

ACTUALIZACIÓN PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS (PGR) 2024-2025

SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. E.S.P.

Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	4
1. Objetivo.....	4
2. Alcance.....	4
3. Marco normativo	4
II. INFORMACIÓN EMPRESARIAL	6
1. Historia de la Sociedad	6
2. Nuestra misión y visión	6
3. ORGANIGRAMA:	7
III. DIAGNÓSTICO OPERATIVO	8
1. Servicio de recolección:	8
2. Servicio de barrido:.....	10
3. Servicio de Corte de Césped.....	10
4. Instalación y mantenimiento de cestas públicas	13
5. Lavado de áreas públicas	13
6. Poda de árboles.....	14
IV. INDICADORES DE GESTIÓN.....	15
V. DIAGNÓSTICO COMERCIAL.....	16
1. Usuarios.....	16
2. Sistema de Tarifas.....	17
3. Sistema de Facturación	18
4. Atención peticiones, quejas y reclamos.....	18
VI. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL	21
1. Promotores Ambientales.....	21
2. Vigías Ambientales	21
3. Gestión en puntos críticos.....	22
4. Programa de Manos a La Huerta	23
5. Otras campañas medio ambientales	23
6. Embellecimiento zonas verdes.....	23
7. Recursos invertidos en Gestión Social y Ambiental en el año 2024	24
VII. INFORMACIÓN FINANCIERA	25
1. Estados Financieros.....	25

1.2	Estado de Resultados Integral	26
1.3	Estado de Situación Financiera	27
1.4	Estado de Flujo de Efectivo	28
1.5	Estado de Situación Financiera	29
2.	Indicadores Financieros.	30
VIII.	METAS SERVICIO DE ASEO	32

I. INTRODUCCIÓN

El Plan de Gestión y Resultados (en adelante PGR), de conformidad con el artículo 1° de la Resolución CRA No. 12 de 1995, es *“el instrumento base para ejercer las funciones de control interno, auditorías externa e interna, control fiscal de gestión, y evaluación de la gestión financiera, técnica y administrativa de las entidades”* que prestan los servicios públicos de aseo, acueducto y alcantarillado. Este deberá evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base lo previsto en la normatividad vigente y aquellos elementos a los cuales el prestador se compromete a cumplir en su APS, dentro de su horizonte de planificación, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Con base en lo anterior y siguiendo los lineamientos normativos, delimitados por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resolución CRA 12 de 1995, Resolución CRA 18 de 1996 y Resolución CRA 201 de 2001; SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. E.S.P. (en adelante SERVIASEO ITAGÜÍ o la Sociedad), actualiza su PGR para el año 2025, con una proyección hasta el año 2029.

1. Objetivo

El objetivo del presente documento es evaluar la gestión y desempeño de SERVIASEO ITAGÜÍ mediante el análisis de los diferentes indicadores de la compañía, y con base en ellos, realizar una proyección de los mismos para los cinco (5) años siguientes.

2. Alcance

La presente actualización del PGR presenta un análisis sobre los resultados de los últimos cinco (5) años y una proyección de la Sociedad SERVIASEO ITAGÜÍ en el corto, mediano y largo plazo, para lo cual se analizan los componentes desde todas sus áreas, programas y proyectos, para alcanzar el logro de los objetivos, su misión y su visión, en el periodo comprendido entre los años 2024 y 2025.

3. Marco normativo

- Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Resolución CRA 12 de 1995: Por la cual se establecen los criterios, indicadores, características y modelos para la evaluación de la gestión y resultados de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Resolución CRA No. 18 de 1996: Por la cual se establecen los criterios para la aprobación de los Planes de Gestión y Resultados de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

- Ley 689 de 2001: Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.
- Resolución CRA 2001 de 2001: Por la cual se establecen las condiciones para la elaboración, actualización y evaluación de los planes de gestión y resultados.
- Decreto 1077 de 2015: Compiló el Decreto 2981 de 2013: El cual reglamenta la prestación del servicio público de aseo e incluyó la actividad de aprovechamiento.

II. INFORMACIÓN EMPRESARIAL

1. Historia de la Sociedad

- 1.1 SERVIASEO ITAGÜÍ es una sociedad prestadora del servicio público de aseo en el municipio de Itagüí, cuyo capital social se compone en un 48% de capital público (municipio de Itagüí) y en un 52% de capital privado.
- 1.2 SERVIASEO ITAGÜÍ fue constituida mediante escritura pública 323 del 16 de mayo de 1997. El 26 de marzo de 2021, fue transformada a una sociedad por acciones simplificada, según consta en acta No. 28 de 2021. En su artículo 4º se estableció que la Sociedad tendrá como objeto social principal *"La prestación de servicios públicos en el municipio de Itagüí y en cualquier parte del territorio nacional y extranjero, de conformidad con la ley 142 de 1994 y las demás normas relacionadas con cada servicio; en consecuencia, podrá explotar su actividad directamente o a través de un tercero, en los servicios de aseo, energía, acueducto y alcantarillado y las actividades complementarias y conexas a cada uno de estos servicios..."*
- 1.3 Teniendo en cuenta la capacidad instalada de la sociedad INTERASEO S.A.S. E.S.P. (en adelante INTERASEO), desde 1997 se suscribió un convenio con esta sociedad para que se desempeñara como operador del servicio. Este acuerdo ha tenido varias modificaciones en el tiempo, habiéndose suscrito el último otrosí el 06 de septiembre de 2022
- 1.4 La sociedad tiene término de duración hasta el 15 de mayo de 2037 prórroga realizada mediante escritura No 1865 el 18 de agosto de 2011

2. Nuestra misión y visión

- **Misión:** Liderar a través de un eficaz Servicio Público de Aseo, una cultura ciudadana basada en el respeto por el usuario y el medio ambiente, donde todos los Itagüiseños convivan en un entorno limpio y agradable.
- **Visión:** Ser en el año 2026 una empresa líder en el Valle de Aburrá con responsabilidad social y ambiental que contribuya a mejorar la calidad de vida de la comunidad en general por medio de la prestación del Servicio Público de Aseo.

3. ORGANIGRAMA:



III. DIAGNÓSTICO OPERATIVO

En cumplimiento del Convenio de Colaboración empresarial suscrito entre SERVIASEO ITAGÜÍ e INTERASEO, este último es quien realiza la operación del servicio; en este sentido, es el responsable de contratar el personal operativo, de realizar la inversión en la infraestructura y de suministrar los equipos necesarios para la prestación del servicio, de definir las rutas y frecuencias y de elaborar el Programa de Prestación del Servicio (PPS).

