencia	2023 (días)	2024 (días)	Mejora
Por accidente de trabajo	81	**9**	▼ **-89%**
Ausentismo común	372	331	▼ **-11%**

Vigilancia de la salud (550 Exámenes)

Retos SST 2025

Futuro saludable

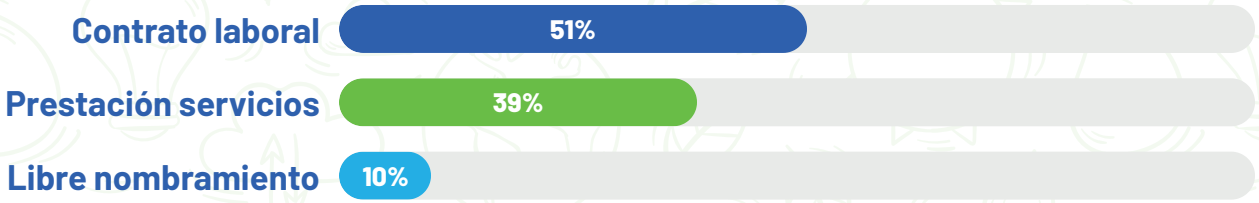
- **Cultura de autocuidado:** Empoderar al trabajador.
- **Liderazgo COPASST:** Gestión participativa.
- **Mentoring SST:** Inspirar seguridad.
- **Organización saludable:** Sinergia con RRHH.
- **Salud mental:** Equilibrio vida-trabajo.
- **Brigada universal:** "Somos todos".

Gestión del talento humano

En 2024 gestionamos el bienestar y desarrollo de **153 colaboradores**.

57%	40%	3%
Administrativos	Operativos	Directivos

Radiografía de contratación



4
Aprendices SENA

2
Licencias Paternidad (96% retorno)

Equidad de género

58%	42%
Mujeres	**Hombres**

Destacamos el rol femenino en la toma de decisiones.

Paz laboral

Cerramos la negociación de la **convención colectiva** con Sintraespy, asegurando estabilidad por 3 años para 83 colaboradores.

Formación

Ejecutamos **434 horas** de capacitación (promedio 16h/persona).

- Auxilios: 6 Pregrado, 5 Especialización, 1 Maestría.

Bienestar social e incentivos

Invertimos **$316 millones** en calidad de vida. Distribución de la inversión:

Bono navideño	**43%**
Educación	**26%**
Recreación	**21%**
Salud y pólizas	**10%**

Retos talento humano 2025

- **Política de integridad:** Cultura ética y transparencia.
- **Liderazgo transformacional:** Alinear líderes con objetivos estratégicos.

¡Construimos un Yumbo sostenible!

Oficina de Atención al Ciudadano
Centro Empresarial de Yumbo
(Calle 6 #4-47), local 204.

Línea WhatsApp
320 774 6407

Página Web
www.espyumbo.com

Correo
pqr@espyumbo.com

Instagram
@espyumbo

Facebook
@espyumbo