

Informe de gestión y sostenibilidad 2024





Al visibilizar un proyecto ambiental como un relleno sanitario, es fundamental considerar, en primera instancia, las comunidades que residen en sus inmediaciones. La cercanía a un relleno sanitario no es deseable para nadie, por lo que resulta imprescindible desarrollar obras que mitiguen los impactos negativos del proyecto. Además, se deben establecer compensaciones justas para las personas y comunidades afectadas.

Una de mis tantas experiencias laborales, fue la coordinación del plan de compensación para los barrios existentes y construidos posteriormente aledaños al relleno sanitario, La Curva de Rodas. En este proyecto, se construyeron obras en colaboración con las comunidades, utilizando recursos de Emvarias y el Área Metropolitana.

Otra experiencia significativa fue viabilizar socialmente el relleno sanitario La Pradera, donde se implementaron compensaciones para el municipio de Donmatías. Estas compensaciones incluyeron un aporte económico sustancial al municipio y un valor adicional por cada tonelada de residuos depositada. En cuanto a los habitantes de la finca La Pradera, se llevaron a cabo reubicaciones, incluyendo la construcción de viviendas nuevas.

Ahora que la vida útil del relleno sanitario La Pradera se acerca a su fin, es crucial combinar estrategias para reducir la cantidad de residuos depositados, los tiempos han cambiado. Esto se puede lograr mediante programas de reciclaje y reutilización de materiales. Asimismo, se propone la creación de celdas de compostaje para la producción de enriquecedores de suelos. Para implementar estas medidas, es necesario incorporar los costos de dichos tratamientos en la tarifa del servicio.

En conclusión, la compensación a las comunidades afectadas por la ubicación de rellenos sanitarios no es solo una cuestión de justicia social, sino también una inversión en la sostenibilidad a largo plazo. Al reconocer y abordar los impactos negativos, y al trabajar de la mano con las comunidades para crear soluciones conjuntas, podemos transformar estos proyectos en catalizadores de desarrollo local y bienestar ambiental.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Aláin de Jesús Henao Hoyos".

ALÁIN DE JESÚS HENAO HOYOS
Gerente



Gestión operativa





Barrido

Barrimos 220.905,57 kilómetros en las vías públicas del municipio.



 Serviaso Itagüí	Km barrido
ENERO	18.878,26
FEBRERO	17.569,57
MARZO	18.438,45
ABRIL	18.248,53
MAYO	18.878,27
JUNIO	17.759,50
JULIO	18.878,26
AGOSTO	18.891,83
SEPTIEMBRE	17.784,11
OCTUBRE	18.891,83
NOVIEMBRE	18.210,34
DICIEMBRE	18.476,63
TOTAL	220.905,57

Recolección



Se recogieron
91.972,60 toneladas de
residuos ordinarios

 Serviaseo Itagüí	Recolección de residuos ordinarios
ENERO	7.900,42
FEBRERO	7.510,22
MARZO	7.350,44
ABRIL	7.689,81
MAYO	7.759,44
JUNIO	7.499,03
JULIO	7.922,45
AGOSTO	7.542,48
SEPTIEMBRE	7.507,26
OCTUBRE	8.012,48
NOVIEMBRE	7.606,59
DICIEMBRE	7.671,98
TOTAL	91.972,60



Plan de **Manejo Forestal**



Realizamos

31.329

intervenciones arbóreas

**y se aprovecharon 280,35 toneladas de
residuos producto de la poda**

Lavado de Puentes Peatonales

Para la vigencia 2024 realizamos el lavado **7.066 m²** de puentes peatonales.



Corte de Césped en zonas públicas



En el año 2024 se cortaron **9.383.010 m²** de césped y se aprovecharon **193.797,05 kg** de residuos producto de esta actividad a través del compostaje



Tu
Jardín
en mis manos



Serviaseo
Itagüí

SOMOS MÁS
QUE UNA EMPRESA DE
ASEO



Gestión socio-ambiental



Vigías Ambientales

En articulación con la Secretaría de Ambiente y de Itagüí, nuestro equipo de **10** vigías ambientales logró realizar un total de **63** operativos de limpieza, y **50** acompañamientos clave para la aplicación de comparendos ambientales

Vigías Ambientales

Algunas de sus principales funciones son:

- 1 Controlar el manejo de residuos sólidos en comunas y veredas.
- 2 Informar y notificar incumplimiento a la Policía Nacional para así aplicar comparendos ambientales.
- 3 Supervisar constructores y propietarios en remodelación para garantizar protocolos en la gestión de residuos de obras.
- 4 Realizar operativos de limpieza en barrios para eliminar puntos críticos.