Durante el año 2024 se prestaron los siguientes servicios:

- Recolección, transporte, transferencia, y disposición final de residuos sólidos urbanos e industriales.
- Corte de césped de áreas públicas
- Poda de árboles
- Mantenimiento e instalación de cestas públicas
- Lavado de áreas públicas
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

La disposición final de los residuos se realizó en el relleno sanitario "La Pradera", ubicado en el municipio de Donmatías a 69,40 kilómetros del municipio de Itagüí.

La prestación del servicio público de aseo se ejecutó de acuerdo al Programa de Prestación del Servicio, lo estipulado en la normatividad que regula la prestación del servicio público de ITAGÜÍ.

Los códigos de las micro rutas para las actividades de recolección y barrido se establecieron teniendo en cuenta el tipo de servicio y la frecuencia semanal.

1. Servicio de recolección:

De conformidad con el plan operativo de recolección a través del operador, la Sociedad ha garantizado la eficiencia y continuidad del servicio mediante la utilización de equipos adecuados. Se estipulan mecanismos oportunos para la suplencia de averías y mantenimientos de los vehículos. Se realiza la instalación de cajas estacionarias, canastillas y/o puntos ecológicos. Se cumple con el servicio diseñado para el sector urbano, rural comercial e industrial en sus respectivos horarios y frecuencias.

A continuación, se muestra el resultado de las toneladas recogidas en los últimos años:

Residuos Recogidos Últimos 5 años					
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Toneladas Recogidas	111.179	91.670	92.135	94.075	91.973
Variación toneladas	24.916	-19.509	465	1.940	-2.102
Variación %	29%	-18%	1%	2%	-2%

La proyección de recolección para los siguientes años 2025-2029 se plasma en el siguiente cuadro:

Proyección Residuos a recoger próximos 5 años					
Año	2025	2026	2027	2028	2029
Toneladas A Recoger	96.571	101.400	106.470	111.793	117.383
Variación toneladas	4.599	4.829	5.070	5.323	5.590
Variación %	5%	5%	5%	5%	5%

Durante el año 2024, el servicio se prestó con el parque automotor que a continuación se relaciona:

APS (Municipio)	Numero interno	Modelo	Fecha matricula Vehículo	Capacidad (Yd3)	Placa	Marca
ITAGUI	CP1158	2009	16/12/2009	17	TNH223	Chevrolet
ITAGUI	CP2154	2013	9/04/2013	25	TRL010	International
ITAGUI	CP1071	2012	4/10/2012	20	STS459	International
ITAGUI	CP2133	2005	19/11/2005	20	GOE155	International
ITAGUI	CP2211	2014	25/08/2014	25	TGU182	Kenworth
ITAGUI	CP2150	2004	17/06/2004	25	UYQ386	International
ITAGUI	AMP130	2008	3/03/2008	N/A	WTP547	International
ITAGUI	AMP133	2014	17/07/2014	N/A	ZNL426	International
ITAGUI	CP1013	2012	24/09/2012	8	UQS768	Chevrolet
ITAGUI	CP2301	2023	4/10/2023	25	LKN711	International
ITAGUI	CP1059	2016	22/01/2016	10	WEO051	International
ITAGUI	CP2216	2019	17/06/2019	25	GFQ596	International
ITAGUI	BM1005	2016	27/08/2016	N/A	MI038065	Elgin
ITAGUI	VQ1026	2010	1/02/2010	N/A	SDT816	International
ITAGUI	VQ1035	2002	11/04/2002	N/A	SDQ972	International
ITAGUI	VQ1042	1995	1/01/1995	N/A	SAW349	International
ITAGUI	VQ1048	2003	16/09/2003	N/A	SIR100	International
ITAGUI	VQ2015	2012	27/09/2012	N/A	STS445	Kenworth
ITAGUI	FG2015	2017	5/09/2017	N/A	ESK286	Hino

2. Servicio de barrido:

Para garantizar la prestación del servicio de barrido y limpieza en el municipio de Itagüí la Sociedad, en coordinación con el operador del servicio, actualiza sus planes operativos de acuerdo a lo consignado en el PGIRS del municipio, para lo que incorpora en esta actividad, el barrido urbano, barrido rural, barrido con máquina de empuje, despapele, y barrido mecánico. Para cumplir con esta labor se emplea un operario por micro ruta, además, se dispone de personal que realizan labores de recuperación y operativos especiales en toda el área del municipio.

El siguiente cuadro contempla el incremento en cobertura en los últimos años:

kms Barridos últimos 5 años					
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Kms Barridos	145.182	199.110	202.959	221.192	220.906
Variación en kms	358	53.928	3.849	18.233	-287
Variación %	0,25%	37,15%	1,93%	8,98%	-0,13%

La proyección de barrido para los siguientes años 2025-2029 se plasma en el siguiente cuadro:

Proyección Kms a Barrer próximos 5 años					
Año	2025	2026	2027	2028	2029
Kms a Barrer próximos años	242.996	267.296	294.025	323.428	355.771
Variación kms a barrer	22.091	24.300	26.730	29.403	32.343
Variación %	10%	10%	10%	10%	10%

3. Servicio de Corte de Césped

El Corte de césped es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos.

Las áreas a intervenir por este concepto se encuentran establecidas en el PGIRS municipal. Durante el año 2024 se cortaron 9.383.010 m2 de césped distribuidos en los siguientes sectores:

