



# INFORME DE GESTIÓN

**ASEO SIDERENSE**  
**AÑO 2021**



El alcance de las practicas organizacionales va desde el cumplimiento de políticas, procedimiento e indicadores para todos los grupos de interés de **INTERASEO y ASEO SIDERENSE**

Adicional a esto, el alcance va más allá de los requerimientos normativos, por esta razón estamos alineados con iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad y RSE como son el Pacto Global, Los Objetivos del Desarrollo Sostenible y otras iniciativas que permitan y den línea para realizar una verdadera gestión sostenible.

**"Los ODS son un llamado universal a la adopción de medidas para ponerle fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad (PNUD)**







# ÍNDICE

	Página
<b>GESTIÓN OPERATIVA</b>	
Kilómetros de Barrido	4
Toneladas recolectadas	5
Metros cuadrados de corte de césped	7
Metros cuadrados de lavado	7
Instalación y mantenimiento de cestas públicas	7
Operativos especiales	8
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL</b>	
<b>Uso responsable del servicio</b>	
Actividades culturales	10
Campañas educativas	11
Acciones Veredales	13
Jornadas informativas	14
<b>Gestión ambiental</b>	
Intervención de puntos críticos	15
Embellecimiento de espacios públicos	16
Jornadas ambientales	17
Apoyo a proyectos municipales	18
<b>COMUNICACIONES</b>	
Campañas Digitales	19
<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	
PQRS	22
Suscriptores	24
Tarifas	25
<b>ANEXOS</b>	
Dictamen del revisor fiscal	Anexo 1
Certificación de los estados financieros	Anexo 2
Estados financieros	Anexo 3
Notas a los estados financieros	Anexo 4



## GESTIÓN OPERATIVA BARRIDO

Durante el año 2021 barrimos 80.816,97 kilómetros en las vías públicas del municipio.

MES	KILÓMETROS BARRIDOS
<b>Enero</b>	6.714,58
<b>Febrero</b>	6.714,58
<b>Marzo</b>	6.714,58
<b>Abril</b>	6.714,67
<b>Mayo</b>	6.626,92
<b>Junio</b>	6.829,68
<b>Julio</b>	6.714,58
<b>Agosto</b>	6.787,92
<b>Septiembre</b>	6.662,43
<b>Octubre</b>	6.787,92
<b>Noviembre</b>	6.662,43
<b>Diciembre</b>	6.886,68





## RECOLECCIÓN RESIDUOS ORDINARIOS

Durante el año 2021 realizamos la recolección de 24.312,36 toneladas de residuos ordinarios, discriminadas de acuerdo con la siguiente tabla



MES	TOTAL TONELADAS RECOLECTADAS
<b>Enero</b>	1779,22
<b>Febrero</b>	1773,42
<b>Marzo</b>	2133,02
<b>Abril</b>	1824,18
<b>Mayo</b>	1883,56
<b>Junio</b>	1938,19
<b>Julio</b>	2109,02
<b>Agosto</b>	2110,82
<b>Septiembre</b>	2170,05
<b>Octubre</b>	2138,65
<b>Noviembre</b>	2205,29
<b>Diciembre</b>	2246,94





## COMPONENTE DE LIMPIEZA URBANA



En el año 2021 desarrollamos las siguientes acciones encaminadas a mantener espacios limpios y agradables.

MES	M2 Corte de césped	M2 lavado de áreas públicas	Instalación y mantenimiento de cestas públicas
<b>Enero</b>	76.290,00	0	127
<b>Febrero</b>	76.290,00	0	127
<b>Marzo</b>	76.290,00	0	127
<b>Abril</b>	76.290,00	0	127
<b>Mayo</b>	76.290,00	0	127
<b>Junio</b>	76.290,00	30,00	127
<b>Julio</b>	76.290,00		127
<b>Agosto</b>	76.290,00	0	127
<b>Septiembre</b>	76.290,00	0	127
<b>Octubre</b>	93.359,00	0	127
<b>Noviembre</b>	93.359,00	0	127
<b>Diciembre</b>	93.359,00	30,00	127

La empresa realiza el aprovechamiento de los residuos producto de la actividad de corte de césped mediante la técnica del compostaje evitando que estos residuos vayan al relleno sanitario.



## OPERATIVOS ESPECIALES

### OPERATIVOS ASEO

Realizamos rutas gratuitas de recolección de muebles, colchones y enseres en las veredas del municipio de La Estrella con el fin de beneficiar a la población más apartada.