 **SOMOS MÁS
QUE UNA EMPRESA DE
ASEO**



Promotores Ambientales

Los promotores ambientales cumplen un rol pedagógico importante para cumplir uno de nuestros objetivos: “Formar nuevos usuarios”. En 2024, para lograrlo, nuestros **3** promotores llevaron a cabo **780** actividades con las cuales se lograron sensibilizar **57.875**



LIGA AMBIENTAL

EducaVerde

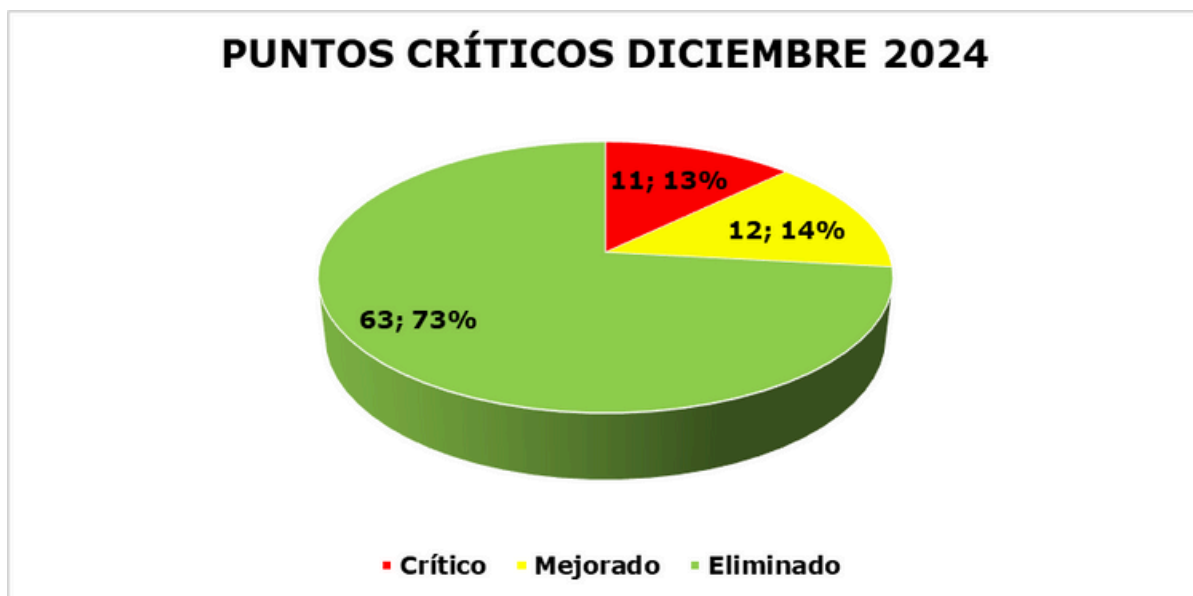
El proyecto Liga Ambiental “EducaVerde”, fue diseñado con el propósito de promover la educación ambiental en el municipio de Itagüí, involucrando a niños, adolescentes y jóvenes en procesos formativos para fomentar el respeto y cuidado por el medio ambiente.

Durante su ejecución logramos la participación de **29** docentes y **24** instituciones educativas, se realizaron **8** encuentros formativos, **3** recorridos guiados en ecosistemas estratégicos del Municipio y **3** ferias ambientales. En dichos espacios desarrollamos temas como: manejo de residuos, cambio climático, energías renovables, cuidado del agua y biodiversidad local.



PUNTOS CRÍTICOS

Los puntos críticos son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleva a la afectación de la limpieza por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores, y enfermedades. Transformar estos puntos es también una labor de nuestros promotores ambientales. A diciembre 31 de 2024, el municipio de Itagüí tuvo el siguiente balance:



¡Manos a la Huerta!



17

Cosechas



5

Nuevas huertas



Realizamos

12

Siembras



14

Seguimientos y
Mantenimientos



Embellecimiento de ciudad

Siembra de jardín



En una apuesta por tener un municipio más verde y lleno de vida, sembramos **8.803 nuevas plantas** y además realizamos el mantenimiento de **91.542 m² zonas verdes**





Comunicaciones



ESTRATEGIA DIGITAL

En nuestras redes sociales se realizaron **502** publicaciones, de las cuales **176** son videos de posicionamiento.

Algunas campañas: Héroes de Verde, operativos de limpieza, comparendos ambientales, promoción ambiental y tu mascota, tu responsabilidad.

**Nuestros
seguidores:**
1.194 en Instagram
2.053 en Facebook



**¡Alcanzamos
87.572
personas!**



EN AGOSTO LANZAMOS
LA CUARTA EDICIÓN DE

REVISTA ECO

Escanea
este código QR



TODO LO LOGRADO EN EL AÑO 2024 LO HICIMOS



POSIBLE CON UNA INVERSIÓN DE:

CONCEPTO	EJECUTADO
Corte de césped (No Clus)	\$ 79.955.211,00
Proyectos Municipales (Tala de árboles aprobados por el AMVA, apoyo emergencias, limpieza de quebradas etc.)	\$136.706.700,00
Jardinería y embellecimiento espacio público	\$419.595.237,00
Vigías ambientales, control puntos críticos	\$343.558.546,00
Comunicaciones	\$61.094.000,00
Plan de medios (Volantes, cuñas, vallas, avisos, publicidad etc.)	\$18.596.861,00
Proyectos Municipal apoyo Motocargueros	\$136.830.974,00
Promotores Ambientales	\$94.042.118,00
Material campañas educativas (Insumos y materiales para actividades ambientales, patrocinios)	\$137.548.718,96
Celebración Navidad	\$364.029.600,04
Total Gestión Social y Ambiental	\$1.791.957.966,00



