

# Informe de Gestión 2020



**Copaseo**  
S.A E.S.P

DIGITALIZADO

### **Reciban una calurosa bienvenida a nuestra asamblea anual ordinaria de accionistas.**

Gracias al invaluable aporte de los socios, miembros de junta directiva, la Administración Municipal, colaboradores, y usuarios especialmente, hemos concluido un periodo en el que pese a la pandemia que vive el mundo, se obtuvieron resultados satisfactorios y sobre todo una rentabilidad económica social y ambiental.

## Usuarios

Los usuarios atendidos crecieron en un 4,38 % al pasar de 26.176 en diciembre de 2019 a 27.322 en diciembre de 2020. Los usuarios pertenecientes al estrato 2 registraron el mayor crecimiento en 1017 suscriptores en 2020.

En la tabla el resumen comparativo por suscriptores:

Tipo de usuario	usuarios		variación	variación
	2019	2020	%	#
Residencial				
EEstrato 1	969	988	1,96	19
Estrato 2	14.582	15.599	6,97	1017
Estrato 3	8.313	8.415	1,23	102
Estrato 4	335	351	4,78	16
Estrato 5	155	151	-2,58	-4
Estrato 6	111	109	-1,80	-2
No residencial				0
Industrial Pequeño	170	173	1,76	3
Industrial Mediano y grande	57	61	7,02	4
Comercial Pequeño Productor	1349	1342	-0,52	-7
Comercial Mediano y grande	57	51	-10,53	-6
Oficial Pequeño Productor	55	59	7,27	4
Oficial Mediano y grande	23	23	0,00	0
TOTAL SUSCRIPTORES	26.176	27.322	4,38	1.146

## Tarifas

Las tarifas cobradas a los usuarios del municipio de Copacabana 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 año 2019 comparado con el año 2020; presentaron las siguientes variaciones:



### Clasificación

Residencial			variación	variación
	2019	2020	%	#
Estrato 1	\$12.654	\$12.529,73	-1,0	-\$ 124,27
Estrato 2	\$13.811	\$13.644,87	-1,2	-\$ 166,13
Estrato 3	\$15.791	\$15.581,73	-1,3	-\$ 209,27
Estrato 4	\$17.691	\$17.407,36	-1,6	-\$ 283,64
Estrato 5	\$29.480	\$28.853,48	-2,1	-\$ 626,52
Estrato 6	\$35.442	\$34.500,13	-2,7	-\$ 941,87

## Subsidios y Contribuciones

El Concejo Municipal, a través del Acuerdo No. 086 de 29/11/2017 definió los siguientes porcentajes de subsidios y contribuciones para el servicio de aseo y continuaron vigentes a diciembre 31 de 2020:

 <b>Tipo de usuario</b>	%
<b>Residencial</b>	
Estrato 1	-20,00%
Estrato 2	-16,00%
Estrato 3	-6,00%
Estrato 4	0,00%
Estrato 5	50,00%
Estrato 6	60,00%
Pequeño Productor Comercial	50,00%
Pequeño Productor Industrial	30,00%
Pequeño Productor Oficial	0,00%
Mediano y Gran Productor Comercial	50,00%
Mediano y Gran Productor Industrial	30,00%
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:

Periodo	Balance subsidios y contribuciones (fsri) Municipio de Copacabana		
	Total subsidios	Total contribuciones	Balance
Enero	\$ 45.072.383,83	\$ 36.613.815,26	\$ (8.458.569)
Febrero	\$ 46.277.810,97	\$ 37.280.134,74	\$ (8.997.676)
Marzo	\$ 45.300.779,14	\$ 38.720.061,41	\$ (6.580.718)
Abril	\$ 45.785.818,48	\$ 38.894.096,14	\$ (6.891.722)
Mayo	\$ 46.531.233,01	\$ 37.850.237,14	\$ (8.680.996)
Junio	\$ 46.195.392,31	\$ 36.281.371,19	\$ (9.914.021)
Julio	\$ 46.767.421,86	\$ 36.123.811,23	\$ (10.643.611)
Agosto	\$ 46.928.723,71	\$ 36.599.362,63	\$ (10.329.361)
Septiembre	\$ 46.577.699,84	\$ 36.717.588,98	\$ (9.860.111)
Octubre	\$ 46.476.476,16	\$ 36.390.925,11	\$ (10.085.551)
Noviembre	\$ 46.871.952,86	\$ 35.673.444,12	\$ (11.198.509)
Diciembre	\$ 47.338.851,67	\$ 35.110.883,66	\$ (12.227.968)
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 556.124.543,84</b>	<b>\$ 442.255.731,60</b>	<b>\$ (113.868.812)</b>

# Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

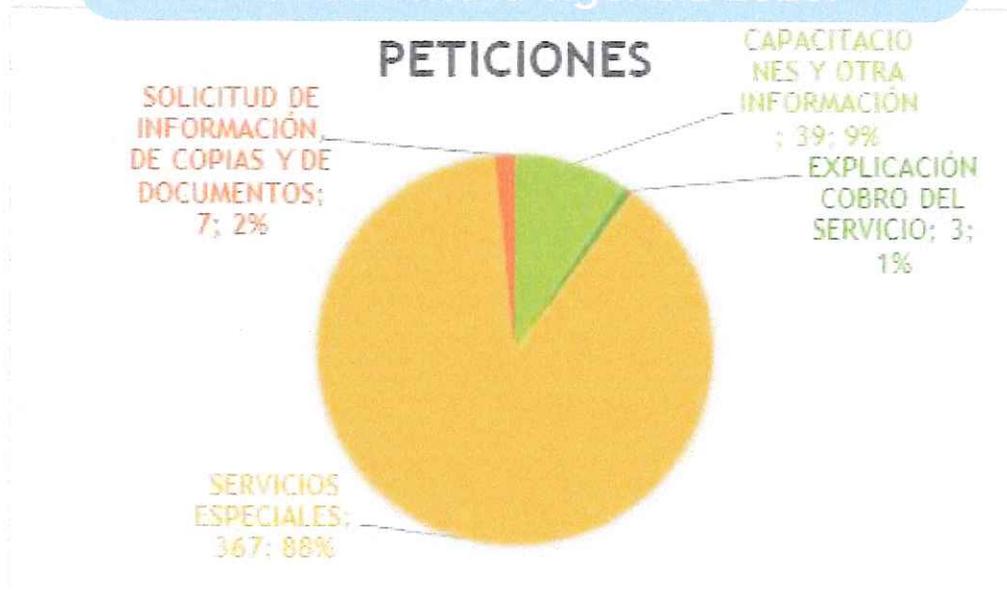
Para la atención de PQR, la empresa tiene dispuestos los siguientes canales de atención:

- **bcopacabana@interaseo.com.co**, las 24 horas del día
- **Teléfono 557 70 28** 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.
- **Línea gratuita nacional: 018000 423 711** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
- **www.copa-aseo.com** las 24 horas del día
- **Oficina:** Carrera 56 N 52-12, 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.



## Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Se radicaron y atendieron las siguientes PQR durante la vigencia 2020.



En total se recibieron 416 peticiones. La petición con mayor número de radicados, corresponde a “Servicios especiales” con 367 peticiones que hace referencia a la recolección de residuos diferentes a los ordinarios como son: muebles, colchones, enseres y escombros.

## Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Se radicaron y atendieron las siguientes PQR durante la vigencia 2020.



En el año 2020 se radicaron en total 85 quejas, las cuales se encuentran directamente relacionadas con la prestación del servicio y el comportamiento de nuestro personal. La causal con mayor número de radicados fue: "Interrupciones en la prestación del servicio", la cual está asociada a la demora e interrupción en la recolección de residuos y barrido de áreas públicas.

## Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

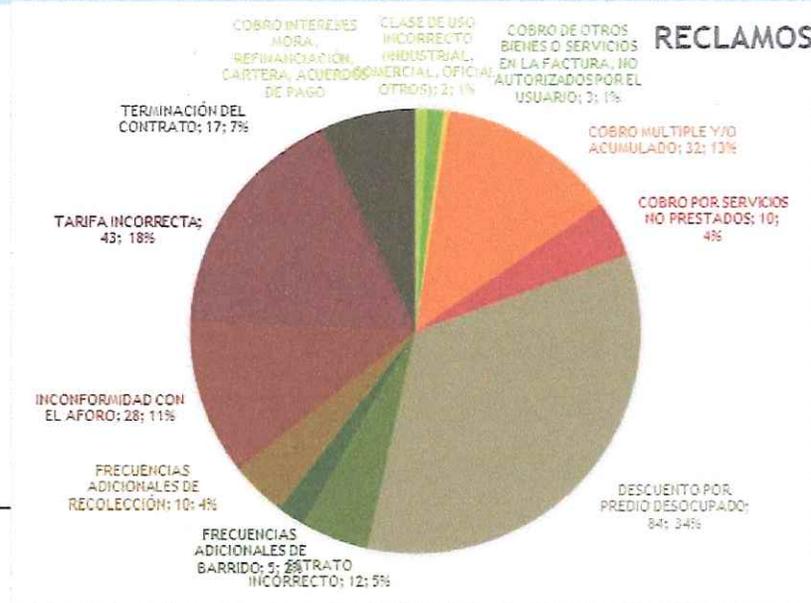


### PQR

Tramite	Nombre causal	Total radicaciones
Quejas	Afectación ambiental	16
Quejas	Interrupciones en la prestación del servicio	31
Quejas	Negativa de prestación de un servicio especial	7
Quejas	No atención en condiciones de seguridad o riesgo	5
Quejas	Quejas administrativas	1
Quejas	Variaciones características suministro o prestación servicio	25
	<b>Total:</b>	<b>85</b>

## Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Se radicaron y atendieron las siguientes PQR durante la vigencia 2020.



Los reclamos están asociados con la facturación del servicio, en el año se recibieron 247. La causal más recurrente con 84 casos fue "Descuento por predio desocupado", esta causal está tipificada por la SSPD como un reclamo, pero es más 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



## Educación ambiental

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

## Promotor ambiental

Se dio continuidad al programa con un promotor ambiental, gracias a esto se dieron avances significativos, descritos a continuación:

Actividades	Año 2020
Campañas puerta a puerta	42
Recuperación de espacio público y zonas verdes	2
Campañas Comercio	14
Campañas Instituciones educativas y empresas	13
Campañas puntos críticos	51
Instalación de avisos	20
<b>TOTAL ACTIVIDADES RELACIONES COMUNIDAD Y EDUCACIÓN AMBIENTAL</b>	<b>142</b>

# Balance puntos críticos

Tabla de resumen puntos críticos



En conjunto con la Secretaría de Agricultura e Interaseo se realizaron labores enfocadas a la erradicación de los puntos críticos en el Municipio, se lograron sensibilizar 630 personas en el manejo adecuado de residuos

# Otras actividades del área



Se realizó la donación de material de siembra a la Junta de Deportes para el embellecimiento de los espacios recreativos.

- 500 plántulas para siembra.
- Abono para las siembras.

# Otras actividades del área



## Apoyo Actualización PGIRS

Para tal fin se facilitó la recolección de información y se hizo apoyo operativo y técnico que ayudaron a la ejecución del objetivo.

