

# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022



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



**Serviaseo**  
Itagüí S.A.S.E.S.P

## **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>
Eventos culturales y ambientales	<b>8</b>
Intervención puntos críticos	<b>10</b>
Operativos Vigías Ambientales	<b>12</b>
Embellecimiento de espacios públicos	<b>13</b>
Apoyo a proyectos municipales	<b>14</b>
Inversión social y ambiental	<b>16</b>

### **COMUNICACIONES**

Campañas	<b>18</b>
----------	-----------

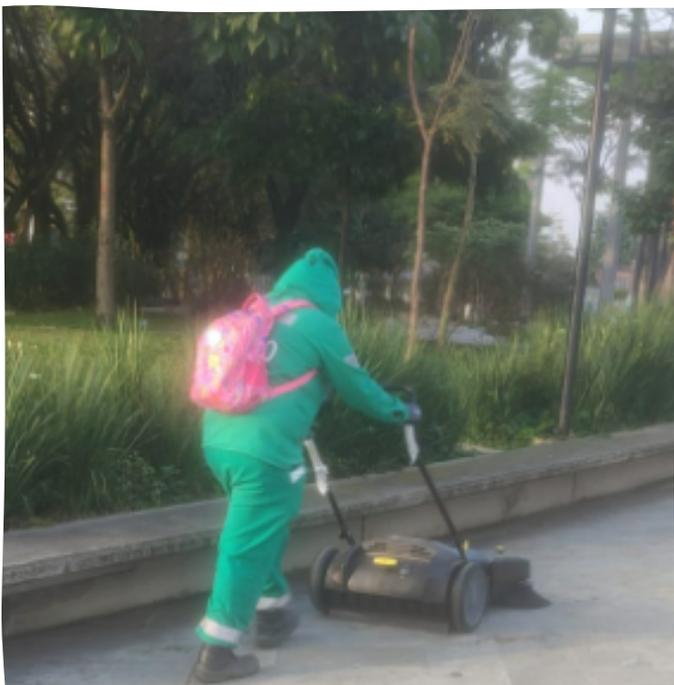
### **GESTIÓN COMERCIAL**

PQRS	<b>19</b>
Tarifas y suscriptores	<b>21</b>

# GESTIÓN OPERATIVA

## Barrido

En el año 2022 barrimos **202.958,71** kilómetros en las vías públicas del municipio de conformidad con el PGIRS



MES	KILÓMETROS BARRIDOS
Enero	16.512,21
Febrero	15.186,63
Marzo	16.979,87
Abril	16.421,13
Mayo	16.605,55
Junio	16.329,86
Julio	16.583,06
Agosto	17.028,11
Septiembre	16.423,19
Octubre	18.296,37
Noviembre	18.296,37
Diciembre	18.296,37

# GESTIÓN OPERATIVA



## Recolección

Se recogieron **92.134,70** toneladas de residuos ordinarios

MES	TONELADAS DISPUESTAS
<b>Enero</b>	7.550,36
<b>Febrero</b>	7.267,50
<b>Marzo</b>	8.122,44
<b>Abril</b>	7.244,11
<b>Mayo</b>	7.637,32
<b>Junio</b>	7.409,52
<b>Julio</b>	7.464,23
<b>Agosto</b>	7.563,78
<b>Septiembre</b>	8.015,10
<b>Octubre</b>	7.523,19
<b>Noviembre</b>	8.069,66
<b>Diciembre</b>	8.267,49

# 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	Cestas instaladas	Inventario mantenimiento cestas públicas
<b>Enero</b>	620.846	0	0	718
<b>Febrero</b>	620.846	0	12	718
<b>Marzo</b>	620.846	0	13	718
<b>Abril</b>	620.846	0	22	718
<b>Mayo</b>	620.846	0	10	718
<b>Junio</b>	620.846	3.533	10	718
<b>Julio</b>	620.846	0	0	718
<b>Agosto</b>	620.846	0	0	718
<b>Septiembre</b>	620.846	0	67	718
<b>Octubre</b>	620.846	0	67	718
<b>Noviembre</b>	708.967	0	77	718
<b>Diciembre</b>	708.967	3.533	100	718

SERVIASEO ITAGUI realizó el aprovechamiento de **243.260 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	11.436
5,1 a 15 m	2	8.390
15,1 a 20 m	3	622
Mayor a 20 m	4	153
<b>Total</b>		<b>20.601</b>

