



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
GESTIÓN OPERATIVA	
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
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL	
Uso responsable del servicio	
Actividades culturales	10
Campañas educativas	11
Acciones Veredales	13
Jornadas informativas	14
Gestión ambiental	
Intervención de puntos críticos	15
Embellecimiento de espacios públicos	16
Jornadas ambientales	17
Apoyo a proyectos municipales	18
COMUNICACIONES	
Campañas Digitales	19
GESTIÓN COMERCIAL	
PQRS	22
Suscriptores	24
Tarifas	25
ANEXOS	
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
Enero	6.714,58
Febrero	6.714,58
Marzo	6.714,58
Abril	6.714,67
Mayo	6.626,92
Junio	6.829,68
Julio	6.714,58
Agosto	6.787,92
Septiembre	6.662,43
Octubre	6.787,92
Noviembre	6.662,43
Diciembre	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
Enero	1779,22
Febrero	1773,42
Marzo	2133,02
Abril	1824,18
Mayo	1883,56
Junio	1938,19
Julio	2109,02
Agosto	2110,82
Septiembre	2170,05
Octubre	2138,65
Noviembre	2205,29
Diciembre	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
Enero	76.290,00	0	127
Febrero	76.290,00	0	127
Marzo	76.290,00	0	127
Abril	76.290,00	0	127
Mayo	76.290,00	0	127
Junio	76.290,00	30,00	127
Julio	76.290,00		127
Agosto	76.290,00	0	127
Septiembre	76.290,00	0	127
Octubre	93.359,00	0	127
Noviembre	93.359,00	0	127
Diciembre	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



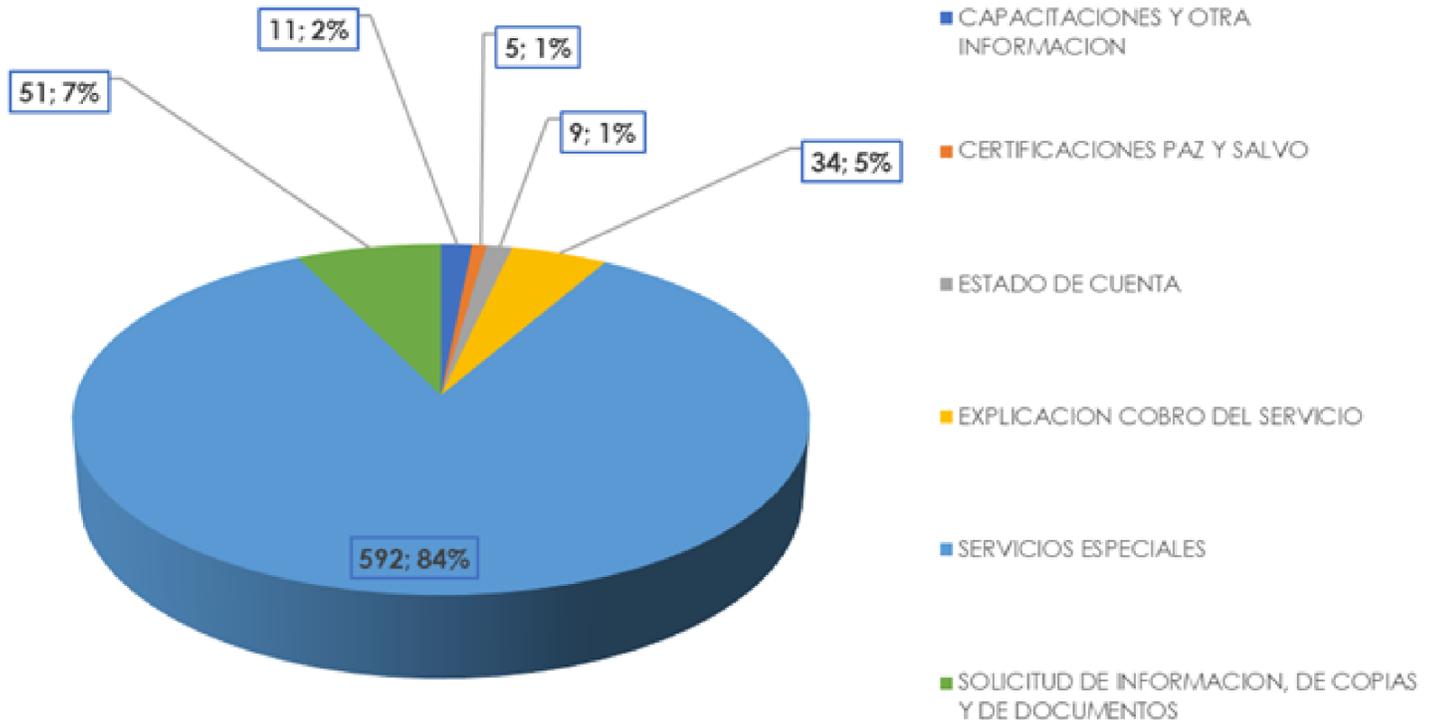
A través de nuestros canales de atención al usuario, se atendieron las siguientes peticiones, quejas y reclamos en la vigencia 2021.

