

# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022



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



## **CONTENIDO**

### **GESTIÓN OPERATIVA**

|  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| Kilómetros de Barrido                          | <b>2</b>      |
| Toneladas recolectadas                         | <b>3</b>      |
| Metros cuadrados de corte de césped            | <b>4</b>      |
| Metros cuadrados de lavado                     | <b>4</b>      |
| Instalación y mantenimiento de cestas públicas | <b>4</b>      |
| Poda de árboles                                | <b>5</b>      |
| Operativos especiales                          | <b>6</b>      |

### **GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL**

|  |           |
|--|-----------|
| Actividades en Instituciones Educativas y empresas | <b>7</b>  |
| Intervención puntos críticos                       | <b>8</b>  |
| Embellecimiento de espacios públicos               | <b>10</b> |
| Apoyo a proyectos municipales                      | <b>12</b> |
| Inversión social y ambiental                       | <b>13</b> |
|  | <b>14</b> |

### **COMUNICACIONES**

|          |           |
|----------|-----------|
| Campañas | <b>15</b> |
|----------|-----------|

### **GESTIÓN COMERCIAL**

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| PQRS                   | <b>16</b> |
| Tarifas y suscriptores | <b>18</b> |

# GESTIÓN OPERATIVA

## Barrido

En el año 2022 barrimos **83.060,87** kilómetros en las vías públicas del municipio de conformidad con el PGIRS



| MES               | KILÓMETROS BARRIDOS |
|-------------------|---------------------|
| <b>Enero</b>      | 6.983,05            |
| <b>Febrero</b>    | 6.369,71            |
| <b>Marzo</b>      | 7.115,88            |
| <b>Abril</b>      | 6.857,32            |
| <b>Mayo</b>       | 6.986,66            |
| <b>Junio</b>      | 6.857,56            |
| <b>Julio</b>      | 6.982,80            |
| <b>Agosto</b>     | 7.090,48            |
| <b>Septiembre</b> | 6.861,18            |
| <b>Octubre</b>    | 6.983,05            |
| <b>Noviembre</b>  | 6.857,32            |
| <b>Diciembre</b>  | 7.115,88            |

# GESTIÓN OPERATIVA

## Recolección

Se recogieron **25.972,24** toneladas de residuos ordinarios



| MES               | TONELADAS DISPUESTAS |
|-------------------|----------------------|
| <b>Enero</b>      | 2.016,26             |
| <b>Febrero</b>    | 1.847,19             |
| <b>Marzo</b>      | 2.050,88             |
| <b>Abril</b>      | 2.130,38             |
| <b>Mayo</b>       | 2.158,33             |
| <b>Junio</b>      | 2.265,68             |
| <b>Julio</b>      | 2.161,69             |
| <b>Agosto</b>     | 2.301,44             |
| <b>Septiembre</b> | 2.294,95             |
| <b>Octubre</b>    | 2.162,50             |
| <b>Noviembre</b>  | 2.210,28             |
| <b>Diciembre</b>  | 2.372,66             |

# GESTIÓN OPERATIVA

## COMPONENTE DE LIMPIEZA URBANA

En el año 2022 desarrollamos las siguientes acciones encaminadas a mantener espacios limpios y agradables, las siguientes son las cifras con las cuales se calcularon las tarifas

| MES               | M2 Corte de césped | M2 lavado de áreas públicas | Instalación y mantenimiento de cestas públicas |
|-------------------|--------------------|-----------------------------|--|
| <b>Enero</b>      | 93.359             | 0                           | 241  |
| <b>Febrero</b>    | 93.359             | 0                           | 241  |
| <b>Marzo</b>      | 93.359             | 0                           | 241  |
| <b>Abril</b>      | 93.359             | 0                           | 241  |
| <b>Mayo</b>       | 93.359             | 0                           | 241  |
| <b>Junio</b>      | 93.359             | 30                          | 241  |
| <b>Julio</b>      | 93.359             | 0                           | 241  |
| <b>Agosto</b>     | 93.359             | 0                           | 241  |
| <b>Septiembre</b> | 93.359             | 0                           | 241  |
| <b>Octubre</b>    | 93.359             | 0                           | 241  |
| <b>Noviembre</b>  | 93.359             | 0                           | 241  |
| <b>Diciembre</b>  | 93.359             | 30                          | 241  |

ASEO SIDERENSE realizó el aprovechamiento de **65.920 KG** producto de la actividad de corte de césped mediante la técnica del compostaje evitando que estos residuos vayan al relleno sanitario.

