

# Informe **de** Gestión **2020**



Serviaseo  
Itagüí S.A.E.S.P

## Asamblea Ordinaria de Accionistas

Señores

**Accionistas, apoderados e invitados**

Asamblea Ordinaria Anual de Accionistas

**Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P**

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 período 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	%	#
<b>RESIDENCIAL</b>				
Estrato 1	4.719	4962	5,15%	243
Estrato 2	32.467	33326	2,65%	859
Estrato 3	44.980	46762	3,96%	1.782
Estrato 4	5.732	6051	5,57%	319
<b>NO RESIDENCIAL</b>				
Industrial pequeño productor	1182	1202	1,69%	20
Industrial mediano y gran productor	412	385	-6,55%	-27
Comercial pequeño productor	7176	7250	1,03%	74
Comercial mediano y gran productor	415	394	-5,06%	-21
Oficial pequeño productor	187	212	13,37%	25
Oficial mediano y gran productor	60	62	3,33%	2
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>97.330</b>	<b>100.606</b>	<b>3,37%</b>	<b>3.276</b>

Los usuarios atendidos **crecieron un 3,37% al pasar de 97.330 en diciembre de 2019 a 100.606 en diciembre de 2020**. Los usuarios pertenecientes al estrato 3 registraron el mayor crecimiento (1.782 usuarios) al pasar de 44.980 en 2019 a 46762 en 2020.

## Tarifas

Las tarifas cobradas a los usuarios del municipio de Itagüí 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:

MUNICIPIO DE ITAGÜÍ				
CLASIFICACIÓN USUARIOS	TARIFA	TARIFA	VARIACIÓN (%)	VARIACIÓN (\$)
	COBRO	COBRO		
RESIDENCIAL URBANO	AÑO 2019	AÑO 2020		
ESTRATO 1	9.820,45	10.644,18	8,39%	823,73
ESTRATO 2	11.547,17	12.467,80	7,97%	920,63
ESTRATO 3	15.184,00	16.360,77	7,75%	1.176,77
ESTRATO 4	17.809,00	19.097,36	7,23%	1.288,36
ESTRATO 5	29.808,53	31.677,84	6,27%	1.869,30
ESTRATO 6	35.997,51	37.905,59	5,30%	1.908,08
PEQ. PROD. INDUSTRIAL	43.840,43	45.257,83	3,23%	1.417,40
PEQ. PROD. COMERCIAL	50.103,34	51.723,23	3,23%	1.619,88
PEQ. PROD. OFICIAL	31.314,59	32.327,02	3,23%	1.012,43
GRAN PROD. INDUSTRIAL	72.502,75	78.456,88	8,21%	5.954,13
GRAN PROD. COMERCIAL	82.860,29	89.665,01	8,21%	6.804,72
GRAN PROD. OFICIAL	51.787,68	56.040,63	8,21%	4.252,95

## Subsidios y Contribuciones

El Concejo Municipal, a través del Acuerdo Municipal No. 009 del 05 de octubre de 2016 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	-38,00%
Estrato 2	-30,00%
Estrato 3	-10,00%
Estrato 4	0,00%
Estrato 5	50,00%
Estrato 6	60,00%
Pequeño Productor Comercial	60,00%
Pequeño Productor Industrial	40,00%
Pequeño Productor Oficial	0,00%
Mediano y Gran Productor Comercial	60,00%
Mediano y Gran Productor Industrial	40,00%
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 ITAGUÍ		
	Total Subsidios	Total Contribuciones	Balance
Enero	\$ 263.782.276,62	\$ 277.304.528,99	\$ 13.522.252
Febrero	\$ 270.855.516,96	\$ 275.606.430,94	\$ 4.750.914
Marzo	\$ 279.564.830,21	\$ 284.120.058,16	\$ 4.555.228
Abril	\$ 284.413.753,66	\$ 288.104.709,43	\$ 3.690.956
Mayo	\$ 402.700.231,72	\$ 285.210.647,41	\$ (117.489.584)
Junio	\$ 400.611.307,09	\$ 280.390.450,15	\$ (120.220.857)
Julio	\$ 401.342.469,33	\$ 283.221.357,05	\$ (118.121.112)
Agosto	\$ 284.962.453,51	\$ 278.922.915,31	\$ (6.039.538)
Septiembre	\$ 283.607.604,62	\$ 273.937.037,65	\$ (9.670.567)
Octubre	\$ 287.841.520,65	\$ 278.999.937,52	\$ (8.841.583)
Noviembre	\$ 285.118.505,08	\$ 278.345.503,17	\$ (6.773.002)
Diciembre	\$ 286.035.685,90	\$ 277.022.025,88	\$ (9.013.660)
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 3.730.836.155,35</b>	<b>\$ 3.361.185.601,66</b>	<b>\$ (369.650.554)</b>