# NUESTRAS PRINCIPALES CIFRAS





# RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

## ACTIVIDADES CULTURALES

En el año 2021 desarrollamos **29** actividades culturales enfocadas en el manejo adecuado de los residuos y en el uso responsable del servicio. Se realizaron **19** eventos en instituciones educativas llevando el mensaje de la separación de los residuos a los niños y jóvenes.





## CAMPAÑAS EDUCATIVAS

En el año 2021 realizamos **64** visitas puerta a puerta y **28** campañas dirigidas a comerciantes y venteros llevando el mensaje de la correcta separación en la fuente, recordando los horarios y las frecuencias de recolección de residuos sólidos, y socializando el servicio de recolección de residuos especiales como muebles, colchones y escombros.





## CAMPAÑAS EDUCATIVAS

Se realizaron capacitaciones acerca de la resolución 2184 del 2019 que habla acerca la adecuada separación de los residuos sólidos en la fuente.

Las capacitaciones se realizaron por medio de estrategias lúdicas donde se le enseña al usuario mientras juega.

Se capacitaron **407** usuarios en cultura de separación de los residuos.



 Empresa ALMAGRES



 I.E CONSEJO MUNICIPAL



 I.E ANA ESCOBAR



## CAMPAÑAS EDUCATIVAS

En las comunidades del municipio de le Estrella durante el año 2021 se adelantaron campañas de cultura ciudadana fortaleciendo el cuidado de los operarios mediante la campaña **"Yo cuido al operario"**.

Dichas campañas se adelantaron por medio de entrega de volantes y perifoneo en los sectores, se capacitaron **328** personas durante las campañas.



 La primavera



 San Cayetano



 El Rincón de las flores



## ACCIONES VEREDALES



Presentes en la zona rural del Municipio con la instalación de **5** puntos ecológicos en material tetrapack 100% reciclado y madera plástica y **12** acciones de sensibilización en manejo de residuos.



 Vereda La Culebra



 Vereda Tierra Amarilla



## JORNADAS INFORMATIVAS





# GESTIÓN AMBIENTAL

## INTERVENCIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS

Realizamos actividades que transforman espacios que antes eran acopios de residuos arrojados de manera clandestina en la vía pública del municipio. En el año 2021 se ejecutaron **31** acciones para erradicar los puntos críticos, **14** tomas barriales



## EMBELLECIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS





## JORNADAS AMBIENTALES

Participamos de la campaña municipal "**No seas mugre con tu ciudad**" realizando **20** jornadas de limpieza de quebradas y **4** jornadas gratuitas de recolección de muebles y enseres de la mano del operador Interaseo en las siguientes veredas: Juan 23, Bellos Aires , Zarabanda, Hoyo De Buga, Montañita, Carrilera Tablaza, San Isidro, Sagrada Familia, Tablacita, Peñas Blancas, Alto De Los Sierra, Pueblo Viejo, Bermejala, Inmaculada 1 Y 2, Carrilera, La Raya , Umbría, La Culebra, El Llano, La Virgen y Esperanza





# APOYO PROYECTOS MUNICIPALES

## URBANISMO TÁCTICO





## ENTREGA DE UNIFORMES DEPORTIVOS



Entregamos **180** uniformes y **100** petos a los niños y adolescentes para participar en el torneo de la Baby Fútbol

## PARTICIPACIÓN EN NOVENAS NAVIDEÑAS



Entrega de más de **1.500** juguetes a los niños de bajos recursos del municipio de La Estrella

# COMUNICACIONES

## CAMPAÑAS DIGITALES

Creemos que las nuevas generaciones tienen en sus manos el poder de la transformación del planeta, es por ello que a través de las redes sociales, a las cuales acuden con mayor frecuencia, creamos y enviamos contenido relacionado con el uso responsable del servicio y el cuidado por el medio ambiente

### Sidetips



### Uso responsable del servicio

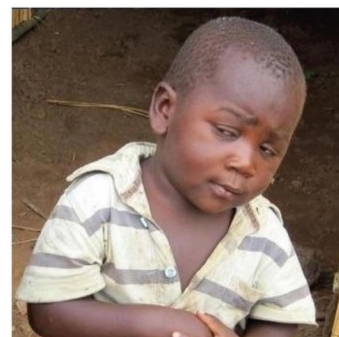


### Recordatorios



### Memes Divertidos

**Yo viendo cómo mi familia echa cartón en la bolsa negra**





# GESTIÓN COMERCIAL

## ATENCIÓN DE PQRS



A través de nuestros canales de atención al usuario, se atendieron las siguientes peticiones, quejas y reclamos en la vigencia 2021.