 PROGRAMACIÓN CORTE DE CESPED MUNICIPIO DE SABANETA 2025			Área total a intervenir UNA FRECUENCIA (m²)		495.703
			Área total a intervenir DOBLE FRECUENCIA (m²)		650.967
			Área total PGIRS CLUS (m²)		1.146.670
			ÁREA CLUS (m²)		TOTAL CLUS (m²)
ITEM	BARRIO/SECTOR	REFERENCIA	UNA FRECUENCIA	DOBLE FRECUENCIA	
1	San Fernando	Estación, Fábrica de Licores y Autopista	10983,57	38871,15	88725,87
2	Central Mayorista	Central Mayorista y alrededores	2974,37	17127,49	37229,34
3	Santa Maria No. 2	Casa de La Justicia - Entre 52 C a Autopista Sur	13296,18	2597,14	18490,46
4	Colinas del Sur	Colinas del Sur - El Bolo	5450,85	2625,49	10701,83
5	Expansión Colinas del Sur	Patinódromo - Villa del Parque	14013,37	20924,18	55861,74
6	Santa Maria No. 3	Parque de las Chimeneas - Centro de la Moda - Villa Central	10628,35	1985,79	14599,93
7	Ciudadela del Valle	Secretaría de Medio Ambiente	12301,97	12,46	12326,88
8	Zona expansión Santa Maria 1	Ciudadela del Valle - Entrada al Ajizal	21092,20	0,00	21092,20
9	El Novecientos	Parque de las Luces	32222,72	14541,50	61305,72
10	Villa Ventura	Cancha y alrededores	21207,06	4377,56	29962,19
11	Balcones de Sevilla	Unidad Balcones de Sevilla	8318,22	0,00	8318,22
12	Ferrara	Ferrara	3465,67	0,00	3465,67
13	Loma Linda	Institución educativa y Loma Linda	6962,60	0,00	6962,60
14	Calatrava	CAI, Sena, Calatrava	18474,65	0,00	18474,65
15	Zona Expansión El Progreso	Parque-Cancha-Batallón	4409,31	5070,71	14550,73
16	Terranova	Secretaría de Gobierno y Parques	11238,51	0,00	11238,51
17	El Progreso	Vía principal	167,50	0,00	167,50
18	La Aldea	Parques y alrededores de IE Carlos Enrique Cortés	4852,18	3334,60	11521,38
19	Fátima	Vías y lote	2124,51	1090,58	4305,66
20	El Tablazo	Alrededores IE Ciudad Itagüí	2048,81	0,00	2048,81
21	Las Acacias	Separadores de Carrera 53A	0,00	2900,81	5801,63
22	Parque del Artista	Parque del Artista y alrededores	7942,77	7637,07	23216,90
23	Las Américas	Vía 53A frente Urbanización Las Américas	23,04	1596,49	3216,02
24	Artex	Separadores de Carrera 52B	97,47	4716,24	9529,94
25	vía Las Américas - Rosario	Separadores de Carrera 53 y 53A	58,08	3252,92	6563,92
26	El Rosario	Carrera 55, Parque de los juegos petroglifos	8070,51	1618,80	11308,10
27	Expansión El Rosario	Calle 46A - Los Zuletas	1496,88	0,00	1496,88
28	Loma de Los Zuleta	Loma de Los Zuleta, parte alta, zona de expansión El Rosario	263,03	0,00	263,03
29	La Unión	Cancha y Carrera 55a	1762,67	1912,84	5588,35
30	Santa Maria La Nueva	Cancha, Parques y Vías	10748,25	8354,67	27457,59
31	Olivares	Placa Vereda Olivares	4303,15	0,00	4303,15
32	San Isidro	Alrededores de Edificio Villa Eloísa No. 3	1150,40	354,62	1859,64
33	Satexco	Cancha y Parque Industrial por Carrera 50A	7653,02	0,00	7653,02

34	Playa Rica	Alrededores Hospital San Rafael y alrededores Qda. Doña María	951,78	1020,42	2992,62
35	Centro	Parque Ppal y Parque Brasil	1153,84	428,61	2011,05
36	Las Mercedes	Alrededores del Éxito	1655,66	33,17	1721,99
37	La Gloria	Parqueadero frente Torre la Gloria	452,28	0,00	452,28
38	La Independencia	Cancha Sábado, Calle 37 y 38 por Colegio Antonio José	3010,68	1035,82	5082,32
39	San Juan Bautista	Cancha San Juan Bautista	138,87	640,82	1420,50
40	San Jose	Parque detrás de Mecánicos Unidos	456,99	219,60	896,18
41	Araucaria	Vías alrededor de Iglesia de Jesucristo de los Santos	374,03	0,00	374,03
42	Asturias	Carrera 46 y 47	328,65	0,00	328,65
43	Los Naranjos	Parque y Zona Verde	6074,86	0,00	6074,86
44	Villa Paula	Carrera 51 y 52	361,12	0,00	361,12
45	Simón Bolívar	Parque y alrededores de la Parroquia La Inmaculada	1601,93	2274,40	6150,72
46	La Esmeralda	Alrededores de Tractocentro y Entrada a la Regional desde Envigado	3783,82	9965,39	23714,61
47	Postobón	Entrada a la regional desde Envigado-Sede Admin. Atl. Nacional	19848,04	8576,47	37000,98
48	La Santa Cruz	Morro de la Santa Cruz, Parqueaderos cerca al Metro	3223,12	5163,18	13549,48
49	Zona Industrial No. 1	Calle 51	6033,83	650,96	7335,74
50	Zona Industrial No. 2	Alrededores Estación Itagüí	4524,76	872,65	6270,06
51	Zona Industrial No. 3	Alrededores Estación Sabaneta y Autopista Frente a Montesacro	5444,35	13058,91	31562,18
52	San Pio X	Parque y cancha	718,61	2375,98	5470,57
53	Camparola	Avenida Pilsen	360,19	738,63	1837,46
54	Monteverde	Alrededor de Unidad Residencial Los Andes	167,95	19,76	207,47
55	La Palma	Parque e IE Felipe Restrepo	3606,56	0,00	3606,56
56	Yarumito	Frente Los Andes, Jóvenes de Éxito y Carrera 50A	10592,83	8032,13	26657,08
57	La Finca	Portal de La Rosa Mística y Calle 26	14123,08	2732,84	19588,76
58	Mercados Guayabal	Carrera 52D por Mall Suramérica	7485,14	0,00	7485,14
59	Samaria Robles del Sur	CAI San Pío, Acción Comunal y Parques	10686,27	615,28	11916,82
60	El Palmar	Alrededor de Torres de Samaria	491,56	0,00	491,56
61	Las Margaritas	Calle 34B	382,80	3,01	388,83
62	Samaria	Vías alrededor de San Juan Eudes	646,80	111,98	870,75
63	Santa Ana	IE Isolda Echavarría	591,32	5514,67	11620,65
64	Santa Catalina	Frente a Urbanización Villa Laura y Poblado del Sur	6148,66	0,00	6148,66
65	Bariloche	La Plazoleta y Parroquia San Pedro Apóstol	18976,53	17557,93	54092,40
66	Altos de San Gabriel	Altos de San Gabriel Etapa 3	7151,78	504,81	8161,40
67	El Concejo	IE Concejo Municipal	12967,17	507,50	13982,17
68	Cárcel	Cárcel de Máxima Seguridad	7237,92	0,00	7237,92
69	San Francisco	Parque Ecológico El Pomal	13207,68	13669,66	40547,01
70	Triana	Parque recreativo y Cancha Senderos	9262,78	606,02	10474,81