## Peticiones, Quejas y Reclamos

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

- [pqritagui@interaseo.com.co](mailto:pqritagui@interaseo.com.co) las 24 horas del día
- Teléfono 371 20 19 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.
- Móvil y vía WhatsApp 311 731 59 80
- Call Center: 301 265 55 57
- Línea gratuita nacional 018000 423 711 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
- [www.serviaseoitagui.com](http://www.serviaseoitagui.com) las 24 horas del día
- Oficina Calle 37 B Nro. 42 -290, 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.



**Líneas de Atención**

**Teléfono:** 371 2019 ext: 101-112  
**Línea nacional:** 01 8000 423 711  
**Móvil:** 301 265 5557 - 311 731 5980  
**Línea gratuita desde celular:** #811  
**Correo:** [pqritagui@interaseo.com.co](mailto:pqritagui@interaseo.com.co)

 **Serviaseo Itagüí** S.A.E.S.P. 

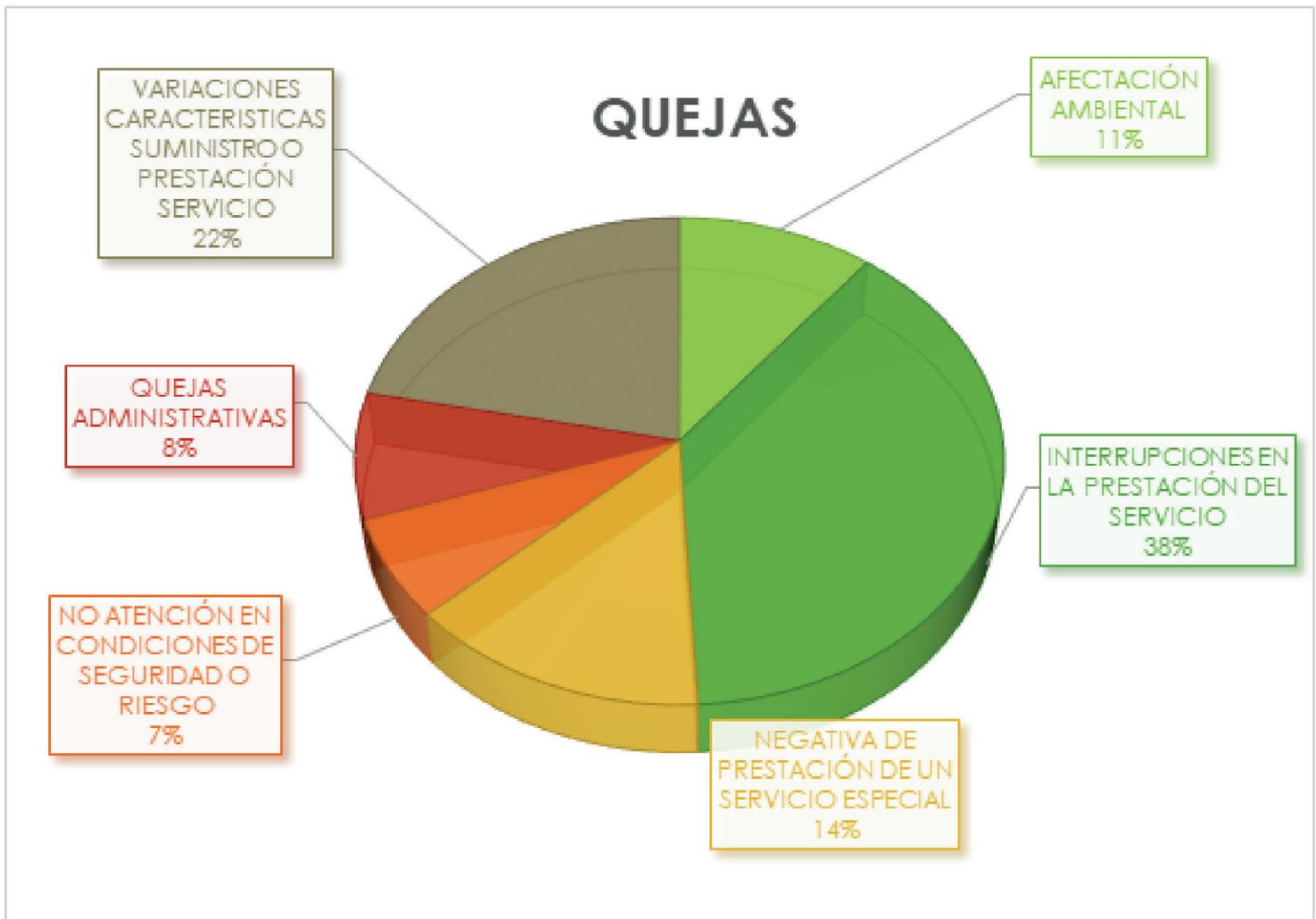
## Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

