



Informe de Gestión 2020



Aseo Caldas
E.S.P S.A

Asamblea Ordinaria de Accionistas

Señores

Accionistas, apoderados e invitados

Asamblea Ordinaria Anual de Accionistas

Aseo Caldas 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	1.829	1836	0,38%	7
Estrato 2	15.731	16176	2,83%	445
Estrato 3	7.123	7313	2,67%	190
Estrato 4	178	228	28,09%	50
Estrato 5	30	29	-3,33%	-1
Estrato 6	7	6	-14,29%	-1
NO RESIDENCIAL				
Industrial pequeño productor	166	177	6,63%	11
Industrial mediano y gran productor	31	28	-9,68%	-3
Comercial pequeño productor	1.998	1999	0,05%	1
Comercial mediano y gran productor	54	52	-3,70%	-2
Oficial pequeño productor	62	64	3,23%	2
Oficial mediano y gran productor	21	15	-28,57%	-6
TOTAL SUSCRIPTORES	27.230	27.923	2,54%	693

Los usuarios atendidos **crecieron un 2,54%** al pasar de 27.230 en diciembre de 2019 a 27.923 en diciembre de 2020. Los usuarios pertenecientes al estrato 2 registraron el **mayor crecimiento (445 usuarios)** al pasar de 15.731 en 2019 a 16.176.

Tarifas

Las tarifas cobradas a los usuarios del municipio de Caldas fueron calculadas de conformidad con la Resolución 720 de 2015 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), las cuales presentaron la siguiente variación entre el año 2019 y 2020:

CLASIFICACIÓN USUARIOS	TARIFA	TARIFA	VARIACIÓN	VARIACIÓN
	COBRO	COBRO		
RESIDENCIAL URBANO	AÑO 2019	AÑO 2020	%	\$
ESTRATO 1	13.216,93	13.152,65	-0,49%	-64,28
ESTRATO 2	14.394,93	14.330,67	-0,45%	-64,26
ESTRATO 3	16.336,19	16.266,77	-0,42%	-69,42
ESTRATO 4	18.263,87	18.195,31	-0,38%	-68,56
ESTRATO 5	30.565,17	30.478,77	-0,28%	-86,40
ESTRATO 6	36.905,50	36.835,66	-0,19%	-69,84
NO RESIDENCIAL URBANO				
PEQ. PROD. INDUSTRIAL	41.721,98	41.726,11	0,01%	4,13
PEQ. PROD. COMERCIAL	48.140,74	48.145,51	0,01%	4,77
PEQ. PROD. OFICIAL	32.093,83	32.097,00	0,01%	3,17
GRAN PROD. INDUSTRIAL	74.989,01	78.658,49	4,89%	3.669,48
GRAN PROD. COMERCIAL	86.525,78	90.759,79	4,89%	4.234,01
GRAN PROD. OFICIAL	57.683,85	60.506,53	4,89%	2.822,68
RESIDENCIAL RURAL				
RURAL 1	7.588,79	7.625,92	0,49%	37,13
RURAL 2	8.508,73	8.550,53	0,49%	41,8
RURAL 3	9.804,50	9.852,77	0,49%	48,27
RURAL 4	11.345,44	11.401,54	0,49%	56,1
RURAL 5	20.187,52	20.288,12	0,50%	100,6
RURAL 6	25.836,01	25.965,63	0,50%	129,62
NO RESIDENCIAL RURAL				
PEQ. PROD. INDUSTRIAL	32.728,02	32.894,20	0,51%	166,18
PEQ. PROD. COMERCIAL	37.763,10	37.954,85	0,51%	191,75
PEQ. PROD. OFICIAL	25.175,40	25.303,23	0,51%	127,83
GRAN PROD. INDUSTRIAL	65.865,78	69.826,58	6,01%	3.960,80
GRAN PROD. COMERCIAL	75.998,97	80.569,14	6,01%	4.570,17
GRAN PROD. OFICIAL	50.665,98	53.712,76	6,01%	3.046,78

Subsidios y Contribuciones

El Concejo Municipal, a través del Acuerdo No. 007 de 29/11/2018 definió los siguientes porcentajes de subsidios y contribuciones para el servicio de aseo y continuaron vigentes a diciembre 31 de 2020:

TIPO DE USUARIO	%
Estrato 1	-18,65%
Estrato 2	-14,92%
Estrato 3	-5,59%
Estrato 4	0,00%
Estrato 5	50,00%
Estrato 6	60,00%
Pequeño Productor Comercial	50,00%
Pequeño Productor Industrial	30,00%
Pequeño Productor Oficial	0,00%
Mediano y Gran Productor Comercial	50,00%
Mediano y Gran Productor Industrial	30,00%
Mediano y Gran Productor Oficial	0,00%

Balance Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos

Luego de la aplicación de los porcentajes aprobados por el Concejo Municipal en las tarifas cobradas a los usuarios, se generó el siguiente balance:

PERÍODO	BALANCE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES (FSRI) MUNICIPIO DE CALDAS		
	Total Subsidios	Total Contribuciones	Balance
Enero	\$ 45.311.919,45	\$ 40.387.953,59	\$ (4.923.966)
Febrero	\$ 48.477.678,33	\$ 41.296.431,49	\$ (7.181.247)
Marzo	\$ 47.894.386,71	\$ 42.888.938,08	\$ (5.005.449)
Abril	\$ 48.588.005,27	\$ 42.964.777,33	\$ (5.623.228)
Mayo	\$ 49.788.726,91	\$ 43.318.245,88	\$ (6.470.481)
Junio	\$ 49.149.879,30	\$ 43.471.356,53	\$ (5.678.523)
Julio	\$ 49.257.474,15	\$ 43.106.074,60	\$ (6.151.400)
Agosto	\$ 49.741.944,10	\$ 43.415.893,52	\$ (6.326.051)
Septiembre	\$ 48.011.190,58	\$ 42.073.088,10	\$ (5.938.102)
Octubre	\$ 48.116.020,29	\$ 44.235.629,62	\$ (3.880.391)
Noviembre	\$ 48.531.559,88	\$ 42.405.423,34	\$ (6.126.137)
Diciembre	\$ 48.207.250,69	\$ 42.158.463,40	\$ (6.048.787)
TOTALES	\$ 581.076.035,66	\$ 511.722.275,48	\$ (69.353.760)

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

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

- bcaldas@interaseo.com.co las 24 horas del día
- Teléfono 303 48 00 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.caldas.com las 24 horas del día
- Oficina Carrera 51 Nro. 131 Sur -39, 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: 303 48 00
Línea nacional: 01 8000 423 711
Correo: bcaldas@interaseo.com.co
Carrera 51 N° 131 Sur 39