71	Vía Nueva a San Antonio de Prado	Carrera 64	2872,45	6063,94	15000,33
72	Portal de Ditaires	Portal de Ditaires y alrededores	3065,05	9917,25	22899,54
73	Ditaires	Alrededores del Estadio, Casa Museo, Reserva Natural y El Cubo	653,96	49653,59	99961,13
74	San Gabriel	IE San José y Retorno Calle 36	3670,67	5568,20	14807,08
75	19 de Abril	Alrededor de Cancha San Gabriel y Placa	9394,12	1021,66	11437,45
76	vía hacia Territorio Verde	vía hacia Territorio Verde	0,00	1934,71	3869,42
77	Las Brisas	Avenida Pilsen	257,14	189,58	636,30
78	San Javier	Calle 38A cercana a Qda. Doña María	397,93	0,00	397,93
79	Villa Lía	Cancha y detrás de La IE Luis Carlos Galán	8631,42	0,00	8631,42
80	Pilsen	Calle 38 por la Parroquia Santo Tomás Apóstol	4839,67	145,94	5131,55
81	Zona de Expansión Villa Lía	Vía hacia vereda la María	249,05	0,00	249,05
82	Malta	Avenida Pilsen	212,05	71,29	354,63
83	Glorieta Pilsen	Glorieta Pilsen	9079,74	2476,02	14031,78
84	Zona Rural	CAI Los Gómez y vía a Pedregal	18354,13	2566,80	23487,72
85	Los Florianos	Los Florianos - Ajizal	0,00	4040,77	8081,54

Los residuos producto de esta actividad fueron aprovechados bajo técnicas de compostaje certificadas. En el año 2023 se aprovecharon 193.797,05 kg

4. Instalación y mantenimiento de cestas públicas

La instalación y mantenimiento de cestas públicas hace parte del servicio CLUS -Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor- regulado por la [Resolución 720 de 2015](#). En este contexto, se sintetiza que SERVIASEO ITAGÜÍ es el responsable de suministrar e instalar cestas en el espacio público y en su cumplimiento tiene establecido un inventario de cesta instaladas en el municipio de ITAGÜÍ, a las cuales hace seguimiento, mantenimiento y limpieza periódica.

Inventario de cestas a diciembre 31 de 2024	Mantenimiento	Instalación
	718	148

5. Lavado de áreas públicas

El trabajo de lavado de áreas públicas se debe hacer en las zonas descritas en el PGIRS, categorizadas en puentes peatonales, puntos sanitarios y plazoletas. Estas zonas deberán lavarse con una frecuencia de una vez por semestre (7.066 m2 al año), y de acuerdo a lo autorizados por el PGIRS del municipio estas zonas son:



Puentes peatonales objeto de lavado (Frecuencia semestral)			
Localidad, comunas y/o similares	Áreas de puentes objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Hora inicio	Hora finalización
Calle 85 con Carrera 45A	418	6:00 a.m.	6:00 p.m.
T. Itagüí (Cl. 50 con 42)	980	6:00 a.m.	6:00 p.m.
Puente de la Cruz	1.050	6:00 a.m.	6:00 p.m.
Estación Envigado (Calle 63 carrera 42)	365	6:00 a.m.	6:00 p.m.
Puente avenida Pilsen en límites con Sabaneta	720	6:00 a.m.	6:00 p.m.

6. Poda de árboles

En colaboración con el operador Interaseo, se dio cumplimiento a la Resolución Metropolitana 3399 del 30 de diciembre de 2021 con el Plan de Manejo Forestal, interviniendo así en el 2024, 31.329 individuos arbóreos

Los residuos producto de esta actividad fueron aprovechados bajo técnicas de compostaje certificadas. En el año 2024 se aprovecharon 280,35 toneladas.

IV. INDICADORES DE GESTIÓN

Los usuarios a quienes se presta el servicio de aseo en el municipio de Itagüí representaron una cobertura del 100% en el último año de servicio. Se destaca que este municipio no tiene área rural. Respecto al programa para la prestación del servicio publicado en la página web de la sociedad, se plantea una meta de cobertura del 100%.

Indicadores de cobertura últimos 5 años					
	2020	2021	2022	2023	2024
Logro	100	100	100	100	100
Meta	100	100	100	100	100

Al igual que el indicador de cobertura, la Sociedad se ha caracterizado por lograr muy de cerca las metas propuestas en sus indicadores de gestión, es así como en la mayoría de ellos ha logrado cumplir sus metas.

Indicadores Eficiencia laboral					
	2020	2021	2022	2023	2024
Logro	38.544	56.126	67.253	84.925	93.594
Meta	58.915	60.953	59.280	67.057	75.855

Respecto a los indicadores de ejecución de inversiones, disposición de residuos sólidos y continuidad del servicio, en los últimos años se ha obtenido similitud entre el logro y la meta, establecida en el 100%.

Proyección de los indicadores de gestión próximos 5 años					
Indicador	2025	2026	2027	2028	2029
Cobertura del servicio %	100	100	100	100	100
Rotación de cartera (Días)	36	36	36	36	36
Ejecución de inversiones (%)	100	100	100	100	100
Eficiencia laboral (\$ por tonelada)	85.807	97.065	109.799	124.205	140.500
Disposición de residuos sólidos (%)	100	100	100	100	100
Continuidad del servicio (%)	100	100	100	100	100

V. DIAGNÓSTICO COMERCIAL

1. Usuarios

El servicio de aseo en el municipio de Itagüí tuvo con corte a diciembre de 2024, 115.199 suscriptores, los cuales han venido creciendo en un promedio del 3% en los últimos años. La mayor población del municipio se concentra en los estratos 2 y 3, la siguiente tabla ilustra cómo se distribuyen los usuarios atendidos.