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



En total se recibieron **2881 peticiones**. Las peticiones con mayor número de radicaciones, corresponde a la de “**Servicios especiales**” con **2.733 peticiones**, ésta 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)

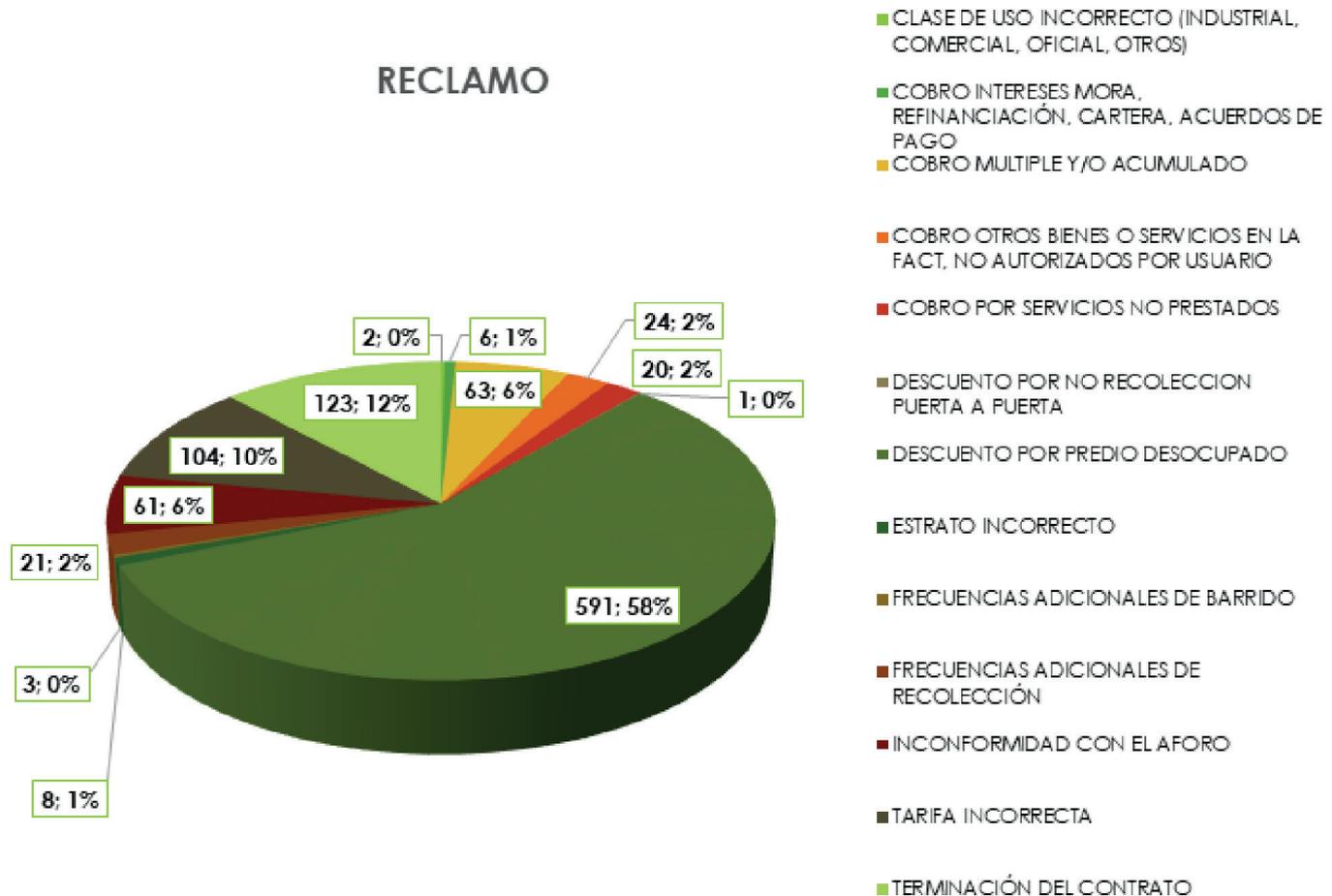


## Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

CAUSAL	TOTAL RADICACIONES
AFECTACIÓN AMBIENTAL	19
INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	69
NEGATIVA DE PRESTACIÓN DE UN SERVICIO ESPECIAL	25
NO ATENCIÓN EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	12
QUEJAS ADMINISTRATIVAS	15
VARIACIONES CARACTERISTICAS SUMINISTRO O PRESTACIÓN SERVICIO	39
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>

En el año 2020 se radicaron en total **179 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, **1.027 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.

