



INFORME DE GESTIÓN

ASEO CALDAS
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 CALDAS**

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

GESTIÓN OPERATIVA

- Kilómetros de barrido	4
- Recolección residuos ordinarios	5
- Recolección residuos aprovechables	6
- Componente de limpieza urbana	7
- m2 corte de césped	
- m2 lavado de áreas públicas	
- Mantenimiento de cestas públicas	

OPERATIVOS ESPECIALES

8

NUESTRAS CIFRAS OPERATIVAS

9

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

10

COMUNICACIONES

11

- Tablas y gráficas

GESTIÓN COMERCIAL

14

- PQRS	
- Peticiones	
- Quejas	
- Reclamos	
- Suscriptores	18
- Tarifas	19

CRÉDITOS

20

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 50.458 kilómetros en las vías públicas del municipio.

MES	KILÓMETROS BARRIDOS
Enero	2966,00
Febrero	4299,00
Marzo	4299,00
Abril	4298,88
Mayo	4300,16
Junio	4321,88
Julio	4299,07
Agosto	4373,16
Septiembre	4260,27
Octubre	4373,16
Noviembre	4260,27
Diciembre	4407,04



RECOLECCIÓN RESIDUOS ORDINARIOS

Durante el año 2021 realizamos la recolección de 18.119,21 toneladas de residuos ordinarios, discriminadas de acuerdo con la siguiente tabla



MES	TOTAL TONELADAS RECOLECTADAS
Enero	1.358,33
Febrero	1.386,97
Marzo	1.469,88
Abril	1.408,35
Mayo	1.417,40
Junio	1.848,02
Julio	1.578,21
Agosto	1.532,76
Septiembre	1.475,95
Octubre	1.497,91
Noviembre	1.500,90
Diciembre	1.644,53



RECOLECCIÓN RESIDUOS APROVECHABLES

Durante el año 2021, los prestadores de aprovechamiento registrados en el municipio, reportaron en promedio las siguientes toneladas de residuos aprovechables.



MES	TOTAL TONELADAS
Enero	109,14
Febrero	109,14
Marzo	109,14
Abril	110,66
Mayo	110,15
Junio	109,90
Julio	104,26
Agosto	99,51
Septiembre	99,51
Octubre	98,55
Noviembre	98,55
Diciembre	98,55



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	164.192	0	127
Febrero	164.192	0	127
Marzo	164.192	0	127
Abril	164.192	0	127
Mayo	164.192	0	127
Junio	164.192	695,51	127
Julio	164.192	0	127
Agosto	164.192	0	127
Septiembre	164.192	0	127
Octubre	164.192	0	127
Noviembre	164.192	0	127
Diciembre	164.192	695,51	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 Caldas con el fin de beneficiar a la población más apartada.



NUESTRAS PRINCIPALES CIFRAS



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

ACTIVIDADES CULTURALES

En el año 2021 desarrollamos **14** actividades culturales enfocadas en el manejo adecuado de los residuos y en el uso responsable del servicio. Se realizaron **21** 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 **80** visitas puerta a puerta y **29** 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

Durante el año 2021 se realizaron capacitaciones acerca de la adecuada separación de los residuos según la resolución 2184 del 2019.



 Hospital San Vicente de Paúl



 Obra Aragua



 Alcaldía Caldas

ACCIONES VEREDALES



Presentes en la zona rural del Municipio con la instalación de puntos ecológicos en material tetrapack 100% reciclado



📍 Vereda La Chuscala



📍 Vereda La Clara

JORNADAS INFORMATIVAS



Socialización nuevo Código de Colores



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 **36** acciones para erradicar los puntos críticos



EMBELLECIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS



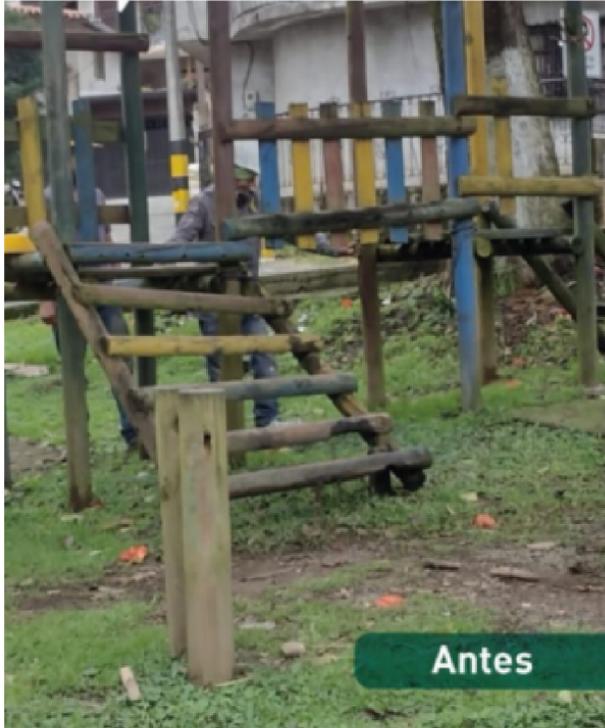
JORNADAS AMBIENTALES

Hacemos parte del comité de residuos y de la mano de la defensa civil, la mesa ambiental, la Alcaldía Municipal y la comunidad, se realizaron las siguientes jornadas ambientales.

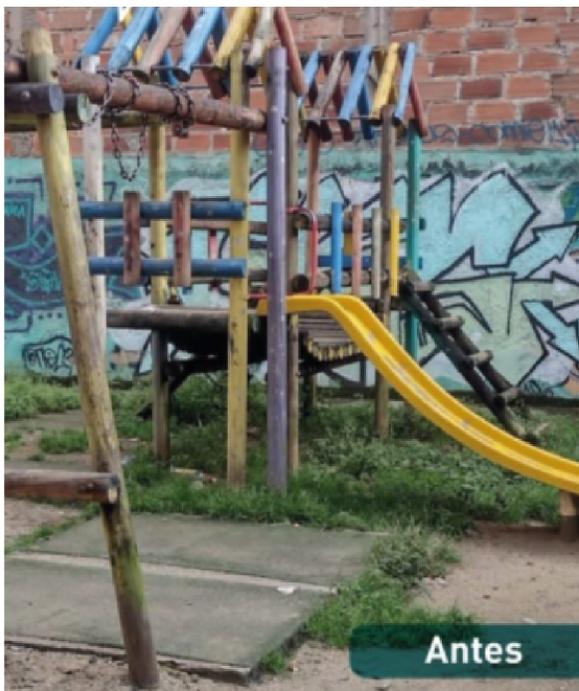


APOYO PROYECTOS MUNICIPALES

RECUPERACIÓN DE PARQUES INFANTILES



 Sector Bellavista



 Sector San Judas

LAVADO DEL PARQUE PRINCIPAL



Realizamos el lavado del Parque Principal de manera mensual

PARTICIPACIÓN EN NOVENAS NAVIDEÑAS



Entrega de más de **2.000** juguetes a los niños de bajos recursos del municipio de Caldas

COMUNICACIONES

PIEZAS GRÁFICAS

Realizamos diseños y piezas gráficas informativas y pedagógicas, que aporten a la educación ambiental y a reforzar desde las redes sociales el trabajo que día a día se realiza con los promotores ambientales.



CAMPAÑA DISFRAZ RECICLABLE



Creemos que las nuevas generaciones tienen en sus manos el poder de la transformación del planeta, así que promovemos concursos y actividades donde su creatividad se estimule en torno a las buenas prácticas ambientales.



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.

