

Informe **de** **Gestión** **2020**



Asamblea Ordinaria de Accionistas

Señores

Accionistas, apoderados e invitados

Asamblea Ordinaria Anual de Accionistas

Aseo Siderense E.S.P S.A.

Reciban una calurosa bienvenida a esta nuestra Asamblea Anual Ordinaria de Accionistas.

Gracias al invaluable aporte de los socios, miembros de la Junta Directiva, la Administración Municipal, colaboradores y usuarios especialmente, hemos concluido un periodo en el que, pese a la pandemia que vive el mundo, se obtuvieron resultados satisfactorios y sobre todo una rentabilidad económica, social y ambiental.

Los resultados más relevantes los podemos sintetizar de la siguiente manera:

Usuarios

Resumen comparativo por suscriptores:

TIPO DE USUARIO	USUARIOS		VARIACIÓN	VARIACIÓN
	2019	2020	%	#
RESIDENCIAL				
Estrato 1	1.778	1789	0,62%	11
Estrato 2	10.373	10641	2,58%	268
Estrato 3	8.116	8574	5,64%	458
Estrato 4	3.320	3918	18,01%	598
Estrato 5	210	212	0,95%	2
Estrato 6	38	37	-2,63%	-1
NO RESIDENCIAL				
Industrial pequeño productor	415	440	6,02%	25
Industrial mediano y gran productor	157	147	-6,37%	-10
Comercial pequeño productor	1.118	1104	-1,25%	-14
Comercial mediano y gran productor	124	114	-8,06%	-10
Oficial pequeño productor	66	67	1,52%	1
Oficial mediano y gran productor	24	23	-4,17%	-1
TOTAL SUSCRIPTORES	25.739	27.066	5,16%	1.327

Los usuarios atendidos crecieron un 5,16% al pasar de 25.739 en diciembre de 2019 a 27.066 en diciembre de 2020. Los usuarios pertenecientes al estrato 4 registraron el mayor crecimiento (598 usuarios) al pasar de 3320 en 2019 a 3.918 en 2020.

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Para la atención de PQR, la empresa tiene dispuestos los siguientes canales de atención:

- bestrella@interaseo.com.co las 24 horas del día
- Teléfono 309 24 21 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Línea gratuita nacional 018000 423 711 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
- www.aseosiderense.com las 24 horas del día
- Oficina Calle 64 C Sur Nro. 44 A -11 Barrio Aliadas del Sur, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



¿Escombros?
Precios favorables por metro cúbico

¡De una!
Nos encargamos de ellos.

Llámanos a las líneas de atención o escríbenos a nuestro correo electrónico

Teléfono: 309 24 21
Línea nacional: 01 8000 423 711
Correo: bestrella@interaseo.com.co
Carrera 59 Calle 79 Sur 43



Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

A través de los mismos se radicaron y atendieron las siguientes PQR durante la vigencia 2020:



En total se **recibieron 513 peticiones**. Las peticiones con mayor número de radicaciones, corresponden a la de “**Servicios especiales**”, la cual hace referencia a las solicitudes de recolección de residuos diferentes a los ordinarios como son muebles, colchones, enseres y escombros.