## Rentabilidad Social y Ambiental

Dadas las medidas de aislamiento decretadas por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19, algunas **actividades de educación ambiental fueron replanteadas**, no obstante, Serviaseo Itagüí, sustituyó algunas de estas actividades por mensajes educativos a través de la apertura de redes sociales, así mismo se realizaron las siguientes actividades:



**Vigías  
Ambientales**



**Promotores  
Ambientales**



**Comunicaciones**

## Vigías Ambientales

Se dio continuidad al programa con **7 Vigías Ambientales**, gracias a los cuales se lograron imponer **98 comparendos** por conductas contrarias a la limpieza.

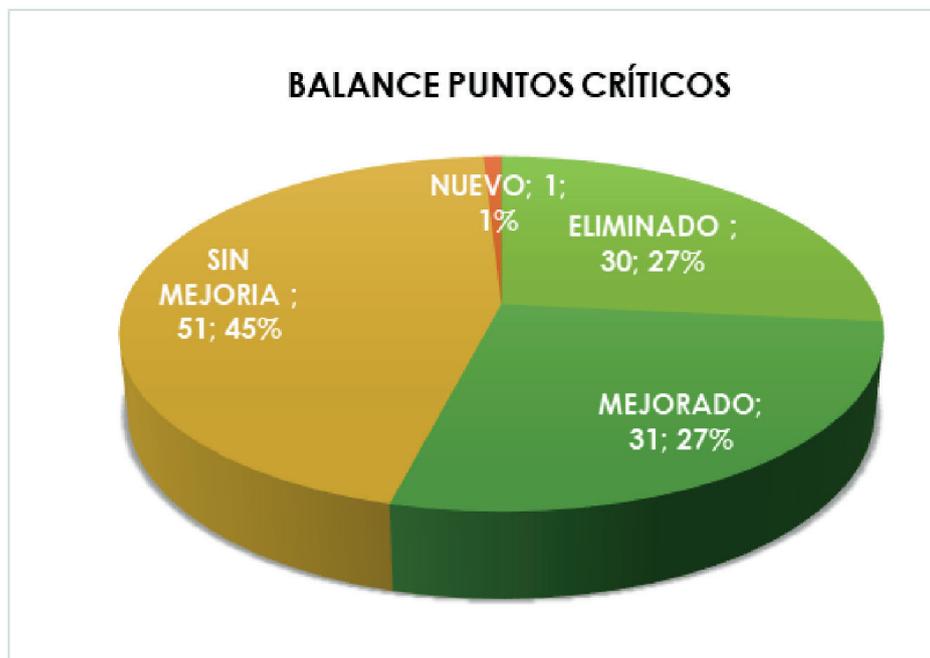


## Promotores Ambientales

Como complemento al trabajo de vigilancia y control de puntos críticos, se contó con **3 promotores** para realizar labores pedagógicas y de sensibilización.