Histórica composición de usuarios por estrato últimos 5 años					
ESTRATO -USO/AÑO	2020	2021	2022	2023	2024
Estrato 1	4.962	5.537	6.051	6.756	7.513
Estrato 2	33.326	33.786	35.039	36.457	37.585
Estrato 3	46.762	47.931	49.578	50.556	52.306
Estrato 4	6.051	5.806	6.372	6.783	7.530
Estrato 5	0	0	0	0	1
Estrato 6	0	0	0	0	0
Industrial	1587	1559	1687	1725	1617
Comercial	7.644	7.615	7.950	7.941	8.414
Oficial	274	251	277	284	233
Total, Usuarios	100.606	102.485	106.954	110.502	115.199
Incremento usuarios	3.276	1.879	4.469	3.548	4.697
Incremento %	3%	2%	4%	3%	4%

Proyección Crecimiento de Usuarios en los Próximos 5 Años					
ESTRATO -USO/AÑO	2025	2026	2027	2028	2029
Estrato 1	7.663	7.817	7.973	8.132	8.295
Estrato 2	38.337	39.103	39.886	40.683	41.497
Estrato 3	53.352	54.419	55.508	56.618	57.750
Estrato 4	7.681	7.834	7.991	8.151	8.314
Estrato 5	1	1	1	1	1
Estrato 6	0	0	0	0	0
Pequeño Productor	1.649	1.682	1.716	1.750	1.785
Gran Productor	8.582	8.754	8.929	9.108	9.290
Total, Usuarios	117.265	119.611	122.003	124.443	126.932

Incremento usuarios	2.066	2.345	2.392	2.440	2.489
Incremento %	2%	2%	2%	2%	2%

2. Sistema de Tarifas

SERVIASEO ITAGÜÍ, calcula los costos y tarifas acorde al marco Tarifario establecido en Resolución Cra 720 de 2015, en los cuales intervienen variables promedio del semestre anterior. Los cálculos de tarifas pueden variar conforme a la prestación efectiva de las actividades en cada periodo, y de acuerdo al comportamiento de los índices de actualización establecidos por la CRA. La aplicación de los índices de actualización de costos, se sujetan a lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994. Las actualizaciones de los costos por actividad se realizan conforme a lo citado en el artículo 37 de la Resolución CRA 720 de 2015. Las variaciones presentadas en las tarifas obedecen a la aplicación de la Resolución CRA 822 de 2017, dado a que el municipio se encuentra en el segmento 1, definido en de la Resolución CRA 720 de 2015, y de acuerdo a lo ejecutado en el componente CLUS. SERVIASEO ITAGÜÍ en cumplimiento de las Resoluciones CRA 151 de 2001, y CRA 403 de 2006, informa los costos de referencia, y tarifas vigentes para el servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Itagüí, en su página web: <http://serviaseoitagui.com/>

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

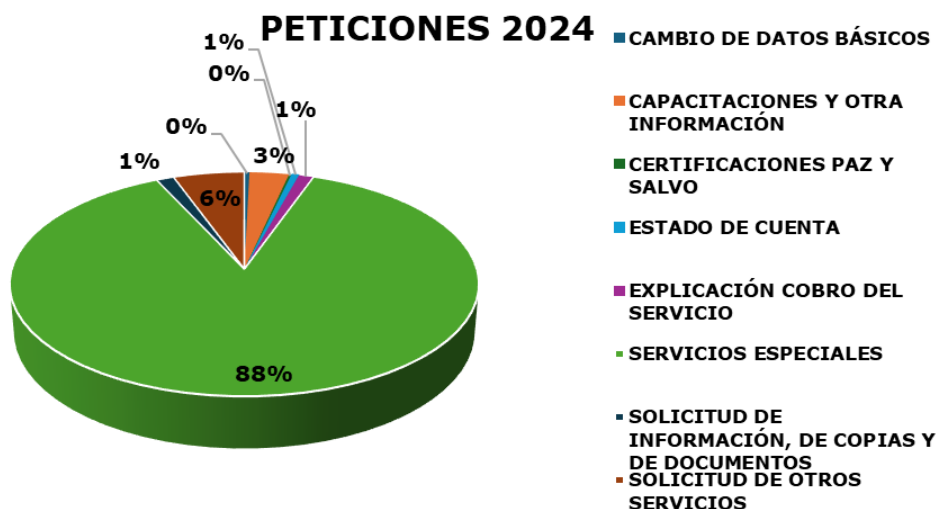
3. Sistema de Facturación

Los usuarios del servicio de aseo reciben la factura por intermedio de Empresas Públicas de Medellín, dado que SERVIASEO ITAGUI hace uso de la facturación conjunta con dicha entidad, facultada en el artículo 147 de la ley 142 de 1994, la cual contiene los requisitos mínimos exigidos en la cláusula 16 del anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016.

4. Atención peticiones, quejas y reclamos

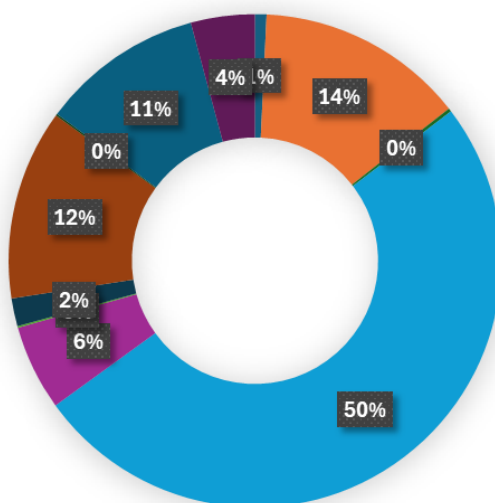
A través de nuestros canales de atención al usuario, se atendieron 5.081 peticiones, quejas y reclamos en la vigencia 2024, las cuales se relacionan discriminadas por causal:

TRÁMITE	NOMBRE CAUSAL	TOTAL RADICACIONES
PETICIÓN	CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	14
PETICIÓN	CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	108
PETICIÓN	CERTIFICACIONES PAZ Y SALVO	6
PETICIÓN	ESTADO DE CUENTA	21
PETICIÓN	EXPLICACIÓN COBRO DEL SERVICIO	41
PETICIÓN	SERVICIOS ESPECIALES	3057
PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN, DE COPIAS Y DE DOCUMENTOS	48
PETICIÓN	SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS	194
TOTAL		3489



TRÁMITE	NOMBRE CAUSAL	TOTAL RADICACIONES
RECLAMO	COBRO POR NÚMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	7
RECLAMO	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	127
RECLAMO	DESCUENTO POR NO RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA	2
RECLAMO	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	468
RECLAMO	ESTRATO INCORRECTO	52
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	1
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCIÓN	17
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	116
RECLAMO	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1
RECLAMO	TARIFA INCORRECTA	99
RECLAMO	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	39
TOTAL		929

