



INFORME DE GESTIÓN

COPASEO- INTERASEO
AÑO 2021


Copaseo
S.A.ESP


INTERASEO



El alcance de las prácticas organizacionales va desde el cumplimiento de políticas, procedimiento e indicadores para todos los grupos de interés de **INTERASEO y COPASEO**.

Adicional a esto, el alcance va más allá de los requerimientos normativos, por esta razón estamos alineados con iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad y RSE como son el Pacto Global, Los Objetivos del Desarrollo Sostenible y otras iniciativas que permitan y den línea para realizar una verdadera gestión sostenible.

"Los ODS son un llamado universal a la adopción de medidas para ponerte fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad (PNUD)





ÍNDICE

GESTIÓN OPERATIVA

	Página
Kilómetros de Barrido.	4
Toneladas recolectadas.	5
Metros cuadrados de corte de césped.	7
Metros cuadrados de lavado.	7
Instalación y mantenimiento de cestas publicas.	7
Poda de arboles.	7
Operativos especiales.	9

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Uso responsable del servicio.	10
Actividades culturales.	10
Campañas educativas.	11
Acciones Veredales.	12
Jornadas informativas .	14
Gestión ambiental.	14
Intervención de puntos críticos.	14
Embellecimiento de espacios públicos.	15
Jornadas ambientales.	16
Otras acciones.	16
	17

COMUNICACIONES

Estrategias.	17
--------------	----

GESTIÓN COMERCIAL

PQRS.	19
Suscriptores .	20
Tarifas.	21

GESTIÓN FINANCIERA ANEXOS

Estados financieros	
Notas a los Estados Financieros	

GESTIÓN OPERATIVA

BARRIDO

Durante el año 2021 barrimos 38.576 kilómetros en las vías públicas del municipio.

MES	KILÓMETROS BARRIDOS
Enero	3.230 km
Febrero	2.965 km
Marzo	3.321 km
Abril	3.321 km
Mayo	3.116 km
Junio	3.230 km
Julio	3.217 km
Agosto	3.217 km
Septiembre	3.237 km
Octubre	3.202 km
Noviembre	3.203 km
Diciembre	3.317 km



RECOLECCIÓN RESIDUOS ORDINARIOS

Durante el año 2021 realizamos la recolección de 17.964 toneladas de residuos ordinarios, discriminadas de acuerdo con la siguiente tabla