## Balance de Puntos Críticos



## Socialización de horarios de recolección

**¡ATENCIÓN!**

Barrio San Fernando

Tu horario de recolección de basuras cambia

A partir del 20 de junio saca tu basura únicamente:  
**Lunes, miércoles y viernes  
6:00 p.m.**

Más info: [www.serviaseo.com.co](http://www.serviaseo.com.co)

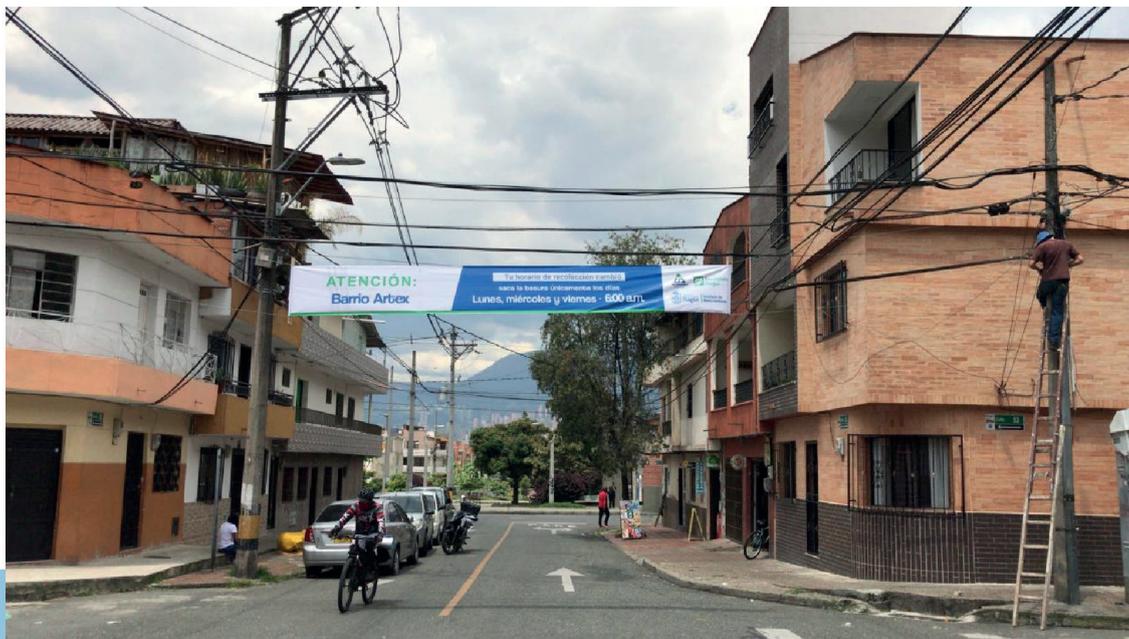
**NO CAIGAS EN ESTAS MALAS PRÁCTICAS EN EL MANEJO DE BASURAS**

- Sacar la basura en horarios no autorizados por la empresa prestadora del servicio o en sitios diferentes al lugar de residencia o domicilio.
- No usar los recipientes o demás elementos dispuestos para depositar la basura.
- Arrojar residuos sólidos y escombros en sitios de uso público no acordados ni autorizados por la autoridad competente.
- Españar, parcial o totalmente, en el espacio público o zonas comunes, el contenido de bolsas o recipientes colocados para la recolección de basuras.
- Dejar las basuras esparcidas fuera de sus bolsas o contenedores una vez separado el material reciclable.
- Dificultar el barrido y recolección de basura o escombros, sin perjuicio de la actividad que desarrollan las personas que se dedican al reciclaje.
- Arrojar sustancias contaminantes, residuos o desechos a los cuerpos de agua.
- No recoger excrementos de los animales en el espacio público o en áreas comunes o dejarlos abandonados después de recogerlos.