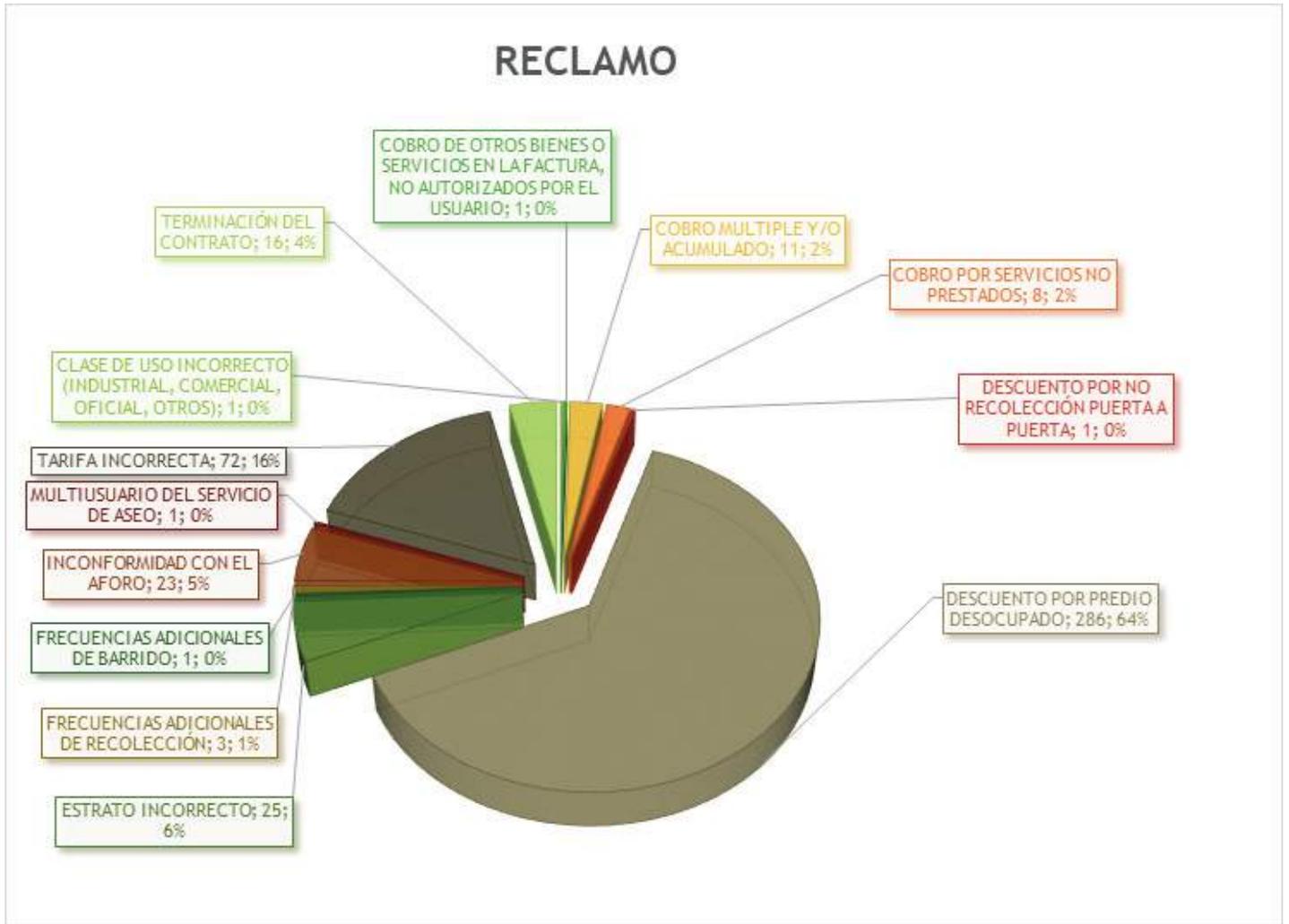
Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

QUEJAS



En el año 2020 **se radicaron en total 45 quejas**, las cuales se encuentran directamente relacionadas con la prestación del servicio y el comportamiento de nuestro personal. La causal con mayor número de radicaciones fue **“Interrupciones en la prestación del servicio”**, la cual está asociada a incumplimientos en frecuencias de barrido especialmente. Las mismas **pueden obedecer a ausencias del operario, obstrucción por vehículos entre otras.**

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)



Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

CAUSAL	TOTAL RADICACIONES
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	1
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	1
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	11
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	8
DESCUENTO POR NO RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA	1
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	286
ESTRATO INCORRECTO	25
FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	1
FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCIÓN	3
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	23
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	1
TARIFA INCORRECTA	72
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	16
TOTAL	449

Los reclamos **están asociados con la facturación del servicio y fueron recepcionados en el año 2020, 449 reclamos**. La causal más recurrente fue **“Descuento por predio desocupado”**, esta causal está tipificada por la SSPD como un reclamo, pero es más bien una solicitud o reporte que deben hacer los usuarios al prestador, en el cual informen que su predio se encuentra desocupado y por tanto no es objeto de tarifa plena. Así mismo, es importante aclarar que la construcción de propiedad horizontal eleva aún más esta causal, como es el caso particular del municipio de La Estrella.