# GESTIÓN OPERATIVA

## OPERATIVOS ESPECIALES

En articulación con la Secretaría de Medio Ambiente y el operador Interaseo, se realizaron jornadas de recolección gratuita de muebles, colchones y enseres, se brindó apoyo operativo durante las emergencias de la ola invernal y se diseñaron planes operativos especiales para garantizar la limpieza durante las fiestas municipales, navideñas y deportivas



# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Dentro de nuestro programa de educación ambiental se realizaron **4.515** 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 **26.105** personas



📍 Sensibilizaciones puerta a puertas



📍 Apoyo a líderes ambientales

# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Actividades en instituciones educativas y empresas



Las Golondrinas y Tribilín



Empresa Jordao S.A.S.



Participación Granja Ambiental



Empresa Bavaria

# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Actividades en instituciones educativas empresas y comunidad en general



Nos articulamos con el Área Metropolitana para realizar el cierre de su campaña “Ecologizadores Metropolitanos” en la Escuela Pilsen y Malta Cervunió.



Realizamos la instalación de un punto limpio en la Institución Educativa Benedikta Zur Nieden



Separito y los promotores ambientales estuvieron en la exposición de La Feria de La Ciencia en el Parque Principal.

Campaña Usala bien recordando el adecuado uso de los recipostes y canastillas.

- 📍 Barrio la independencia
- 📍 Barrio San José
- 📍 Guamalito
- 📍 Estación Itagüí



# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Eventos Culturales y Ambientales

Participamos en los eventos realizados por la Administración Municipal en articulación con la Secretaría de Medio Ambiente



Feria de la Antioqueñidad

Desfile Navidad

Caminata Canina

En el día del reciclador, Serviaseo Itagüí participó de esta gran celebración e hizo entrega de obsequios a estos héroes del Medio Ambiente:

01 de Marzo  
¡Feliz día!

Hoy es el día perfecto para conmemorar lo importante que es tu labor para el medio ambiente y para nuestro municipio.

Te agradecemos por tu compromiso y reconocemos tu heroísmo.

**SOMOS MÁS QUE UNA EMPRESA DE ASEO**



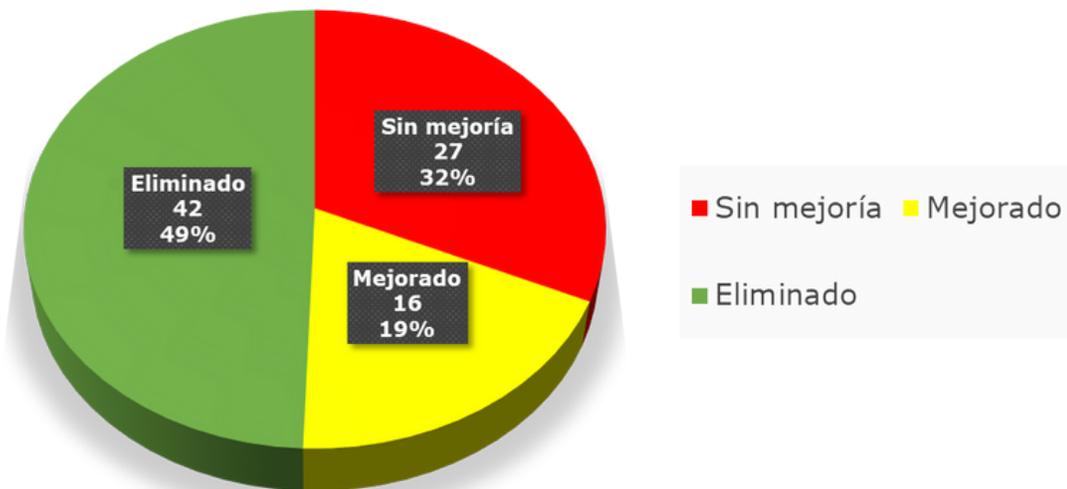
# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Intervención de puntos críticos

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

Estado	Cantidad (#)
Sin mejoría	27
Mejorado	16
Eliminado	42
<b>Total</b>	<b>85</b>

**Puntos críticos trimestre IV- 2022**



# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Intervención de puntos críticos

Con el equipo promotores y vigías ambientales, se realizaron **96** actividades encaminadas a la erradicación de los puntos críticos sanitarios