Incurrir en alguno de los anteriores comportamientos acarreará multas hasta por \$936.323

Se fortaleció la divulgación de horarios y frecuencias con la entrega puerta a puerta de volantes y la instalación de pasacalles.

## Instalación de pasacalles



## Inauguración Campaña Reciclaje: “Itagüí Recicla”



En el mes de diciembre de 2020, Serviaseo Itagüí se vinculó con la campaña Itagüí Recicla, con la **dotación de chalecos para los recicladores, publicidad, logística de evento de inauguración y de navidad para los recicladores y suministro de personal y costales para dar inicio a la campaña en enero de 2021.**



# Motocargueros



## Motocarsi

### #EscombrosCero

Se realizó el acompañamiento a la Corporación de Motocargueros de Itagüí "Motocarsi" con el pago del canon de arrendamiento durante todo el año 2020, adicionalmente se apoyó con la pintura de la fachada, dotación de mesa de juntas y sillas, chalecos para sus asociados y marcación de motocicletas.



## Poda y tala de árboles



En la vigencia 2020 y por mandato de Junta Directiva, se intervinieron **1.434 especies arboreas** con podas de Aclareo, Compensación, Formación, Realce, Liberación de follaje y ramas a fachadas, pasos peatonales, vehiculares, luminarias y cámaras, así como podas por prevención por desprendimiento de ramas y volcamiento.

Así mismo se talaron **415 especies autorizadas**, a través de la Secretaría de Medio Ambiente, por la Autoridad Ambiental.



Ciudad Ambiental

## Jardineros



### #YoCuidoTuJardín

Se inició con **5 jardineros** quienes realizaban labores de siembra para el embellecimiento de las principales zonas verdes del municipio como lo son los separadores de Santa María y Simón Bolívar, parque principal, glorieta San José, Casa Ditaires, Imagen Cristo Redentor, estaciones de Metroplus entre otras.



## Jardineros



### #YoCuidoTuJardín

En total **14608** plantas sembradas. Para el mantenimiento de estas especies, se fortaleció el equipo con **4** jardineros más y además **se contrató el transporte para ellos**, lo que facilitó los desplazamientos optimizando el tiempo y sobre todo mejorando la calidad de vida de nuestros operarios



## Lavado y desinfección COVID-19 Aplicación Resolución CRA 911

### Sectores atendidos

Parque Principal  
Parque El Artista  
Parque Las Chimeneas  
Parque Obrero  
Parque El Brasil

Parque Simón Bolívar  
Parque de La Familia  
Puente de La Cruz  
Puente a Mayorca  
9 paraderos SOLOBUS



## Comunicaciones

Las estrategias que giran en torno a las comunicaciones internas y externas de Serviaseo Itagüí, han generado un proceso de posicionamiento y una recordación en los usuarios.

La visibilización en redes sociales permitió que muchos de ellos cambiaran la perspectiva que tal vez era negativa de la organización.

#ItagüíLimpio



**Redes Sociales**



**Visibilización del equipo**



**Cercanía con los Operarios**

## Comunicaciones

Nuestros procesos de comunicaciones han sido replicados de acuerdo, a los mensajes emitidos y las respectivas estrategias, todo entorno al cuidado del medio ambiente.

#ItagüíLimpio



Programa  
Itagüí  
Limpio



ServiTips



Sabías Qué

## Comunicaciones

Una de las mejores formas de llegar a nuestros públicos, incluso con la contingencia actual, esa a través de internet, por eso, nuestras redes sociales, amplían el campo de **crecimiento orgánico** como referente a nivel nacional.

### #ItagüíLimpio

#### Alcance de la publicación i

19 de enero - 15 de febrero

54,861

Personas alcanzadas ▲200%



### Estadísticas Facebook

#### Videos i

19 de enero - 15 de febrero

11,831

Reproducciones de video de 3 segundos

▲281%



#### Me gusta de la página i

19 de enero - 15 de febrero

84

Me gusta de la página ▲163%



## Comunicaciones

Actualizamos nuestras tarifas de servicios especiales, así también, generamos el contenido de divulgación a la comunidad. Esto, en concordancia con el manejo de la información para nuestros públicos.