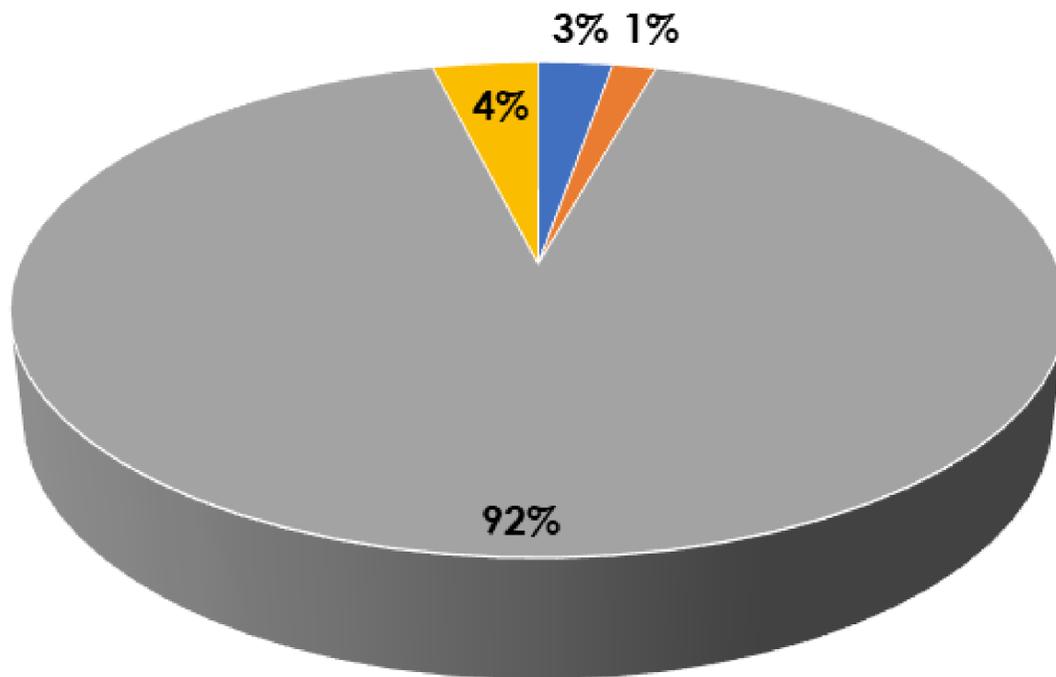
PQR'S 2021

TRAMITE	CAUSAL	Nº RADICACIONES
PETICION	CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	12
PETICION	EXPLICACIÓN COBRO DEL SERVICIÓN	7
PETICION	SERVICIOS ESPECIALES	404
PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION, DE COPIAS Y DE	17

TRAMITE	CAUSAL	N° RADICACIONES
QUEJAS	AFECTACION AMBIENTAL	9
QUEJAS	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	25
QUEJAS	NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL	1
QUEJAS	NO ATENCION EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	6
QUEJAS	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	2
QUEJAS	VARIACIONES CARACTERISTICAS PRESTACION SERVICIO	14
RECLAMO	CLASE DE USO INCORRECTO	2
RECLAMO	COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACION,	2
RECLAMO	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	60
RECLAMO	COBRO OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTUR	9
RECLAMO	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	30
RECLAMO	DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	0
RECLAMO	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	147
RECLAMO	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	0
RECLAMO	ESTRATO INCORRECTO	5
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	1
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION	14
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	7
RECLAMO	TARIFA INCORRECTA	51
RECLAMO	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	33
RECURSO	RECURSO SIN PRUEBAS	5