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 2024

TRÁMITE	CAUSAL	# DE RADICACIONES
PETICIÓN	CAMBIO DE DATOS BÁSICOS - CERTIFICACIONES Y PAZ Y SALVO	20
PETICIÓN	CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	108
PETICIÓN	SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS	194
PETICIÓN	ESTADO DE CUENTA	21
PETICIÓN	EXPLICACIÓN COBRO DEL SERVICIO	41
PETICIÓN	SERVICIOS ESPECIALES	3.057
PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN, DE COPIAS Y DE DOCUMENTOS	48
	TOTAL	3.489

TRÁMITE	CAUSAL	# DE RADICACIONES
QUEJAS	AFECTACIÓN AMBIENTAL	49
QUEJAS	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	264
QUEJAS	NEGATIVA DE PRESTACIÓN DE UN SERVICIO ESPECIAL	29
QUEJAS	NO ATENCIÓN EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	33
QUEJAS	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	20
QUEJAS	VARIACIONES CARACTERÍSTICAS PRESTACIÓN SERVICIO	117
	TOTAL	572

TRÁMITE	CAUSAL	# DE RADICACIONES
RECLAMOS	COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO	43
RECLAMOS	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	127
RECLAMOS	COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA, ACUERDOS DE PAGO	25
RECLAMOS	COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	17
RECLAMOS	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	468
RECLAMOS	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	
RECLAMOS	DESCUENTO POR NO RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA	2
RECLAMOS	COBRO POR NÚMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	7
RECLAMOS	ESTRATO INCORRECTO	52
RECLAMOS	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	1
RECLAMOS	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCIÓN	17
RECLAMOS	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	116
RECLAMOS	TARIFA INCORRECTA	99
RECLAMOS	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	39
	TOTAL	929

Para un total de

4.990

PQRS

atendidas



Tarifas

CLASIFICACIÓN USUARIOS	
TARIFAS RESIDENCIALES	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2024
ESTRATO 1	\$ 19.009
ESTRATO 2	\$ 22.163
ESTRATO 3	\$ 32.235
ESTRATO 4	\$ 33.667
ESTRATO 5	\$ 55.227
ESTRATO 6	\$ 65.324

TARIFAS NO RESIDENCIALES	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2024
PEQUEÑO PRODUCTOR INDUSTRIAL	\$ 76.005
PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL	\$ 86.863
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL	\$ 54.289
GRAN PRODUCTOR INDUSTRIAL	\$ 124.468
GRAN PRODUCTOR COMERCIAL	\$ 142.249
GRAN PRODUCTOR OFICIAL	\$ 88.906



SUSCRIPTORES

SUSCRIPTORES SERVIASEO ITAGÜÍ DICIEMBRE URBANA Y EXPANSION URBANA

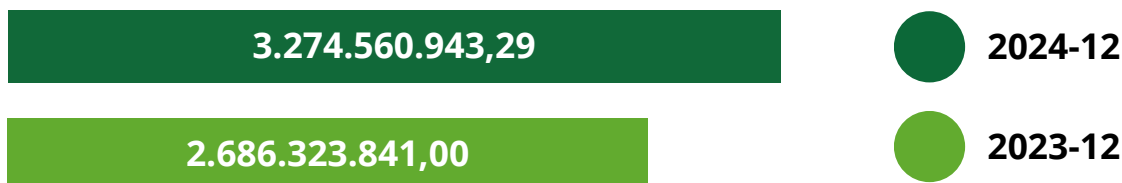
Estrato 1	7.513
Estrato 2	37.585
Estrato 3	52.306
Estrato 4	7.530
Estrato 5	1
Estrato 6	0
Industrial Pequeño	1.219
Industrial Mediano y gran Productor	398
Comercial Pequeño Productor	7.817
Comercial Mediano y gran Productor	597
Oficial Pequeño Productor	178
Oficial Mediano y gran Productor	55

TOTAL: 115.199



Gestión Financiera

INGRESOS OPERACIONALES



	INGRESOS OPERACIONALES	VARIACIÓN
2024-12	3.274.560.943,29	21,90%
2023-12	2.686.323.841,00	

COSTOS



	COSTOS	VARIACIÓN
2024-12	2.128.546.877,74	9,60%
2023-12	1.942.098.402,21	

La ampliación de esta información reposa en los estados financieros y sus notas como complemento de este informe

UTILIDAD NETA



	UTILIDAD NETA	VARIACIÓN
2024-12	399.464.182,02	68,77%
2023-12	236.687.217,99	



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.

La ampliación de esta información reposa en los estados financieros y sus notas como complemento de este informe

**Informe
de gestión
y sostenibilidad**

2024



**Por un
futuro** 
Ambiental



ALÁIN DE JESÚS HENAO HOYOS

Gerente