# GESTIÓN OPERATIVA

## COMPONENTE DE LIMPIEZA URBANA

En el mes de julio de 2022 se dio inicio a la implementación del plan de manejo forestal



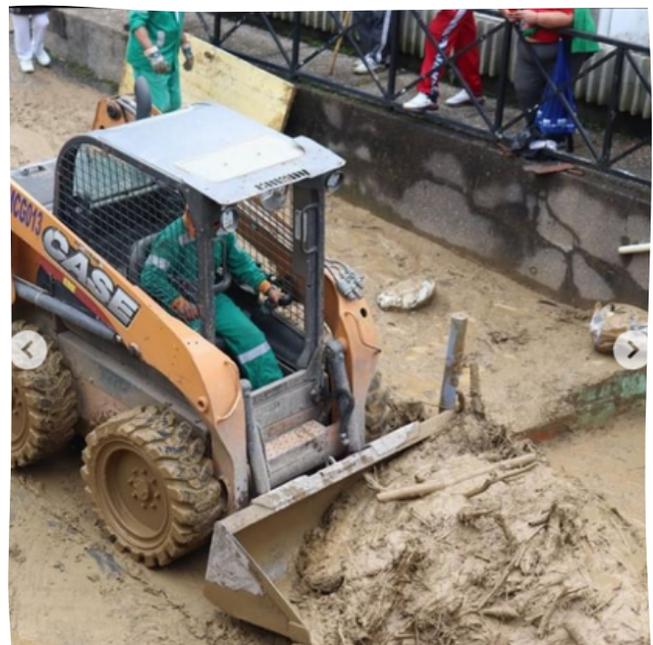
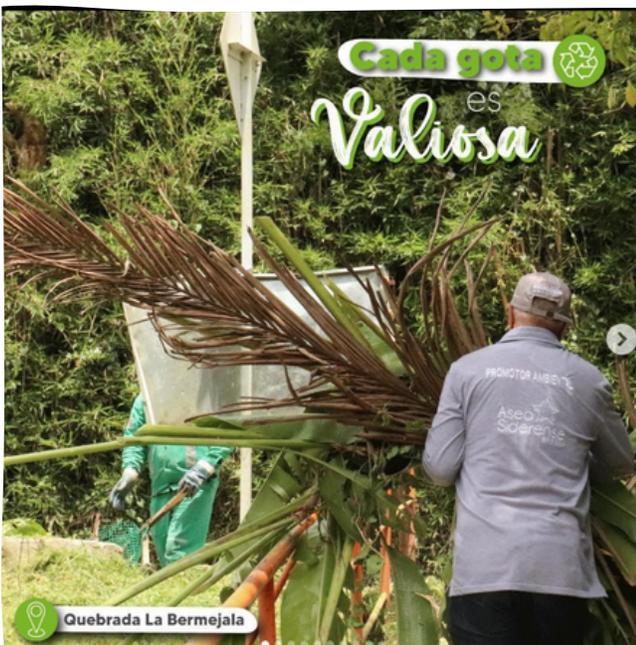
Las intervenciones arbóreas realizadas se resumen en la siguiente tabla:

| Altura       | Tipo | Cantidad     |
|--------------|------|--------------|
| 1,5 a 5 m    | 1    | 4.080        |
| 5,1 a 15 m   | 2    | 2.576        |
| 15,1 a 20 m  | 3    | 124          |
| Mayor a 20 m | 4    | 56           |
| <b>Total</b> |      | <b>6.832</b> |

# GESTIÓN OPERATIVA

## OPERATIVOS ESPECIALES

En articulación con la Secretaría de Medio Ambiente y el operador Interaseo, se realizaron **29** jornadas de limpieza de quebradas y se brindó apoyo operativo durante las emergencias de la ola invernal



# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Dentro de nuestro programa de educación ambiental se realizaron **1.541** actividades entre las que se destacan:

- Actividades culturales
- Actividades veredales
- Tomas barriales
- Transformación de puntos críticos
- Actividades en instituciones educativas y empresas
- Campañas en el sector comercio
- Campañas puerta a puerta o perifoneo



Durante el año 2022 se sensibilizaron **9.816** personas



 Sensibilización a comerciantes



 Primer concurso de pesebres en material reciclable

# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Actividades en instituciones educativas y empresas



📍 Colegio Carlos Castro Saavedra



📍 Grupo de adultos mayores de la policía comunitaria



📍 Pueblo Viejo



📍 Centro de Desarrollo Infantil Las Orquídeas

# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Actividades en instituciones educativas y empresas

Realizamos en compañía de los estudiantes la Ecohuerta Escolar en la Institución Educativa El Concejo Municipal de La Estrella, en donde entregamos diplomas y una placa con los nombres de los estudiantes que estuvieron comprometidos con la huerta.



Entregamos detalles a los recicladores como agradecimiento a su gran labor en el "**Día del Reciclador**"

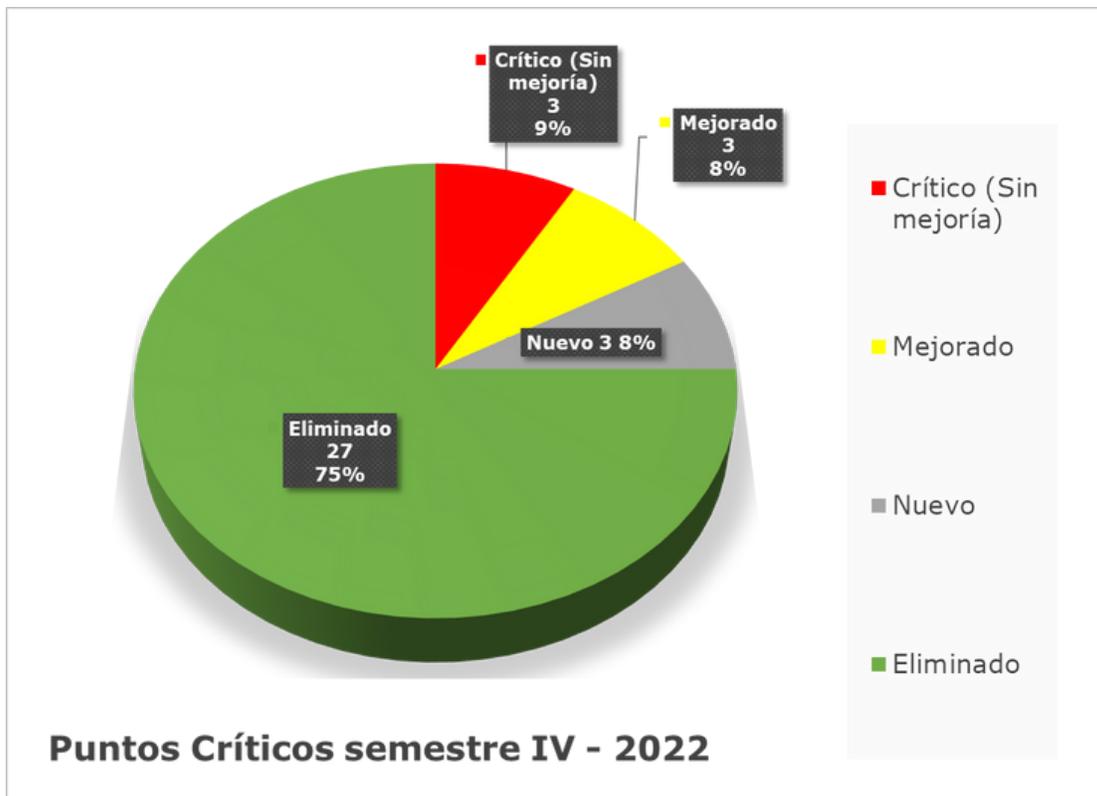


# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Intervención de puntos críticos

Aseo Siderense realiza actualización trimestral del censo de puntos críticos, el siguiente es el balance del trimestre IV-2022

| Estado                | Cantidad (#) |
|-----------------------|--------------|
| Crítico (Sin mejoría) | 3            |
| Mejorado              | 3            |
| Nuevo                 | 3            |
| Eliminado             | 27           |
| <b>Total</b>          | <b>36</b>    |



# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Intervención de puntos críticos

Con el equipo promotores ambientales y la Secretaría de Medio Ambiente, se realizaron **46** actividades encaminadas a la erradicación de los puntos críticos sanitarios, entre ellas la participación en el proyecto "No más Puntos Mugre en tu Barrio"



# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Embellhecimento de espacios públicos

Como valor agregado al servicio y sin cargo a la tarifa de los usuarios, realizamos con un equipo de **3** jardineros, labores de jardinería contiguo a la Alcaldía, Mall Bavaria, Cra 76, Cra 55 con 79 C, sector El Himalaya, entrada a la unidad residencial Estrella del Sur, la carrilera, parque Pitriza, Parque Principal, Casa de La Mujer, Ancón, Alcorques I.E. La Manuela, Jardinera la 82 Caquetá, Jardineras de la Secretaría de Medio Ambiente entre otros. Durante estas labores se sembraron **1.429** plantas de diversas especies.



# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Apoyamos el deporte a través de la entrega de **1.200** uniformes de fútbol para el Mundial de los Barrios, donde además de ser patrocinadores, creamos el concurso "**Juégatela por Medio Ambiente**" en el cual se lograron recolectar más de **13** toneladas de residuos aprovechables



Inauguramos, de la mano de la SMA de La Estrella, el invernadero como parte importante del Proyecto de la Granja Ambiental del municipio, entregamos papeleras al Hospital Municipal, **11** puntos ecológicos al Centro Administrativo Municipal y construimos **4 puntos ecológicos** en la zona rural



Contribuimos con **500** regalos para los niños en navidad y con la compra de **5.000** cuadernos personalizados con mensajes medioambientales

# INVERSIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

| CONCEPTO   | EJECUTADO A DICIEMBRE |
|--|-----------------------|
| Jardinería, lavado y embellecimiento espacio público | \$ 80.957.778         |
| Promotores Ambientales                               | \$ 45.769.308         |
| Material campañas educativas                         | \$ 60.577.387         |
| Comunicaciones                                       | \$ 9.708.000          |
| Material publicitario                                | \$ 20.988.666         |
| Contenedores, puntos ecológicos                      | \$ 30.306.000         |
| Apoyo proyectos municipales                          | \$ 297.818.424        |
| <b>Gestión Social y Ambiental</b>                    | <b>\$ 546.125.563</b> |

La inversión en el año 2021 fue de **\$354.362.466**, es decir que para el año 2022, la inversión social y ambiental tuvo un incremento del **54%** aproximadamente.

# COMUNICACIONES

Elaboración de piezas gráficas, reels, videos, cubrimiento de eventos, fotografía, copys y post son algunas de las actividades ejecutadas por el área de comunicaciones de Aseo Siderense

En diciembre de 2022, Aseo Siderense cerró con 495 seguidores en Facebook y 394 en Instagram



## CAMPAÑAS

Algunas campañas lideradas por nuestra área de comunicaciones:

- Mal parqueados
- Calendario Ambiental
- Memes entre otras.
- Sabías que...

- ¿Por qué tiras la basura al piso?
- Para darle empleo a los que barren las calles.
- Mi cara al escuchar la respuesta.



Aseo Siderense SAS ESP



# GESTIÓN COMERCIAL

## ATENCIÓN DE PQRS



En el mes de noviembre realizamos la instalación de este nuevo canal de comunicación directa entre Aseo Siderense y los usuarios, se encuentra ubicada en la Secretaría de Medio Ambiente en el Romeral.