Antes y después punto crítico  
Yarumito

La Aldea



Vereda El Pedregal



# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Operativos Vigías Ambientales

Gracias al apoyo de nuestros **10** vigías ambientales y la Policía Nacional, se logró la imposición de **58** comparendos ambientales por disposición inadecuada de residuos, asimismo se realizaron



# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Embellecimiento de espacios públicos

Como valor agregado al servicio y sin cargo a la tarifa de los usuarios, realizamos con un equipo de **10** jardineros, intervenciones a las zonas verdes de la ciudad, entre ellas:



- 📍 CAMI, Alcorques perimetrales
- 📍 Carrera 48 entre calles 49 y 50
- 📍 Calle 49 entre carrera 50 y 48
- 📍 Imagen Cristo Rey
- 📍 Carrera 51 entre calles 52 y 57
- 📍 Boulevard Registraduría
- 📍 Virgen Milagrosa, SMA
- 📍 Parque del Artista

- 📍 Registraduría Nacional
- 📍 Barrio Villa Lía, antejardines
- 📍 Av. Santa Maria, Separador central y Andenes
- 📍 Glorieta Pilsen
- 📍 Avenida Pilsen, Parque Fátima
- 📍 Parque de La Familia

# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Embellecimiento de espacios públicos



- Polideportivo Oscar López Escobar
- Punto crítico carrera 52D con calle 70
- I.E. Marceliana Saldarriaga
- Estación Metroplús Carrera 52D con Calle 69
- CAMI, triángulo
- Carrera 51 entre calles 56 y 52
- Bici estación carrera 53 entre calles 51 y 52
- Glorieta San José
- Parque Carrera 53 con Calle 53
- Estación Metroplús Carrera 52 con Calle 77
- Placas polideportivas barrio Las Margaritas Jardineras externas y vía
- Parque San Pío X
- Parque Guamalito
- Triángulo San José
- Parroquia Jesús Caído

**PLANTAS  
SEMBRADAS  
11.353**

# GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

## Apoyo proyectos municipales

Se continuó con el proyecto de puntos ecológicos en el Corregimiento El Manzanillo, en el 2022 se instalaron **3** puntos

Contribuimos con más de **4.000** regalos para los niños en navidad y con la compra de **6.300** cuadernos personalizados con mensajes medioambientales para entregar en las instituciones educativas de la ciudad



Sendero Verde

## RECONOCIMIENTO 25 AÑOS



La Cámara de Comercio Aburrá Sur resaltó la gran labor serviaseo itagüí al cumplir 25 años al servicio de los ciudadanos.

# INVERSIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

CONCEPTO	EJECUTADO A DICIEMBRE
Corte de césped Plus (No incluido en el Componente de Limpieza Urbana)	\$ 55.104.400
Poda y tala de árboles Plus (No incluido en el Plan de Manejo Forestal)	\$ 193.977.976
Jardinería y embellecimiento espacio público	\$ 394.024.713
Vigías ambientales y control puntos críticos	\$ 206.193.899
Comunicaciones	\$ 45.771.600
Material publicitario medioambiental	\$ 62.711.370
Apoyo proyectos municipales	\$ 104.866.797
Promotores Ambientales	\$ 84.451.240
Material campañas educativas	\$ 270.156.331
<b>Total Gestión Social y Ambiental</b>	<b>\$ 1.417.258.326</b>

# 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 Serviaseo Itagüí

En diciembre de 2022, Serviaseo Itagüí cerró con 1.649 seguidores en Facebook y 834 en Instagram

## Servicios Especiales

Recuerda que nuestros canales de atención están listos para recibir tus solicitudes de recolección de **Residuos Especiales**.

**Teléfono:** 01 8000 423 711

**Celular:** 301 265 5557

**E-mail:** pqritagui@interaseo.com.co

**Sitio web:** www.serviaseoitagui.com

• El cobro de los servicios especiales se realiza en la cuenta de EPM, aproximadamente 2 meses después de prestado el servicio. Conoce las tarifas en nuestro sitio web.  
 • Le recordamos a los usuarios que nuestras redes sociales no son el canal de atención para PQRS.

## CAMPAÑAS

Algunas campañas lideradas por nuestra área de comunicaciones:

- Mal parqueados
- Es un 10 pero...
- Calendario Ambiental
- Memes entre otras.
- Convocatorias de empleo...