# Otras actividades del área



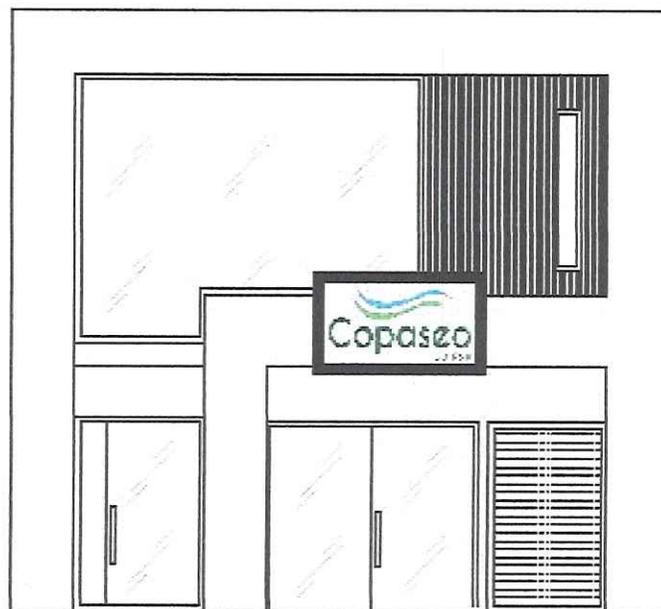
## Podas y talas

En la vigencia 2020 y por mandato de la Junta Directiva se intervinieron 30 especies arbóreas con podas de aclareo, compensación, formación, realce, liberación de follaje, ramas a fachadas, pasos peatonales y vehiculares, así como podas por prevención por desprendimiento de ramas y volcamiento. Se realizaron 39 siembras de árboles en programas de compensación a través de la Secretaría de Agricultura y con autorización de la autoridad ambiental.

# Otras actividades del área

Se adelanta el proyecto para la construcción de la nueva oficina de PQRS, el cual está en fase de estudios y diseños.

Con dicha mejora, se busca brindarle un mejor servicio de atención al usuario.



FACHADA

# Otras actividades del área



Se realizó el mantenimiento correctivo de las canastillas ubicadas en la zona rural del Municipio. Esto con el fin de mejorar su aspecto físico, su capacidad y por ende el impacto del sector donde están instaladas.

# Comunicaciones

A partir del 15 de julio se creó el perfil de Facebook que ha permitido la socialización e interacción de los distintos proyectos y programas que se han llevado a cabo en el Municipio de Copacabana.



Copaseo  
S.A.S.P.



**Copaseo**

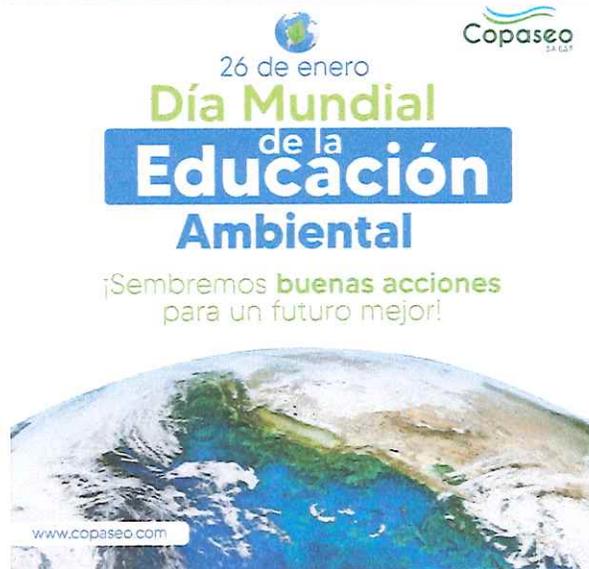
@Copaseo · Local Service

+ Add a Button

# Comunicaciones

Estrategia comunicativa que nos ha permitido acercarnos e interactuar con la comunidad.

Divulgación días ambientales



Hemos generado posicionamiento de marca en nuestros usuarios y a su vez, una recordación constante y cambio o mejora de percepción de la organización.

## Comunicaciones



Piezas  
gráficas

¿No sabes qué hacer con esto?  
**TE TENEMOS LA SOLUCIÓN.**



Estos residuos se clasifican como  
especiales, su tratamiento y  
disposición son diferentes.

**¡NOSOTROS TE LOS RECOGEMOS!**

Telefono: 557 70 28 - Línea Nacional: 018000 423 711  
[www.copaseo.com](http://www.copaseo.com)





?

¿En qué bolsa  
puedo depositar los  
**residuos peligrosos**,  
como baterías, pilas  
y celulares?