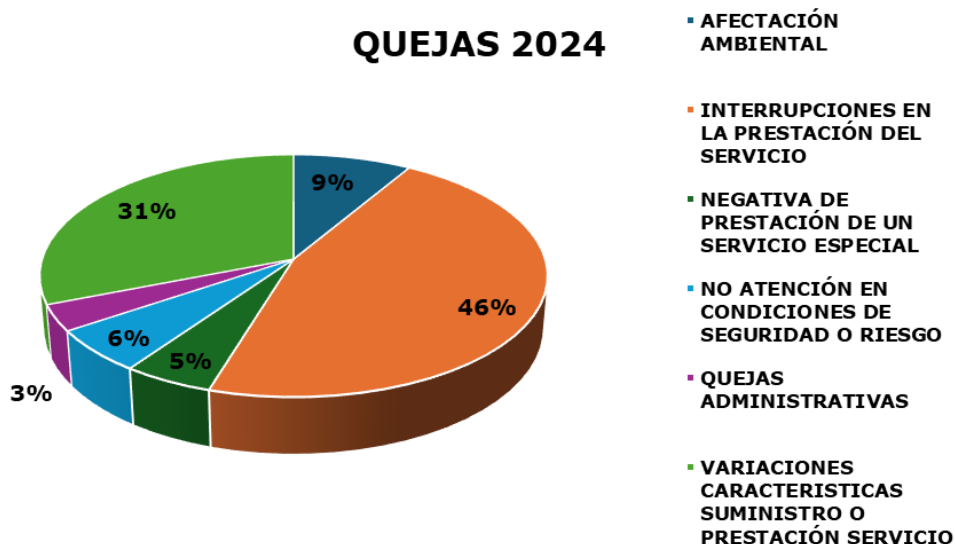
RECLAMOS 2024



- COBRO POR NÚMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES
- COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS
- DESCUENTO POR NO RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA
- DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO
- ESTRATO INCORRECTO
- FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO
- FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCIÓN
- INCONFORMIDAD CON EL AFORO
- SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES
- TARIFA INCORRECTA
- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

TRÁMITE	NOMBRE CAUSAL	TOTAL 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 CARACTERISTICAS SUMINISTRO O PRESTACIÓN SERVICIO	177
TOTAL		572

QUEJAS 2024



VI. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Dentro de nuestro programa de responsabilidad social y ambiental en el año 2024, se realizaron las siguientes actividades:

1. Promotores Ambientales

Serviaseo Itagüí S.A.S. E.S.P cuenta con tres promotores ambientales que cumplen un rol pedagógico importante para cumplir uno de los objetivos de la compañía: "Formar nuevos usuarios". En 2024, para lograrlo llevaron a cabo 780 actividades con las cuales se lograron sensibilizar 57.875



2. Vigías Ambientales

La sociedad tiene 10 vigías ambientales cuyo objetivo es identificar infractores para ayudar a la policía en la aplicación de comparendos ambientales y además erradicar los puntos críticos de la ciudad. En el 2024 realizaron 63 operativos de limpieza y 50 comparendos se efectuaron gracias a su acompañamiento



3. Gestión en 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 los promotores y vigías ambientales. A diciembre 31 de 2024, el municipio de Itagüí tuvo el siguiente balance



4. Programa de Manos a La Huerta

Se realizaron 17 cosechas, 5 nuevas huertas, 12 siembras, y 14 seguimientos y mantenimientos



5. Otras campañas medio ambientales

En asocio con la Secretaría de Medio Ambiente se creó la Liga Ambiental Educaverde, 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 se logró 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



6. Embellecimiento zonas verdes

Se sembraron 8.803 nuevas plantas y realizaron el mantenimiento de 91.542 m2 entre zonas verdes y piso duro con lavado.



7. Recursos invertidos en Gestión Social y Ambiental en el año 2024

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

VII. INFORMACIÓN FINANCIERA

1. Estados Financieros.

Los estados Financieros de propósito general suministran a los diferentes usuarios información necesaria para la toma de decisiones de carácter económico. Con el fin de lograr que dichos estados financieros sean útiles para los usuarios, éstos deben cumplir con determinadas características para asegurar que sean comparables con otros periodos.

En esta política se describen las bases sobre las cuales SERVIASEO ITAGUI SAS ESP elabora y presenta el juego completo de estados financieros de propósito general.

Los Estados Financieros de SERVIASEO ITAGUI SAS ESP deberán reflejar razonablemente la situación financiera de la Sociedad, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo, la gestión realizada por los administradores, siendo de utilidad para los diferentes usuarios de la información en su toma de decisiones económicas.

Para la elaboración de los Estados Financieros se utilizará la base contable de causación, es decir, las partidas se reconocerán como activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos y gastos, cuando satisfagan las definiciones y los criterios de reconocimiento bajo el Marco Técnico Normativo en convergencia con las Normas Internacionales de Contabilidad e Información Financiera.

Como mínimo, a diciembre 31 de cada año, SERVIASEO ITAGUI SAS ESP prepara los siguientes Estados Financieros:

- Estado de Situación Financiera (Balance General).
- Estado de Resultados Integral
- Estado de cambios en el patrimonio
- Estado de flujos de efectivo

Finalmente, se precisa que la sociedad ha registrado la prestación del servicio, aunque aún no haya recibido el pago por ello. Este proceso contable es fundamental porque refleja de manera más precisa la situación financiera. Lo anterior significa que se realiza contabilización por devengo, partiendo de la premisa de que ya existe un derecho a recibir el pago por el servicio que se ha prestado, aunque este no se haya facturado. En otras palabras, se está reconociendo que, aunque el dinero aún no esté en arcas de la sociedad, tiene una expectativa de recaudo y corresponde a un hecho razonablemente exigible; al cierre de año 2024 quedaron 3 periodos causados por devengo octubre, noviembre y diciembre de dicho año.