CONSOLIDADO PQRS

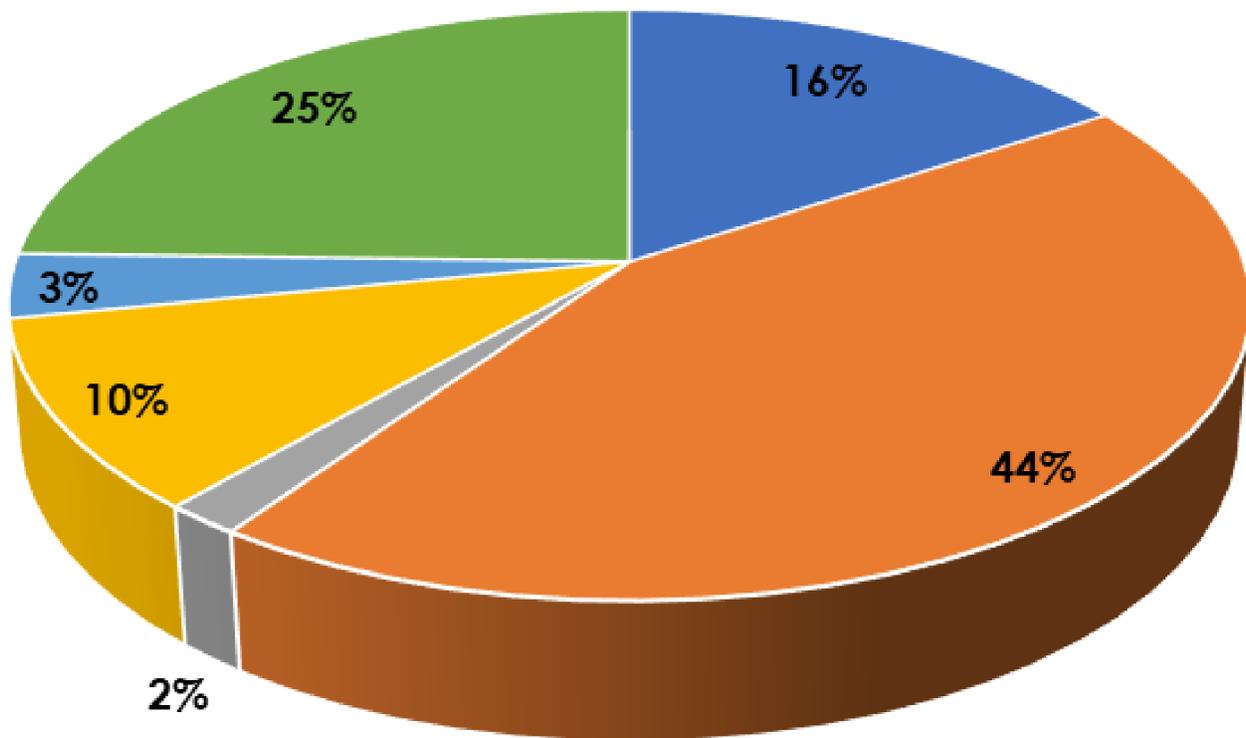
PETICIONES



- CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN
- EXPLICACIÓN COBRO DEL SERVICIO
- SERVICIOS ESPECIALES
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN, DE COPIAS Y DE DOCUMENTOS

CONSOLIDADO PQRS

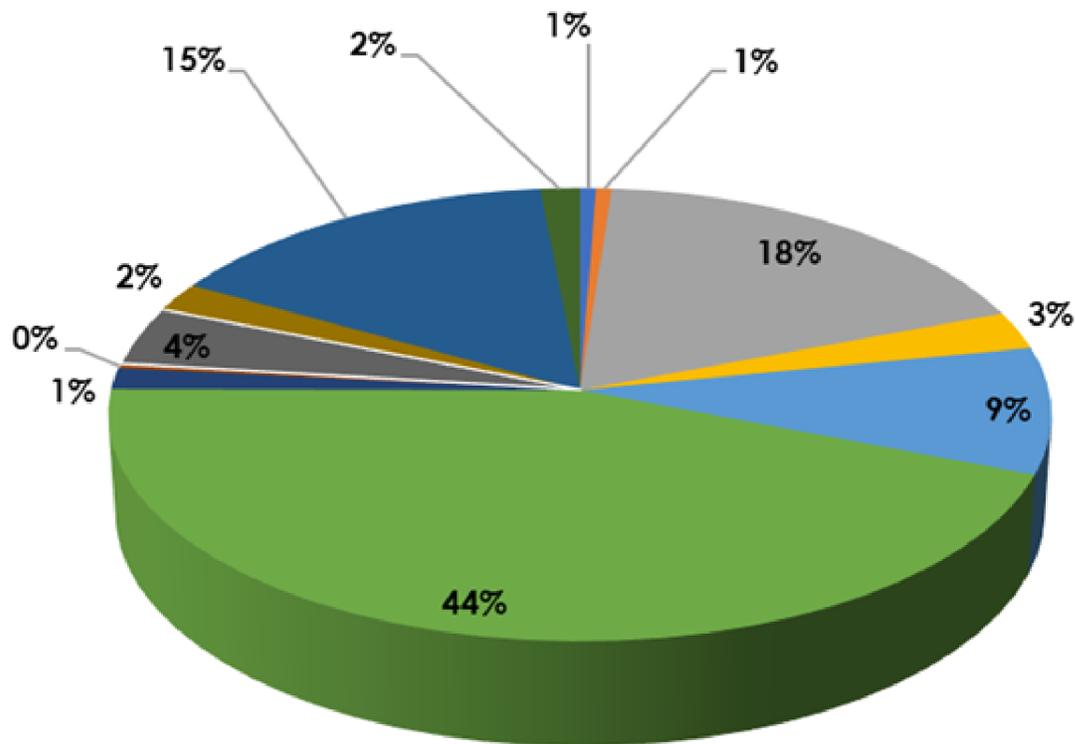
QUEJAS



- AFECTACION AMBIENTAL
- INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
- NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL
- NO ATENCION EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO
- QUEJAS ADMINISTRATIVAS
- VARIACIONES CARACTERISTICAS SUMINISTRO O PRESTACION SERVICIO