Por un Municipio más  
**Limpio**

Tips para uso de residuos

Información importante



**¡NO pagues  
por adelantado!**



El costo de los servicios  
especiales que solicitas será  
cobrado a través de la factura  
de los **servicios públicos**

Ingresa a través del siguiente enlace y  
conoce las condiciones del servicio.

<http://copaseo.com/oficina-virtual/>

Información importante

## Comunicaciones

Copaseo  
Published by Chapu Andrés (E) · February 13 at 10:46 AM ·  
#Copaseo | Realizamos en compañía de la comunidad e Interaseo una jornada de limpieza en Villas de Santa Clara 🌱



### Articulación

### Actividades divulgadas

Hemos creado articulación con la empresa Interaseo y la Secretaría de Agricultura para la realización de actividades en equipo que han fortalecido el éxito en nuestro proposito ambiental.

## Comunicaciones

Una de las mejores formas para llegar a nuestros públicos, es a través de internet, por eso, nuestras redes sociales se han ampliado a partir del año 2020.



### Estadísticas de crecimiento

Total de seguidores de la página: 171



## Comunicaciones



### Estadísticas de crecimiento

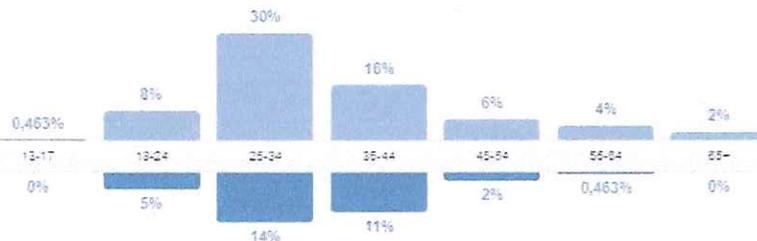
Fecha y hora	Contenido	Icono	Alcance	Barra de progreso	Reacciones
06/10/2020 20:47	#Copaseo   Se habilitó paso	📄	11K	Orange bar	265 likes, 127 comments
06/10/2020 19:20	#Copaseo   información de	📄	14,1K	Orange bar	699 likes, 171 comments
30/09/2020 09:19	#Copaseo   En nuestro	📄	1,4K	Orange bar	244 likes, 18 comments

#### Mujeres

67%  
Tus fans

#### Hombres

32%  
Tus fans



#### Ciudad

#### Tus fans

Copacabana, Colombia	105
Medellin, Colombia	31
Bello, Colombia	11

## Resumen Rentabilidad Social y Ambiental

Concepto	Ejecutado a diciembre
Corte de césped, poda, tala, jardinería y embellecimiento espacio público	\$ 36.355.041
Promotores Ambientales	\$ 23.407.327
Apoyo Proyectos Municipales y Censo de Usuarios	\$ 17.628.000
Arriendo Bodega Recicladores	\$ 10.566.470
Gestión Aprovechamiento	\$ 2.633.406
Comunicaciones (Redes Sociales)	\$ 5.927.050
Material publicitario	\$ 6.000.000
Proyectos Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)	\$ 138.953.955
<b>Total Rentabilidad Social y Ambiental</b>	<b>\$ 241.471.249</b>

## Aspectos operativos



Toneladas de residuos Ordinarios 2020	Toneladas de residuos Aprovechables año 2020	Km Barridos Año 2020	M2 de corte de césped
19.025,79 toneladas por el año	16,64 toneladas mes promedio	3083,99 promedio mes	85.812 mensuales



## Personal operativo

Cargo	Copacabana
Facilitador	1
Conductor Recolección y Transporte	6
Operario Barrido y Limpieza	21
Operario Recolección y Transporte	12
<b>Total:</b>	<b>40</b>

## Informe de gestión

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.

**Ser una organización integral al servicio del medio ambiente es nuestro propósito.**

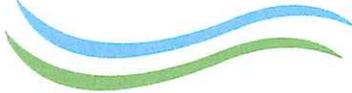


**Paula Sierra Vásquez**  
Representante Legal Suplente



**Gracias**

**Al servicio  
del medio ambiente.**



**Copaseo**  
S.A E.S.P