1.2 Estado de Resultados Integral



SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. E.S.P.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
Al 31 de Diciembre de 2024 y 2023
(Expresado en pesos colombianos)

CONCEPTO	NOTA	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Ingresos de actividades Ordinarias	22	3,270,169,360	2,686,323,841
Costo de Ventas de Servicios	23	(2,128,546,878)	(1,942,098,402)
UTILIDAD BRUTA		1,141,622,482	744,225,439
Gastos de administración	24	(489,268,757)	(367,791,047)
Otros ingresos	25	4,391,583	4,564,538
Otros gastos	26	(4,267,177)	(6,401,774)
UTILIDAD OPERACIONAL		652,478,132	374,597,156
Ingresos financieros	27	2,921,587	2,712,919
Gastos financieros	28	(2,520,059)	(3,546,536)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		652,879,660	373,763,538
Impuesto de renta	29	(259,038,795)	(135,581,011)
Impuesto diferido	29	5,623,317	(1,495,309)
UTILIDAD DEL EJERCICIO		399,464,182	236,687,218
OTRO RESULTADO INTEGRAL			
TOTAL ORI DEL PERIODO, NETO DE IMPUESTOS		0	0
RESULTADO INTEGRAL TOTAL		399,464,182	236,687,218


Jorge Hernán Muriel López
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)


Maribel Duque Correa
Contadora
T.P 258388-T
(Ver certificación adjunta)


José Alejandro Villa Restrepo
Revisor Fiscal
T.P 95879-T
(Ver certificación adjunta)



1.3 Estado de Situación Financiera



SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. E.S.P.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de Diciembre de 2024 y 2023
(Expresado en pesos colombianos)

ACTIVO	NOTA	Diciembre 2024	Diciembre 2023
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalentes de efectivo	7	232,616,926	117,335,698
Cuentas por cobrar por servicios públicos	8	14,139,432,664	5,215,790,182
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	9	41,108,256	0
Activos por impuestos corrientes	10	71,951,000	33,229,000
Cuentas por cobrar con partes relacionadas	11	3,139,692,576	1,953,938,261
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		17,624,801,421	7,320,293,141
ACTIVO NO CORRIENTE			
Cuentas por cobrar por servicios públicos	8	2,046,655,016	1,202,451,751
Activos por impuestos diferidos	12	11,948,185	6,324,868
Cuentas por cobrar con partes relacionadas	11	939,720,715	0
Activos por impuestos no corrientes	10	32,774,541	256,839,795
Propiedades, planta y equipo	13	5,343,080	3,533,462
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		3,036,441,537	1,469,149,876
TOTAL DEL ACTIVO		20,661,242,958	8,789,443,017
PASIVO	NOTA	Diciembre 2024	Diciembre 2023
PASIVO CORRIENTE			
Pasivo por impuestos corrientes	14	44,380,000	17,087,200
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	15	5,129,456,130	2,261,238,325
Cuentas por pagar con partes relacionadas	16	14,250,176,675	5,443,696,326
Beneficios a empleados	17	14,342,500	8,450,600
TOTAL PASIVO CORRIENTE		19,438,355,304	7,730,472,451
PASIVO NO CORRIENTE			
Cuentas por pagar con partes relacionadas	16	1,140,124	0
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		1,140,124	0
TOTAL DEL PASIVO		19,439,495,428	7,730,472,451
PATRIMONIO	NOTA	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Capital Suscrito y Pagado	18	100,000,000	100,000,000
Reservas Apropiadas	19	509,282,052	509,282,052
Utilidad de Ejercicios Anteriores	20	11,918,779	11,918,779
Utilidad del Ejercicio	20	399,464,182	236,687,217
Efectos conversión NIIF	21	201,082,517	201,082,517
TOTAL PATRIMONIO (Ver estado financiero adjunto)		1,221,747,530	1,058,970,566
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		20,661,242,958	8,789,443,017

Jorge Hernán Murriel López
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Mariela Duque Correa
Contadora
T.P. 258388-T
(Ver certificación adjunta)

José Alejandro Villa Restrepo
Revisor Fiscal
T.P. 95879-T
(Ver certificación adjunta)



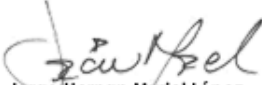
1.4 Estado de Flujo de Efectivo



SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. E.S.P.
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
Al 31 de Diciembre de 2024 y 2023
(Expresado en pesos colombianos)

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Utilidad del Ejercicio	399,464,182	236,687,218
Más cargos (créditos) que no implican movimiento de efectivo:		
Depreciación	2,390,382	1,796,338
Impuestos diferidos	(5,623,317)	1,495,309
Utilidad neta depurada	396,231,247	239,978,865
Cambios en activos y pasivos relacionados con la operación		
Cuentas por cobrar servicios	(9,767,845,747)	(1,831,520,050)
Activos por impuestos	185,343,254	77,021,216
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	(41,108,256)	174,000
Cuentas por cobrar con partes relacionadas	(2,125,475,029)	186,784,781
Beneficios a empleados	5,891,900	1,025,603
Pasivos por impuestos corrientes	27,292,800	1,400,637
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	2,868,217,805	1,288,157,315
Cuentas por pagar con partes relacionadas	8,807,620,472	200,466,206
TOTAL EFECTIVO PROVISTO POR LA OPERACIÓN	356,168,445	163,488,573
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Anticipos de propiedades, planta y equipo	(4,200,000)	0
TOTAL EFECTIVO PROVISTO POR INVERSIÓN	(4,200,000)	0
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Dividendos Pagados	(236,687,218)	(193,755,652)
Otros pasivos financieros	0	0
Pagos de obligaciones financieras	0	0
TOTAL EFECTIVO PROVISTO POR FINANCIACIÓN	(236,687,218)	(193,755,652)
Variación neta del efectivo y equivalentes de efectivo	115,281,227	(30,267,079)
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del año	117,335,698	147,602,777
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	232,616,926	117,335,698

Las notas que lo acompañan son parte integral de los Estados Financieros.
(Cifras expresadas en pesos Colombianos)


Jorge Hernán Muriel López
Representante Legal
(Véase certificación adjunta)


Maribel Duque Correa
Contadora
T.P 258388-T
(Ver certificación adjunta)


José Alejandro Villa Restrepo
Revisor Fiscal
T.P 95879-T
(Ver certificación adjunta)

1.5 Estado de Situación Financiera



SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. E.S.P.
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
Al 31 de Diciembre de 2024 y 2023
(Expresado en pesos colombianos)

CONCEPTO	Capital Suscrito y Pagado	Reservas		Utilidades acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio		TOTAL
		Legal	Otras		Ganancia o Perdida Revaluación	Efectos Conversión NIIF	
Nota	18	19		20	21		
Saldos al 31 de Diciembre de 2022	100,000,000	164,990,219	475,785,659	205,674,431	0	69,588,691	1,016,039,000
Traslado de Resultados	0	0	(131,493,826)	0	0	131,493,826	0
Dividendos decretados	0	0	0	(193,755,652)	0	0	(193,755,652)
Resultado de ejercicio	0	0	0	236,687,218	0	0	236,687,218
Otros resultados integrales	0	0	0	0	0	0	0
Saldos al 31 de Diciembre de 2023	100,000,000	164,990,219	344,291,833	248,605,997	0	201,082,517	1,058,970,566
Traslado de Resultados	0	0	0	0	0	0	0
Dividendos decretados	0	0	0	(236,687,218)	0	0	(236,687,218)
Resultado de ejercicio	0	0	0	399,464,182	0	0	399,464,182
Otros resultados integrales	0	0	0	0	0	0	0
Saldos al 31 de Diciembre de 2024	100,000,000	164,990,219	344,291,833	411,382,961	0	201,082,517	1,221,747,530