TRÁMITE	CAUSAL	N° RADICACIONES
PETICIÓN	CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	2
PETICIÓN	CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	9
PETICIÓN	CERTIFICACIONES PAZ Y SALVO	1
PETICIÓN	EXPLICACIÓN COBRO DEL SERVICIO	9
PETICIÓN	SERVICIOS ESPECIALES	513
PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN, DE COPIAS Y DE DOCUMENTOS	9

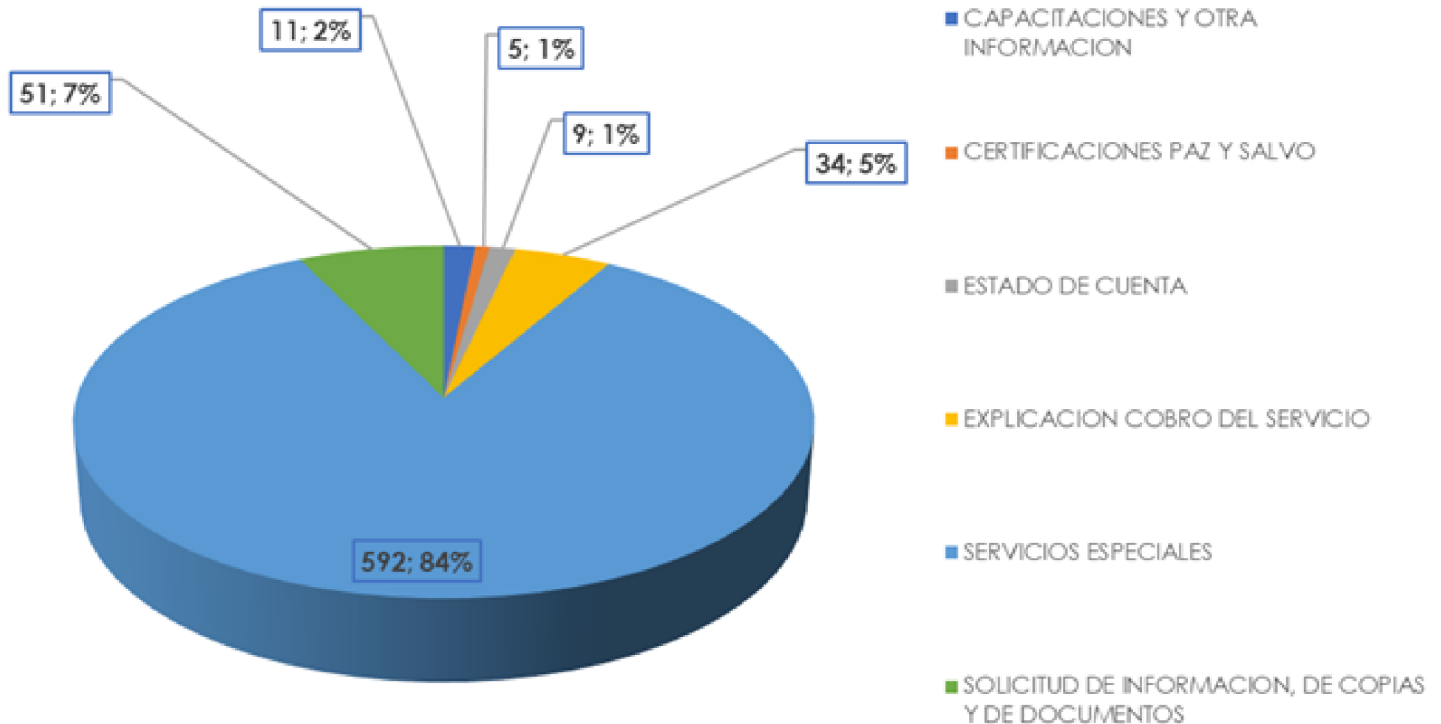


TRAMITE	CAUSAL	N° RADICACIONES
<b>QUEJAS</b>	AFECTACIÓN AMBIENTAL	4
<b>QUEJAS</b>	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
<b>QUEJAS</b>	NEGATIVA DE PRESTACIÓN DE UN SERVICIO ESPECIAL	4
<b>QUEJAS</b>	NO ATENCIÓN EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
<b>QUEJAS</b>	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	4
<b>QUEJAS</b>	VARIACIONES EN CARACTERISTICAS SUMINISTRO O PRESTACIÓN SERVICIO	13
<b>RECLAMO</b>	CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	1
<b>RECLAMO</b>	COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	1
<b>RECLAMO</b>	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	11
<b>RECLAMO</b>	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	8
<b>RECLAMO</b>	DESCUENTO POR NO RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA	1
<b>RECLAMO</b>	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	286
<b>RECLAMO</b>	ESTRATO INCORRECTO	25
<b>RECLAMO</b>	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	1
<b>RECLAMO</b>	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCIÓN	3
<b>RECLAMO</b>	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	23
<b>RECLAMO</b>	MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	1
<b>RECLAMO</b>	TARIFA INCORRECTA	72
<b>RECLAMO</b>	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	16
<b>RECURSO</b>	RECURSO CON PRUEBAS	1
<b>RECURSO</b>	RECURSO SIN PRUEBAS	1