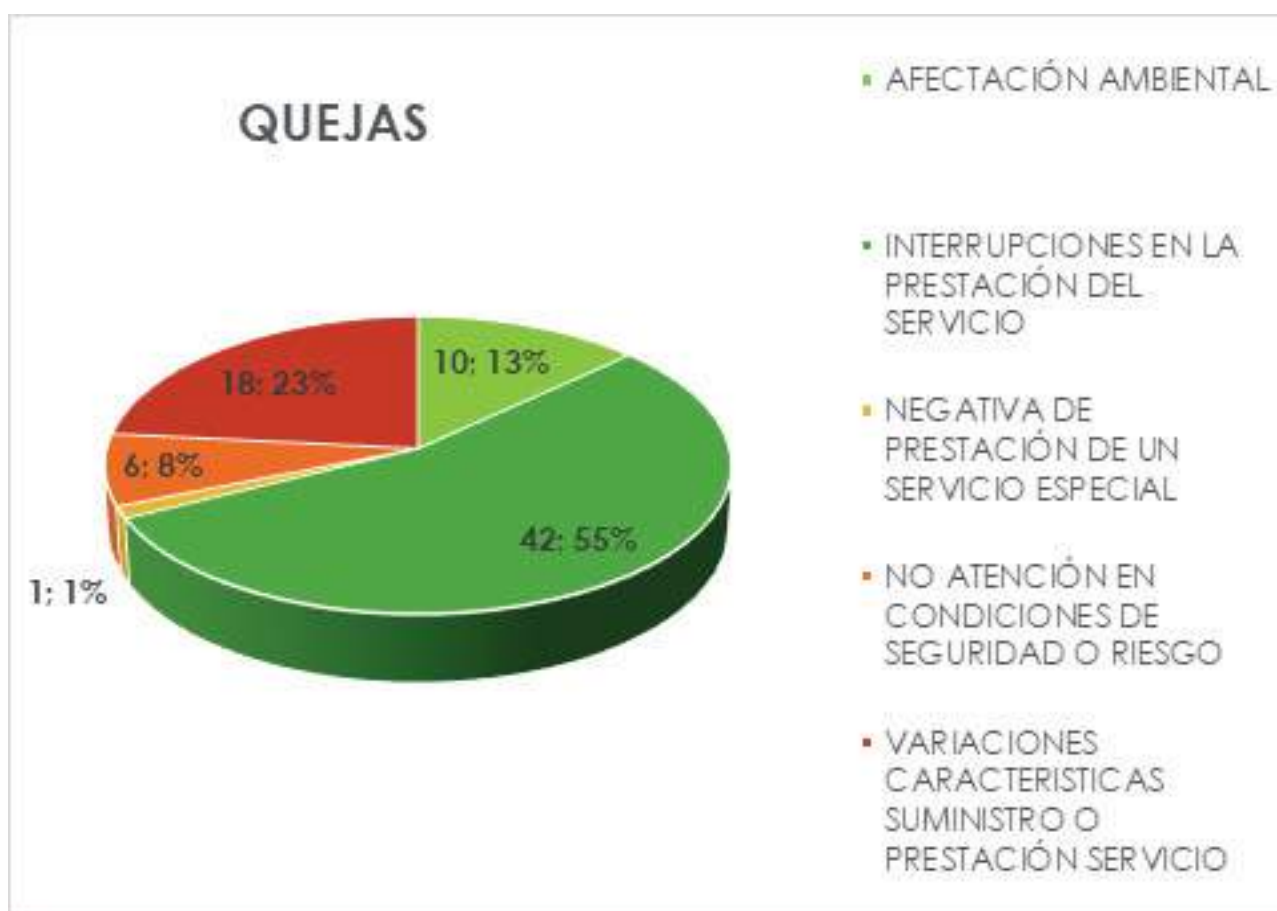
Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

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



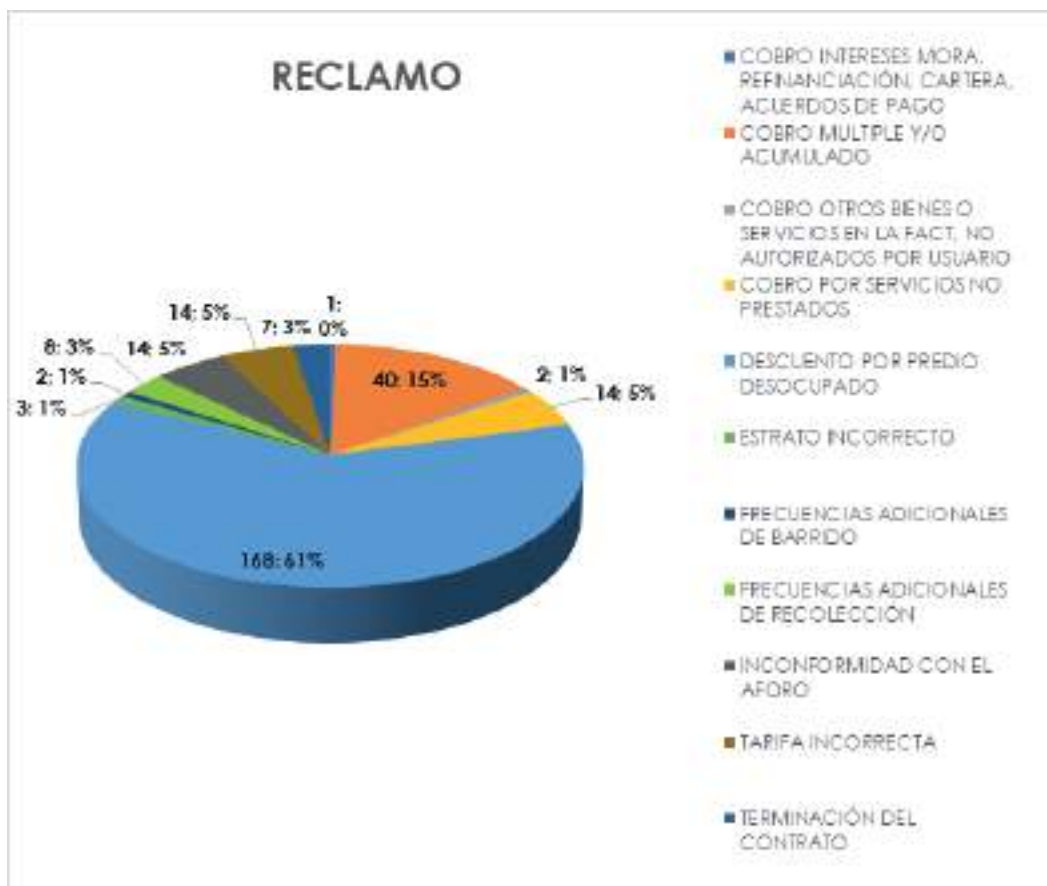
En total **se recibieron 447 peticiones**. Las peticiones con mayor número de radicaciones, corresponden a la de “**Servicios especiales**”, la cual hace referencia a las solicitudes de recolección de residuos diferentes a los ordinarios como son muebles, colchones, enseres y escombros.