Rentabilidad Social y Ambiental

A causa de las medidas de aislamiento decretadas por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19, algunas actividades de educación ambiental fueron replanteadas, no obstante Aseo Siderense, sustituyó algunas de estas actividades por mensajes educativos a través de la apertura de redes sociales, así mismo se realizaron las siguientes actividades:



Urbanismo Táctico

Como una estrategia novedosa para generar cambios de conducta en los ciudadanos y generar cultura tanto ambiental como de movilidad, se suscribió un importante contrato con ARQUIURBANO en el mes de octubre de 2020 y estos fueron los avances durante esta vigencia:



Redes Sociales

Interactuamos con nuestros seguidores y usuarios en redes sociales, apoyándonos también con las redes de la Alcaldía en pro de la entrega informativa.



Resumen Rentabilidad Social y Ambiental

CONCEPTO	EJECUTADO A DICIEMBRE
Promotores Ambientales	\$ 44.564.037
Censo de usuarios	\$ 4.290.521
Comunicaciones	\$ 1.500.000
Material publicitario	\$ 1.931.260
Urbanismo Táctico	\$ 236.599.953
Juguetes para novenas navideñas	\$ 20.000.000
Limpieza de puntos críticos, operativos recolección Covid y otras recolecciones especiales	\$ 43.495.000
Total Rentabilidad Social y Ambiental	\$ 352.380.771

Aspectos Operativos

TONELADAS DE RESIDUOS ORDINARIOS 2020	TONELADAS DE RESIDUOS APROVECHABLES 2020	KMS BARRIDO	M2 CORTE DE CÉSPED
23.790,13	15,79 promedio mensual	6.779,82 promedio mensual	76.290 mensuales

Personal dispuesto para la operación

Facilitador	1
Conductor Recolección y Transporte	6
Operario Barrido y Limpieza	35
Operario Recolección y Transporte	12
Total	54

Importante

La empresa cumple con las disposiciones legales relacionadas con la propiedad intelectual y derechos de autor del software que utiliza en sus equipos.

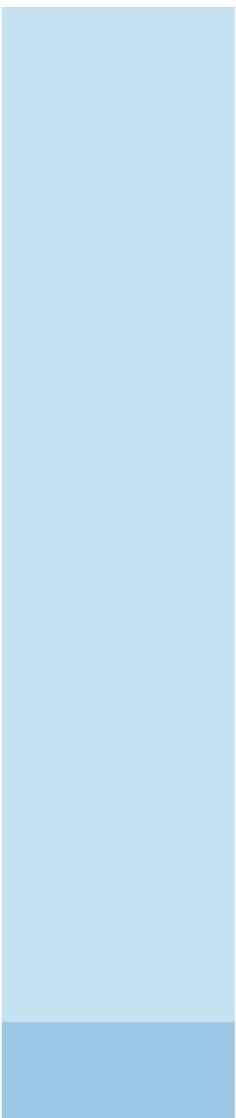
Conforme a la **ley 222 de 1995**, se entregó copia de este informe a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre la concordancia con los Estados Financieros.

Nuestro Mensaje

Ser una organización integral al servicio del **medio ambiente** es nuestro propósito.

Mejorar la **calidad de vida** de los siderenses será nuestra meta diaria, por una ciudad ambiental seguiremos trabajando.

ALAÍN DE JESÚS HENAO
Gerente



Gracias

 Al servicio
del medio ambiente.

Aseo 
Siderense
SA ESP