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

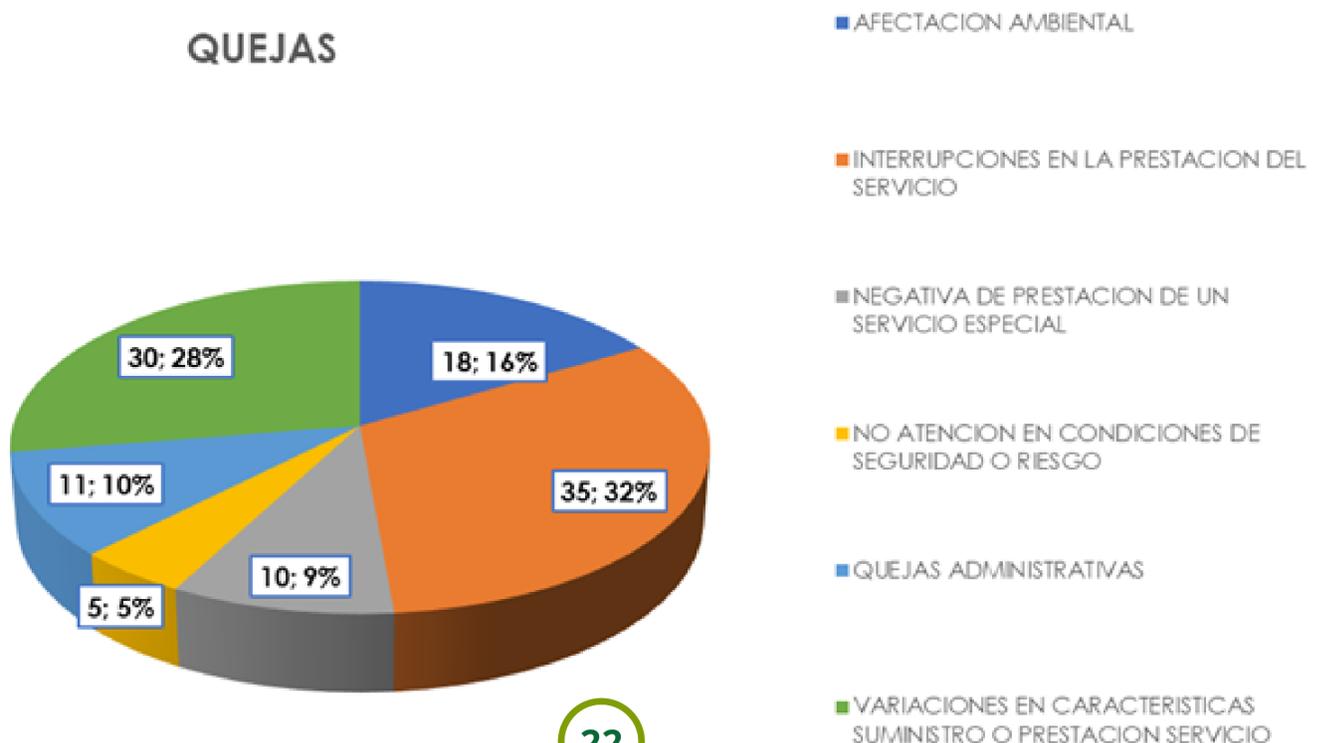
TRAMITE	CAUSAL	N° RADICACIONES
QUEJAS	AFECTACIÓN AMBIENTAL	4
QUEJAS	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
QUEJAS	NEGATIVA DE PRESTACIÓN DE UN SERVICIO ESPECIAL	4
QUEJAS	NO ATENCIÓN EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
QUEJAS	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	4
QUEJAS	VARIACIONES EN CARACTERISTICAS SUMINISTRO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