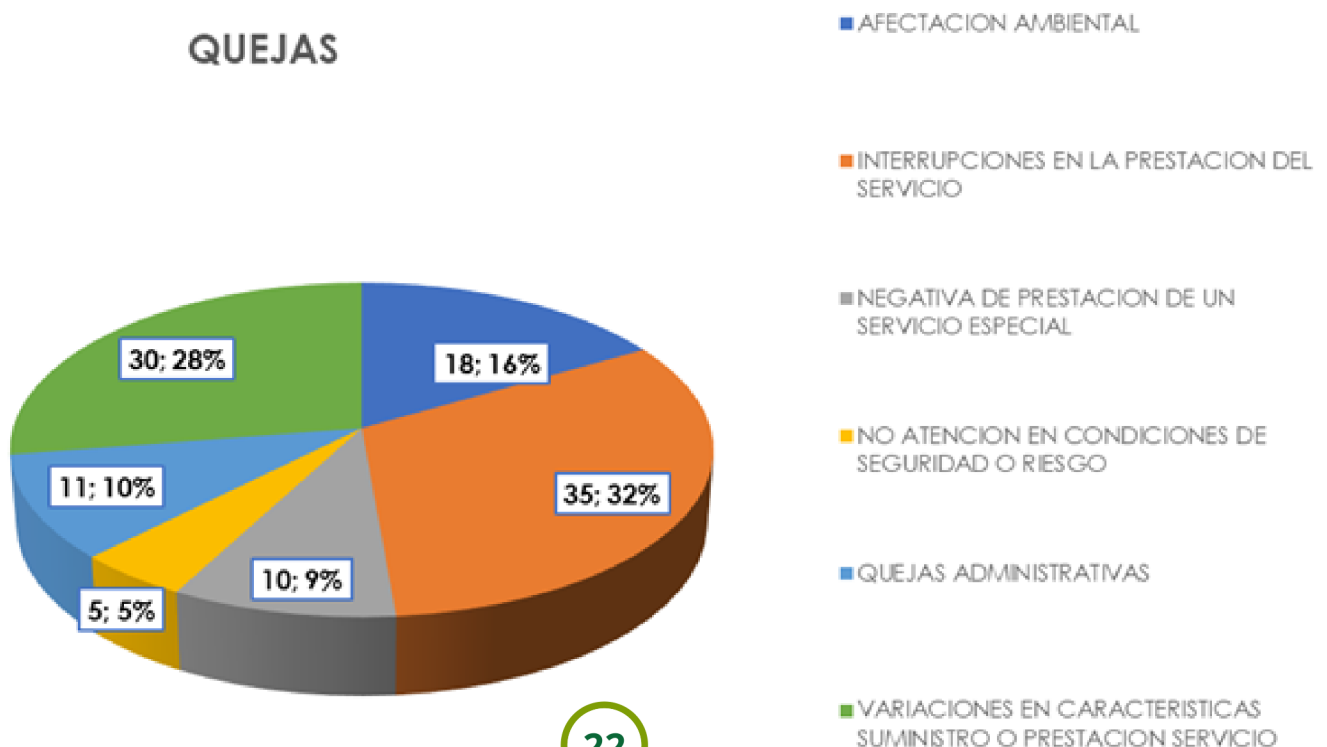


## CONSOLIDADO PQRS

### PETICIONES

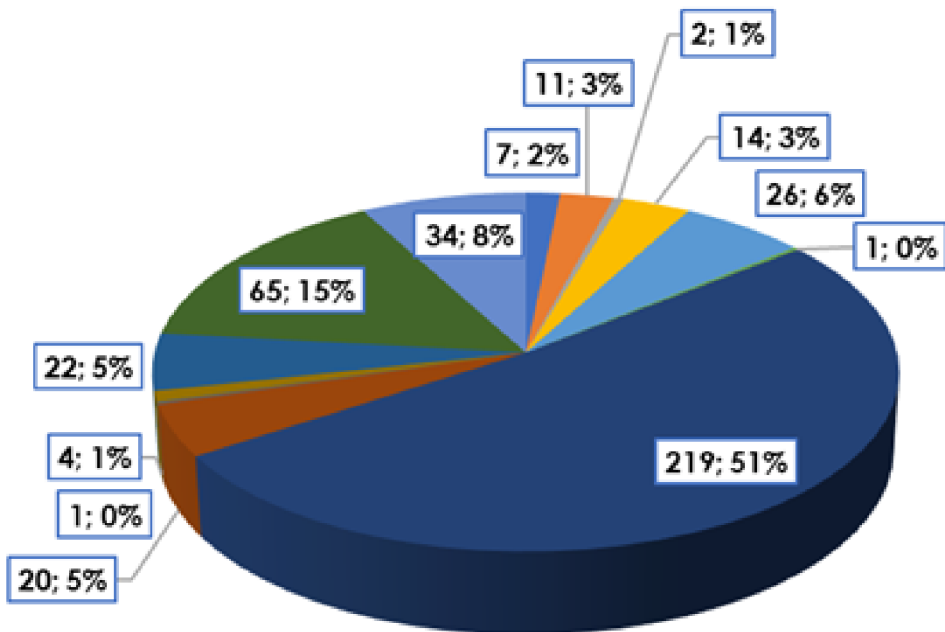


### QUEJAS



## CONSOLIDADO PQRS

### RECLAMO

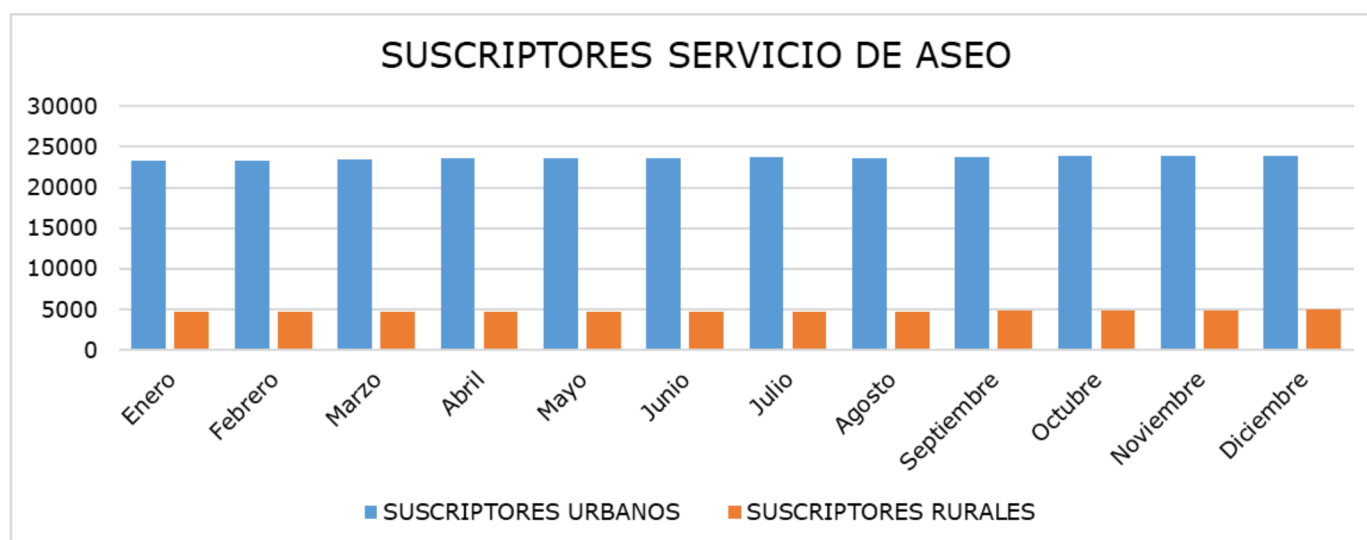


- CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)
- COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO
- COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACION, CARTERA, ACUERDOS DE PAGO
- COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO
- COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS
- COBROS INOPORTUNOS
- DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO
- ESTRATO INCORRECTO
- FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO



## SUSCRIPTORES

MES	URBANOS	RURALES	TOTALES
<b>Enero</b>	23312	4649	27961
<b>Febrero</b>	23344	4665	28009
<b>Marzo</b>	23499	4692	28191
<b>Abril</b>	23537	4700	28237
<b>Mayo</b>	23584	4715	28299
<b>Junio</b>	23666	4717	28383
<b>Julio</b>	23703	4726	28429
<b>Agosto</b>	23660	4739	28399
<b>Septiembre</b>	23703	4829	28532
<b>Octubre</b>	23821	4857	28678
<b>Noviembre</b>	23866	4882	28748
<b>Diciembre</b>	23945	4997	28942



## TARIFAS

Las tarifas cobradas a los usuarios del municipio de La Estrella de calculan de conformidad con la Resolución 720 de 2015 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Presentamos las tarifas cobradas a los usuarios en el ultimo periodo del año 2021.

<b>CLASIFICACIÓN USUARIO</b>	
<b>TARIFAS RESIDENCIALES URBANOS</b>	<b>VALOR</b>
<b>ESTRATO 1</b>	\$17.936
<b>ESTRATO 2</b>	\$21.926
<b>ESTRATO 3</b>	\$30.426
<b>ESTRATO 4</b>	\$36.700
<b>ESTRATO 5</b>	\$60.526
<b>ESTRATO 6</b>	\$71.996
<b>UTARIFAS NO RESIDENCIALES URBANOS</b>	<b>VALOR</b>
<b>PEQ. PROD. INDUSTRIAL</b>	\$84.834
<b>PEQ. PROD. COMERCIAL</b>	\$90.894
<b>PEQ. PROD. OFICIAL</b>	\$60.596
<b>GRAN PROD. INDUSTRIAL</b>	\$97.544
<b>GRAN PROD. COMERCIAL</b>	\$104.511
<b>GRAN PROD. OFICIAL</b>	\$69.674



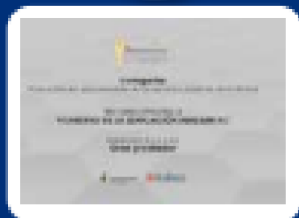
<b>CLASIFICACIÓN USUARIO</b>	
<b>TARIFAS RESIDENCIALES RURALES</b>	
	<b>VALOR</b>
<b>ESTRATO 1</b>	\$17.559
<b>ESTRATO 2</b>	\$21.481
<b>ESTRATO 3</b>	\$29.820
<b>ESTRATO 4</b>	\$36.002
<b>ESTRATO 5</b>	\$59.480
<b>ESTRATO 6</b>	\$70.879
<b>TARIFAS NO RESIDENCIALES RURALES</b>	
	<b>VALOR</b>
<b>PEQ. PROD. INDUSTRIAL</b>	\$83.857
<b>PEQ. PROD. COMERCIAL</b>	\$89.847
<b>PEQ. PROD. OFICIAL</b>	\$59.898
<b>GRAN PROD. INDUSTRIAL</b>	\$96.567
<b>GRAN PROD. COMERCIAL</b>	\$103.464
<b>GRAN PROD. OFICIAL</b>	\$68.976



# Reconocimientos y certificaciones



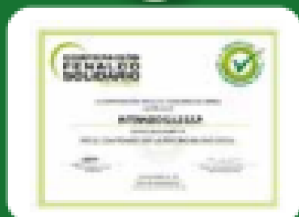
01



02



03



04

Durante el año 2021 de acuerdo a nuestras practicas empresariales y el cumplimiento de nuestra labor, nos fueron otorgados los siguientes reconocimientos y certificados:

01

Pacto Global y Cámara de comercio de Bogotá: porte al ODS 8 " Trabajo decente y crecimiento económico"

02

Andesco y Superintendencia de Servicios Públicos : Fomento de la educación ambiental "Fortalecimiento de Praes y Procedas"

03

Minambiente: Fomento de la educación ambiental

04

Fenalco Solidario: Renovación del certificado RSE



**SOMOS MÁS**  
**QUE UNA EMPRESA DE**  
 **ASEO**



**Nos mueve el medio ambiente**  
y hacemos todo desde el corazón.