CONSOLIDADO PQRS

RECLAMO



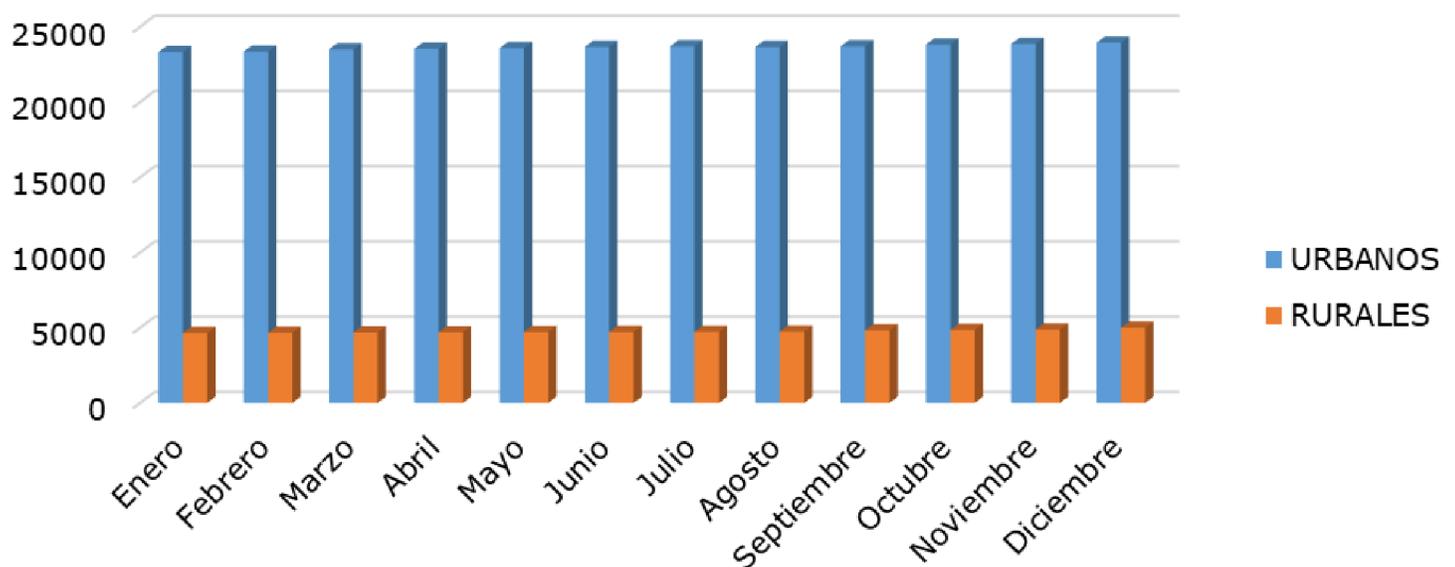
- CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)
- COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACION, CARTERA, ACUERDOS DE PAGO
- COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO
- COBRO OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACT, NO AUTORIZADOS POR USUARIO
- COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS

- DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO
- ESTRATO INCORRECTO
- FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO
- FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION
- INCONFORMIDAD CON EL AFORO
- TARIFA INCORRECTA
- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

SUSCRIPTORES

MES	URBANOS	RURALES	TOTALES
Enero	23.312	4.649	27.961
Febrero	23.344	4.665	28.009
Marzo	23.499	4.692	28.191
Abril	23.537	4.700	28.237
Mayo	23.584	4.715	28.299
Junio	23.666	4.717	28.383
Julio	23.703	4.726	28.429
Agosto	23.660	4.739	28.399
Septiembre	23.703	4.829	28.532
Octubre	23.821	4.857	28.678
Noviembre	23.866	4.882	28.748
Diciembre	23.945	4.997	28.942

SUSCRIPTORES 2021



TARIFAS

Las tarifas cobradas a los usuarios del municipio de Caldas se 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	\$17.104
ESTRATO 2	\$18.566
ESTRATO 3	\$21.032
ESTRATO 4	\$23.416
ESTRATO 5	\$38.882
ESTRATO 6	\$46.576
TARIFAS NO RESIDENCIALES URBANOS	VALOR
PEQ. PROD. INDUSTRIAL	\$51.758
PEQ. PROD. COMERCIAL	\$59.721
PEQ. PROD. OFICIAL	\$39.814
GRAN PROD. INDUSTRIAL	\$82.337
GRAN PROD. COMERCIAL	\$95.004
GRAN PROD. OFICIAL	\$63.336

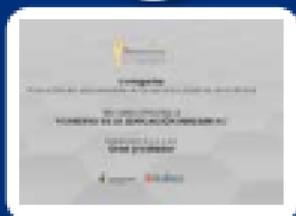
CLASIFICACIÓN USUARIO	
TARIFAS RESIDENCIALES RURALES	
	VALOR
ESTRATO 1	\$16.242
ESTRATO 2	\$17.665
ESTRATO 3	\$20.032
ESTRATO 4	\$22.357
ESTRATO 5	\$37.293
ESTRATO 6	\$44.881
TARIFAS NO RESIDENCIALES RURALES	
	VALOR
PEQ. PROD. INDUSTRIAL	\$50.381
PEQ. PROD. COMERCIAL	\$58.132
PEQ. PROD. OFICIAL	\$38.754
GRAN PROD. INDUSTRIAL	\$80.960
GRAN PROD. COMERCIAL	\$93.415
GRAN PROD. OFICIAL	\$62.277



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.