CONSOLIDADO PQRS

PETICIONES

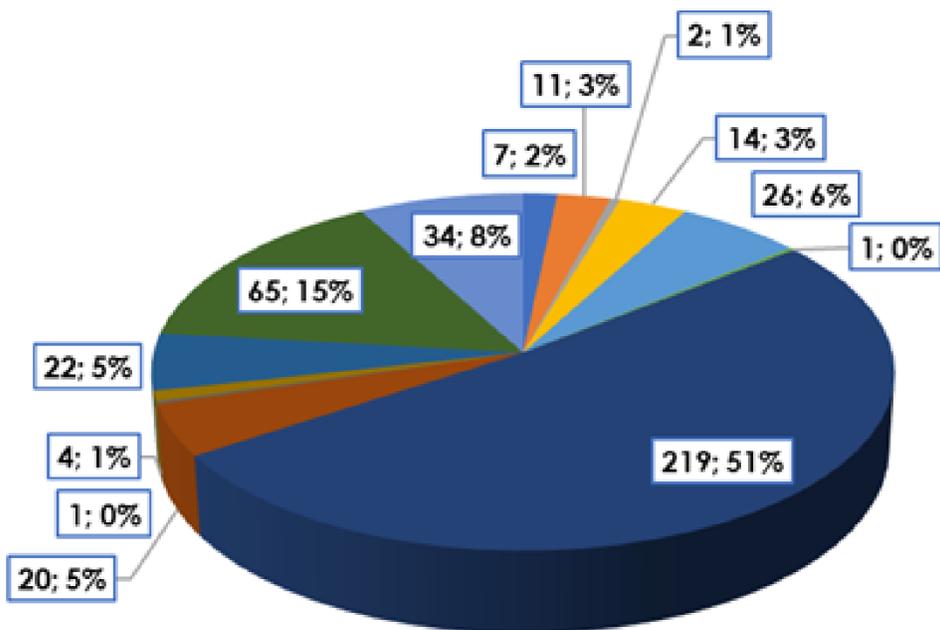


QUEJAS



CONSOLIDADO PQRS

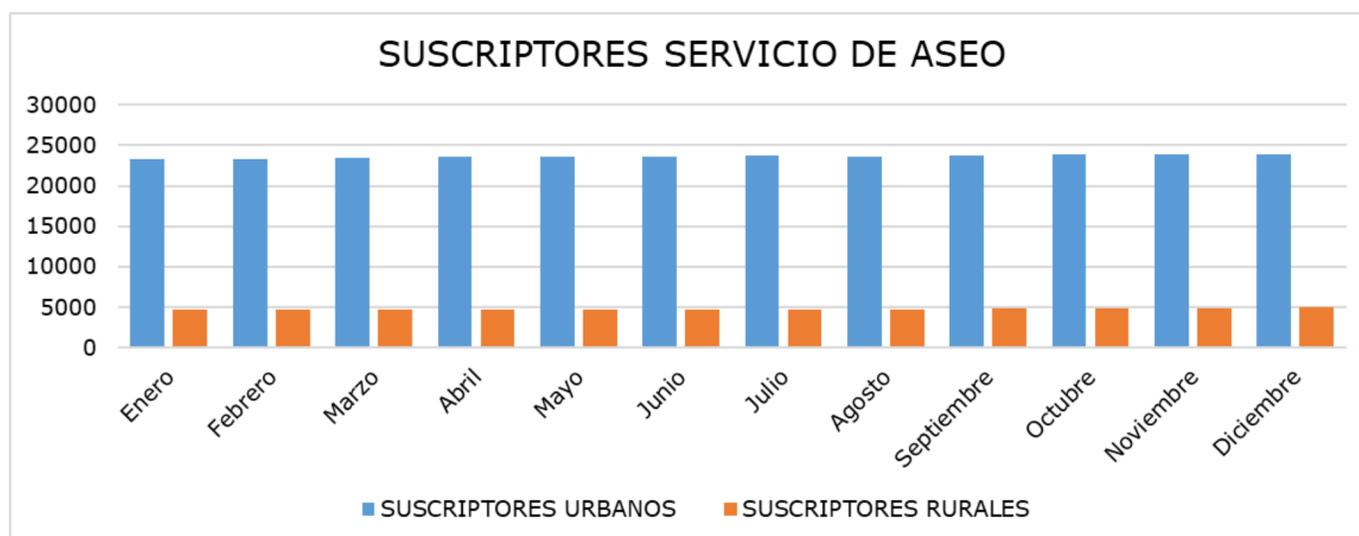
RECLAMO



- 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
Enero	23312	4649	27961
Febrero	23344	4665	28009
Marzo	23499	4692	28191
Abril	23537	4700	28237
Mayo	23584	4715	28299
Junio	23666	4717	28383
Julio	23703	4726	28429
Agosto	23660	4739	28399
Septiembre	23703	4829	28532
Octubre	23821	4857	28678
Noviembre	23866	4882	28748
Diciembre	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.

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

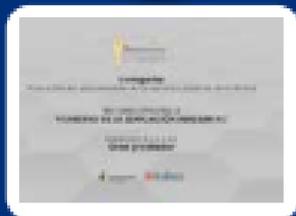
CLASIFICACIÓN USUARIO	
TARIFAS RESIDENCIALES RURALES	
	VALOR
ESTRATO 1	\$17.559
ESTRATO 2	\$21.481
ESTRATO 3	\$29.820
ESTRATO 4	\$36.002
ESTRATO 5	\$59.480
ESTRATO 6	\$70.879
TARIFAS NO RESIDENCIALES RURALES	
	VALOR
PEQ. PROD. INDUSTRIAL	\$83.857
PEQ. PROD. COMERCIAL	\$89.847
PEQ. PROD. OFICIAL	\$59.898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