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)



En el año 2020 **se radicaron en total 77 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)



Los reclamos están asociados con **la facturación del servicio** y fueron recepcionados en el año 2020, **273 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 Caldas.

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 Caldas, sustituyó algunas de estas actividades por mensajes educativos a través de la apertura de redes sociales, así mismo se realizaron las siguientes actividades:



Estadísticas

[Ver todo](#)

Últimos 28 días : 2 nov - 29 nov ▼

Personas alcanzadas	12,579 ▲790 %
Interacciones con la publicación	1,727 ▲458 %
Me gusta de la página	145 ▲65 %

Rentabilidad Social y Ambiental

La nueva imagen de **nuestro personaje icónico, Separito**, fue presentada para acompañar los eventos de Aseo Caldas.



Rentabilidad Social y Ambiental

Aseo Caldas apoya el embellecimiento de los distintos espacios públicos, con pintura y mantenimiento, para el disfrute de los caldeños.



Rentabilidad Social y Ambiental

Aseo Caldas intervino distintos puntos de la ciudad, a los cuales les dio un cambio positivo y de renovación total.



Intervenciones Sociales

Recolección de muebles , enseres y colchones en asocio con la Junta de Acción Comunal sector Villa Capri.



Instalación de un nuevo aviso de referenciación en un punto estratégico del municipio.



Vigías Ambientales

Nuestro equipo ambiental cumplió con la labor de realizar las sensibilizaciones pertinentes a la disposición correcta de residuos y el cuidado del medio ambiente.



Vigías Ambientales



Correio: Arriboles



Vigías Ambientales



Correio: Arriboles



Comunicaciones

Distintas han sido las estrategias para la entrega de información importante a la comunidad caldeña, entre esas están los pasacalles instalados en los barrios, la pauta en medios locales y el acompañamiento en las fiestas representativas del municipio.



Cambio de publicidad

Se instalaron nuevos avisos que recuerdan horarios, frecuencias y mensajes sensibilizadores por todo el municipio, con la nueva imagen de la administración.



Rentabilidad Social y Ambiental

CONCEPTO	EJECUTADO A DICIEMBRE
Corte de césped, jardinería y embellecimiento espacio público	\$44.353.245
Promotores Ambientales	\$29.864.980
Censo de usuarios	\$5.395.079
Comunicaciones	\$8.620.719
Material publicitario	\$11.937.592
Apoyo con movimiento de tierra en deslizamientos	\$6.015.960
Juguetes para novenas navideñas	\$40.952.511
Pintura de pasamanos y parques para embellecer la ciudad	\$133.325.299
Poda y Tala de árboles	\$22.447.221
Subtotal Gestión Social y Relaciones con la Comunidad	\$302.912.606

Aspectos Operativos

TONELADAS DE RESIDUOS ORDINARIOS 2020	TONELADAS DE RESIDUOS APROVECHABLES 2020	KMS BARRIDO
17.635,99	71,47 promedio mensual	2.961,03 promedio mensual

Personal dispuesto para la operación

Facilitador	2
Conductor Recolección y Transporte	5
Operario Barrido y Limpieza	22
Operario Recolección y Transporte	13
Total	42

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 caldeños será nuestra meta diaria, por una ciudad ambiental seguiremos trabajando.

ALAÍN DE JESÚS HENAO
Gerente



Gracias

Al servicio
del medio ambiente.



Aseo Caldas
E.S.P S.A