Las notas que lo acompañan son parte integral de los Estados Financieros.
(Cifras expresadas en pesos Colombianos)


Jorge Hernán Muriel López
Representante Legal
(Véase certificación adjunta)


Maribel Duque Correa
Contadora
T.P 258388-T
(Ver certificación adjunta)


José Alejandro Villa Restrepo
Revisor Fiscal
T.P 95879-T
(Ver certificación adjunta)

2. Indicadores Financieros.

LIQUIDEZ

Liquidez	2024	2023
Activo Corriente / Pasivo Corriente	0.91	0.95

Capital de trabajo	2024	2023
Activo Corriente - Pasivo Corriente	- 1,813,553,883	- 410,179,310

Prueba acida	2024	2023
Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente	0.91	0.95

Respaldo total o Liquidez general	2024	2023
Activo total / Pasivo total	1.06	1.14

Endeudamiento	2024	2023
Pasivo total / Activo total	0.94	0.88

APALANCAMIENTO

Apalancamiento externo	2024	2023
Pasivo total / Patrimonio	15.91	7.30

Apalancamiento interno	2024	2023
Patrimonio / Pasivo total	0.06	0.14

RENTABILIDAD

Margen Bruto de Utilidad	2024	2023
Utilidad Bruta / Ingresos Netos	35%	28%

Margen Operacional de Utilidad	2024	2023
Utilidad Operacional / Ingresos Netos	20%	14%

Margen Neto de Utilidad	2024	2023
Utilidad Neta / Ingresos Netos	12%	9%

Rendimiento del patrimonio ROE	2024	2023
Utilidad Neta / Patrimonio	33%	22%

Rendimiento del Activo Total ROA	2024	2023
Utilidad Neta / Activo total	2%	3%

Rendimiento del Activo Total ROA	2024	2023
Utilidad Operacional / Activo total	3%	4%

DIAGNOSTICO FINANCIERO

EBITDA	2024	2023
Utilidad operativa + Dep + Amortización	655,270,042	375,559,876
Depreciaciones	2,390,382	1,796,338
Amortizaciones	-	-

Margen EBITDA	2024	2023
Ebitda / Ingreso Operacional	20%	14%

VIII. METAS SERVICIO DE ASEO

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	ASPECTO	OBJETIVO	LINEA BASE	INDICADORES	META	PLAZO	FUENTE
Recolección	Cobertura	Incrementar el número de suscriptores atendidas con el servicio de aseo	100%	Cobertura del servicio de recolección (%) = (Total de suscriptores del servicio de aseo/total suscriptores)*100	100%	Mensual	Orientaciones Metodológicas para la Formulación de metas en Agua Potable y Saneamiento Básico - Ministerio
	Calidad	Indicador de calidad del horario de recolección	100%	$IHR_{NA_i} = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NRR_{is}}{(ndm/7) * F_{CCU_i}} * 100\%$	100%	Mensual	Artículo 56 de la Resolución 720
	Continuidad	Prestar el servicio de recolección en la frecuencia establecida durante todo el año	100%	$IFR_{NA_i} = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NRD_{is}}{(ndm/7) * F_{CCU_i}} * 100\%$	100%	Mensual	Artículo 55 de la Resolución 720

Transporte	Cobertura	Incrementar el número de suscriptores atendidas con el servicio de aseo	100%	Cobertura del servicio de recolección (%) = (Total de suscriptores del servicio de aseo/total suscriptores)*100	100%	Mensual	
	Calidad	Mantener una flota actualizada	0%	Promedio del a flota de compactadores + Número de años en que se supera la vida útil reconocida para cada turno>=año vigente	0%	Anual	Artículo 27 de la Resolución 720
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cobertura	Incrementar el número de Km de barrido	100%	(Total de kilómetros de vías barridas/Total de Kilómetros objeto de barrido del Municipio)*100	100%	Mensual	Modelo de regulación y construcción de indicadores para empresas de servicios
	Calidad	Verificar la calidad del barrido	100%	Número de rutas ejecutadas/Número de ruta programadas	100%	Mensual	Anexo 3 Resolución 720
	Continuidad	Prestar el servicio de Barrido, limpieza de vías y áreas públicas en la frecuencia establecida durante el año	100%	$\frac{[1 - \sum(DixU)]}{Up \times D} \times 100\%$	100%	Mensual	Resolución 12 de 1995

Corte de Césped	Cobertura	Incrementar las áreas a corte de césped	100%	(Total de M2 de zonas verdes cortadas en área urbana por mes/Área total de zonas verdes en el área urbana)*100	100%	Mensual	Modelo de regulación y construcción de indicadores para empresas de servicios
	Calidad	Verificar la calidad de corte de césped	100%	Número M2 ejecutados/Número M2 de Programadas	100%	Mensual	
	Continuidad	Prestar el servicio de corte de césped con el cronograma establecido durante el año	100%	$\frac{[1 - \sum(Di - Ui)]}{Up \times D} \times 100\%$	100%	Mensual	Resolución 12 de 1995

Comercialización	Cobertura	Incrementar el nivel de cobertura del servicio de comercialización (facturación) en un 100%	100%	Cobertura del servicio de comercialización (%) = (Total de suscriptores facturados/total suscriptores atendidos)*100	100%	Mensual	
	Calidad	Garantizar la correcta facturación del servicio de aseo en el APS	100%	Reclamos de Facturación = Número de Reclamos por facturación Resueltos a favor del usuario/Número facturas emitidas	100%	Mensual	
	Continuidad	Mantener el nivel de continuidad del servicio de comercialización en un 100%	100%	Continuidad del servicio de comercialización (%)=Total ciclos de facturación liquidadas al mes/Total ciclos de facturación programadas en el mes	100%	Mensual	
	Eficiencia	Garantizar que a través del cumplimiento de las políticas de recuperación de cartera se incremente el recaudo	44%	Total recaudo por recuperación de cartera / Total recaudo proyectado por recuperación de cartera	90%	Mensual	

Fuente: Programa de Prestación del Servicio Serviaseo Itagüí



**Serviaseo
Itagüí** S.A.S E.S.P

811.010.846-9



**Viglado
Superservicios**