A través de nuestros canales de atención al usuario, se atendieron **1.202** peticiones, quejas y reclamos en el año 2022

### PQR'S 2022

| TRAMITE         | CAUSAL                              | N° RADICACIONES |
|-----------------|-------------------------------------|-----------------|
| <b>PETICIÓN</b> | CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN   | 14              |
| <b>PETICIÓN</b> | EXPLICACIÓN COBRO DEL SERVICIO      | 9               |
| <b>PETICIÓN</b> | SERVICIOS ESPECIALES                | 643             |
| <b>PETICIÓN</b> | SOLICITUD DE INFORMACIÓN, DE COPIAS | 13              |

|                 |                                |   |
|-----------------|--------------------------------|---|
| <b>PETICIÓN</b> | ESTADO DE CUENTA               | 9 |
| <b>PETICIÓN</b> | SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS   | 1 |
| <b>PETICIÓN</b> | CERTIFICACIONES Y PAZ Y SALVOS | 1 |

| TRAMITE      | CAUSAL  | Nº RADICACIONES |
|--------------|---|-----------------|
| <b>QUEJA</b> | AFECTACIÓN AMBIENTAL  | 20              |
| <b>QUEJA</b> | INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO                    | 125             |
| <b>QUEJA</b> | NEGATIVA DE PRESTACIÓN DE UN SERVICIO ESPECIAL                  | 9               |
| <b>QUEJA</b> | NO ATENCIÓN EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO                | 8               |
| <b>QUEJA</b> | QUEJAS ADMINISTRATIVAS  | 8               |
| <b>QUEJA</b> | VARIACIONES EN CARACTERISTICAS SUMINISTRO O PRESTACIÓN SERVICIO | 51              |

| TRÁMITE        | CAUSAL   | Nº RADICACIONES |
|----------------|--|-----------------|
| <b>RECLAMO</b> | COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO | 7               |
| <b>RECLAMO</b> | COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO   | 20              |
| <b>RECLAMO</b> | COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS   | 22              |
| <b>RECLAMO</b> | DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO  | 155             |
| <b>RECLAMO</b> | ESTRATO INCORRECTO   | 8               |
| <b>RECLAMO</b> | FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO   | 6               |
| <b>RECLAMO</b> | FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION   | 5               |
| <b>RECLAMO</b> | INCONFORMIDAD CON EL AFORO   | 21              |
| <b>RECLAMO</b> | TARIFA INCORRECTA  | 22              |
| <b>RECLAMO</b> | TERMINACIÓN DEL CONTRATO   | 19              |
| <b>RECLAMO</b> | SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES   | 1               |
| <b>RECLAMO</b> | COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACION, CARTERA, ACUERDOS DE PAGO                | 3               |

# GESTIÓN COMERCIAL

## TARIFAS Y SUSCRIPTORES

| CLASIFICACIÓN USUARIOS                     |   |  |
|--|---|--|
| TARIFAS RESIDENCIALES URBANAS Y RURALES    | TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2022 - URBANA | TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2022 - RURAL |
| ESTRATO 1                                  | \$ 14.475                                   | \$ 13.186                                  |
| ESTRATO 2                                  | \$ 17.593                                   | \$ 16.070                                  |
| ESTRATO 3                                  | \$ 24.337                                   | \$ 22.264                                  |
| ESTRATO 4                                  | \$ 29.139                                   | \$ 26.752                                  |
| ESTRATO 5                                  | \$ 47.376                                   | \$ 43.795                                  |
| ESTRATO 6                                  | \$ 55.512                                   | \$ 51.692                                  |
|  |   |  |
| TARIFAS NO RESIDENCIALES URBANAS Y RURALES | TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2022 - URBANA | TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2022 - RURAL |
| PEQUEÑO PRODUCTOR INDUSTRIAL               | \$ 63.195                                   | \$ 59.853                                  |
| PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL                | \$ 67.709                                   | \$ 64.128                                  |
| PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL                  | \$ 45.140                                   | \$ 42.752                                  |
| GRAN PRODUCTOR INDUSTRIAL                  | \$ 99.979                                   | \$ 96.413                                  |
| GRAN PRODUCTOR COMERCIAL                   | \$ 107.120                                  | \$ 103.300                                 |
| GRAN PRODUCTOR OFICIAL                     | \$ 71.413                                   | \$ 68.867                                  |

**SUSCRIPTORES URBANOS : 20.281**

**SUSCRIPTORES RURALES : 9.070**

# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022

**¡Trabajamos  
por un futuro  
limpio y agradable!**



**GERMÁN AUGUSTO TORRES DÍAZ**  
Representante Legal

**SOMOS MÁS  
QUE UNA EMPRESA DE  
ASEO**