### TARIFAS SERVICIOS ESPECIALES

TIPO DE RESIDUO	UND. DE MEDIDA	TARIFA
Escombros, poda, madera, carbonilla, lcopor (cargue manual)	M3	\$ 36.450
Escombros, poda, madera, carbonilla, lcopor (cargue con Bobcat)	M3	\$ 40.550
Escombros, poda, madera, carbonilla, lcopor (se cobra por costal de 1 a 6 costales, a partir del séptimo costal cobrar por M3)	UNIDAD	\$ 3.500
Colchones, muebles y enseres	UNIDAD	\$ 17.000
Semovientes con disposición final en Relleno Sanitario	UNIDAD	\$ 83.850
Lodos secos con disposición final en escombrera	M3	\$ 77.800
Lodos secos con disposición final en escombrera (cargue con Bobcat)	M3	\$ 81.900

Línea gratuita - Celular #811 - Teléfono 371 20 19 Ext 101 y 1012

## Resumen Rentabilidad Social y Ambiental

CONCEPTO	EJECUTADO A DICIEMBRE
Corte de césped áreas NO CLUS	\$ 50.471.252
Poda y Tala	\$ 297.841.595
Jardineros	\$ 211.932.622
Promotores Ambientales	\$72.298.843
Vigías Ambientales	\$155.181.565
Donación mercados – COVID 19	\$10.000.000
Apoyo Motocargueros	\$103.138.728
Comunicaciones	\$ 38.273.576
Material publicitario	\$ 39.935.952
Campaña: Itagüí Recicla 2020	\$ 72.610.200
Juguetes para novenas navideñas	\$125.489.070
Apoyo a la SMA	\$10.757.001
<b>Total Rentabilidad Social y Ambiental</b>	<b>\$1.187.930.404</b>

## Aspectos Operativos

TONELADAS DE RESIDUOS ORDINARIOS AÑO 2020	TONELADAS DE RESIDUOS APROVECHABLES AÑO 2020	KMS BARRIDO AÑO 2020	M2 CORTE DE CÉSPED	M2 LAVADO
111.178,55	435,37 promedio	12.698,46 promedio	620.846 mensuales	274 dos veces al mes

### Personal dispuesto para la operación

Facilitador	5
Conductor Recolección y Transporte	30
Operario Barrido y Limpieza	82
Operario Recolección y Transporte	53
<b>Total</b>	<b>170</b>

## Incorporación de nuevo vehículo para la recolección de residuos



Nueva Minimatic

## Importante

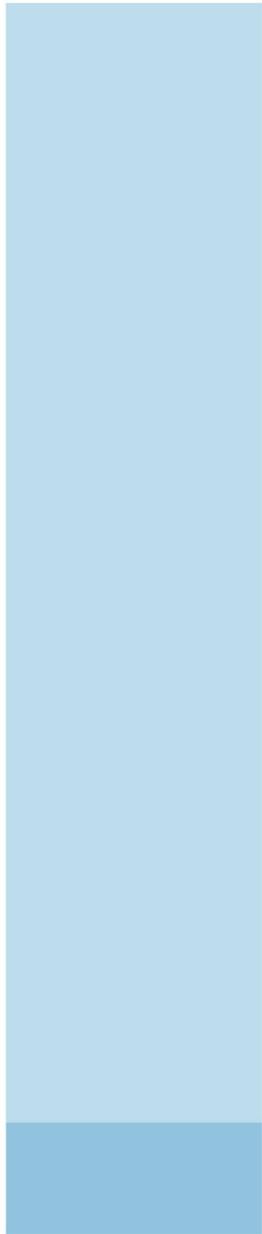
La empresa cumple con las disposiciones legales relacionadas con la propiedad intelectual y derechos de autor del software que utiliza en sus equipos.

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 itagüiseños será nuestra meta diaria, por un Itagüí Limpio seguiremos trabajando.



# Gracias

Al servicio  
del medio ambiente.



Serviaseo  
Itagüí S.A.E.S.P