**Cuando veo que el vecino también recicla.**



Octubre 4

## Es un 10 peero...

Dispones tus residuos en lugares y frecuencias no autorizadas.

Octubre 4

## Día Mundial de los Animales

"Puedes juzgar el verdadero carácter de un hombre por la forma en que trata a sus compañeros animales".  
Paul McCartney

INTERASEO

## ¡Te estamos buscando!

#UneteANuestroEquipo

**Antioquia**  
Medellín - Bello - Sabanera - La Estrella  
Caldas - Fredonia - Itagüí.

**Conductor**  
Con 1-2 años de experiencia conduciendo vehículos tipo dobletrouque (compactadores, volquetes, tractomulas).

**Requisito académico:**  
Bachiller - Licencia de conducción C2 - C3.

Envía tu hoja de vida a:  
[amduarte@interaseo.com.co](mailto:amduarte@interaseo.com.co)  
con el cargo que aspiras e indica tu expectativa salarial.  
Especifica tu ciudad de residencia y anexa tus certificados

# GESTIÓN COMERCIAL

## ATENCIÓN DE PQRS

A través de nuestros canales de atención al usuario, se atendieron **4.222** peticiones, quejas y reclamos en el año 2022

### PQR'S 2022

TRAMITE	CAUSAL	N° RADICACIONES
<b>PETICIÓN</b>	CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	84
<b>PETICIÓN</b>	EXPLICACIÓN COBRO DEL SERVICIO	5
<b>PETICIÓN</b>	SERVICIOS ESPECIALES	2.818
<b>PETICIÓN</b>	SOLICITUD DE INFORMACIÓN, DE COPIAS	28
<b>PETICIÓN</b>	SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS	4
<b>PETICIÓN</b>	CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	2
<b>PETICIÓN</b>	CERTIFICACIONES Y PAZ Y SALVO	4
<b>PETICIÓN</b>	ESTADO DE CUENTA	6

TRAMITE	CAUSAL	N° RADICACIONES
QUEJA	AFECCIÓN AMBIENTAL	45
QUEJA	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	308
QUEJA	NEGATIVA DE PRESTACIÓN DE UN SERVICIO ESPECIAL	25
QUEJA	NO ATENCIÓN EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	24
QUEJA	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	35
QUEJA	VARIACIONES EN CARACTERISTICAS SUMINISTRO O PRESTACIÓN SERVICIO	80

TRÁMITE	CAUSAL	N° RADICACIONES
RECLAMO	COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	18
RECLAMO	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	71
RECLAMO	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	29
RECLAMO	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	404
RECLAMO	ESTRATO INCORRECTO	4
RECLAMO	DESCUENTO POR NO RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA	1
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION	15
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	20
RECLAMO	TARIFA INCORRECTA	146
RECLAMO	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	36
RECLAMO	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1
RECLAMO	COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACION, CARTERA, ACUERDOS DE PAGO	2

# GESTIÓN COMERCIAL

## TARIFAS Y SUSCRIPTORES

CLASIFICACIÓN USUARIOS	
TARIFAS RESIDENCIALES URBANAS Y DE EXPANSIÓN URBANA	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2022 - URBANA Y DE EXPANSIÓN URBANA
ESTRATO 1	\$ 14.491
ESTRATO 2	\$ 16.908
ESTRATO 3	\$ 22.142
ESTRATO 4	\$ 25.720
ESTRATO 5	\$ 42.269
ESTRATO 6	\$ 50.095
TARIFAS NO RESIDENCIALES URBANAS Y DE EXPANSIÓN URBANA	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2022 - URBANA Y DE EXPANSIÓN URBANA
PEQUEÑO PRODUCTOR INDUSTRIAL	\$ 58.545
PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL	\$ 66.909
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL	\$ 41.818
GRAN PRODUCTOR INDUSTRIAL	\$ 90.646
GRAN PRODUCTOR COMERCIAL	\$ 103.596
GRAN PRODUCTOR OFICIAL	\$ 64.747

**SUSCRIPTORES URBANOS : 106.954**

# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022

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



**ALÁIN DE JESÚS HENAO HOYOS**  
Gerente



**GERMÁN AUGUSTO TORRES DÍAZ**  
Representante Legal

**SOMOS MÁS  
QUE UNA EMPRESA DE  
ASEO**