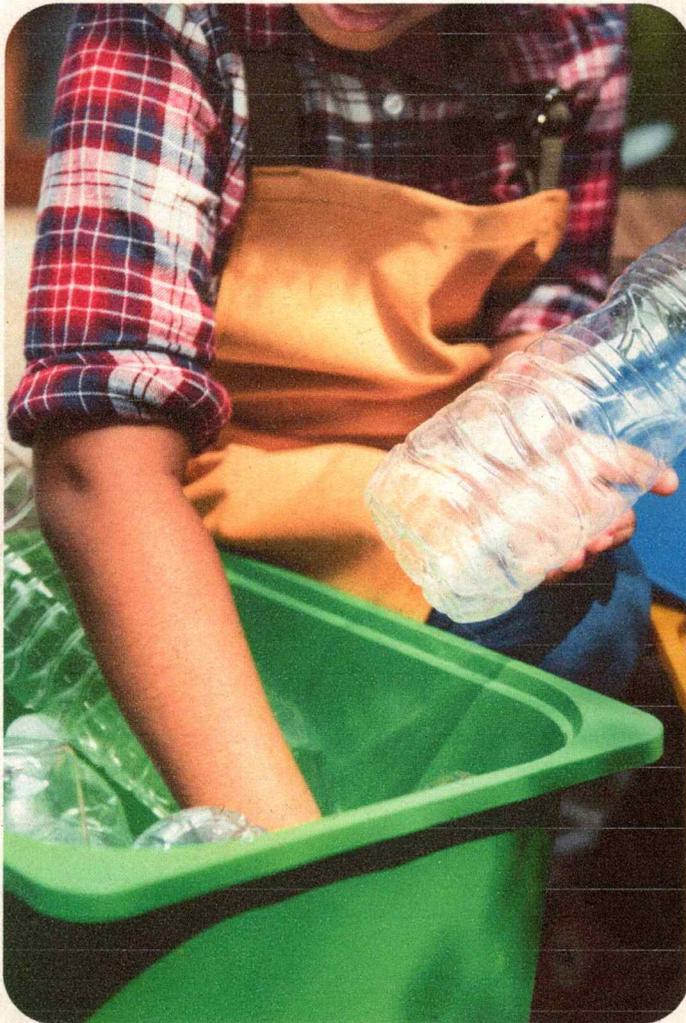


MES	TOTAL TONELADAS RECOLECTADAS
Enero	1.445,9
Febrero	1.378,2
Marzo	1.606,3
Abril	1.320,6
Mayo	1.440,2
Junio	1.449,0
Julio	1.585,6
Agosto	1.468,9
Septiembre	1.442,1
Octubre	1.392,9
Noviembre	1.731,4
Diciembre	1.703,1



RECOLECCIÓN RESIDUOS APROVECHABLES

Realizamos en el año 2021 la recolección, transporte y comercialización de 1416,49 toneladas de residuos aprovechables, discriminadas de acuerdo con la siguiente tabla



MES	TOTAL TONELADAS
Enero	86.82
Febrero	86.82
Marzo	86.82
Abril	86.82
Mayo	86.82
Junio	86.82
Julio	110.55
Agosto	110.55
Septiembre	168.78
Octubre	168.78
Noviembre	174.90
Diciembre	162.03



COMPONENTE DE LIMPIEZA URBANA



En el año 2021 desarrollamos las siguientes acciones encaminadas a mantener espacios limpios y agradables.

MES	Corte de césped (m2)	Lavado de áreas públicas	Instalación y mantenimiento de cestas publicas	Poda y tala de arboles
Enero	85.812	0	229	0
Febrero	85.812	0	229	0
Marzo	85.812	0	229	0
Abril	85.812	0	229	22
Mayo	85.812	0	229	0
Junio	158.074	0	229	0
Julio	163.189	0	229	0
Agosto	163.189	0	229	0
Septiembre	163.189	0	229	16
Octubre	163.189	0	229	0
Noviembre	163.189	0	229	0
Diciembre	163.189	49,90	229	40

NUESTRAS CIFRAS OPERATIVAS



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

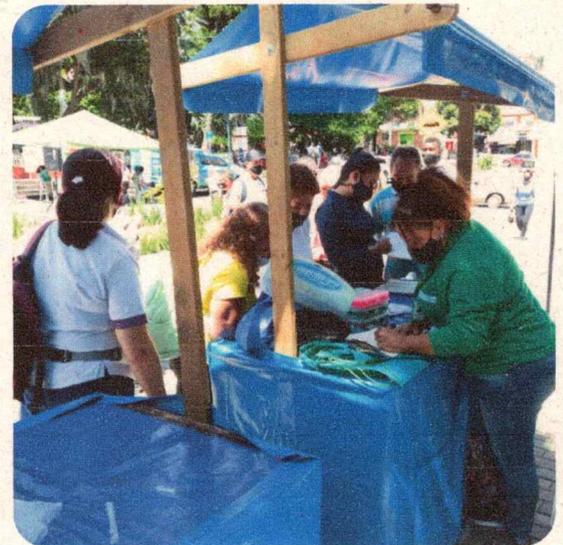
USO RESPONSABLE DEL SERVICIO

Actividades culturales



Actividad cultural para la recolección de residuos pos-consumo, con el fin de apuntarle a un Municipio sostenible.

 **Parque Principal**



Realizamos tomas barriales para que nuestro Municipio permanezca limpio

 **La Misericordia, Urbanización Santa Clara**



Jornada de educación ambiental para el buen uso del reciclaje.

 **Torres de la María**

CULTURA DE SEPARACIÓN DE LOS RESIDUOS

En el municipio se realizaron capacitaciones donde se socializa la adecuada separación de los residuos según la Resolución 2184 del 2019.

Sector comercio.
Se capacitaron 20 locales comerciales



Centros de desarrollo infantil

Se capacitaron 283 usuarios entre padres e infantes

- Camilo Torres**
- Campanitas**
- Sueños**
- Obrero**



EMPRESAS

Se capacitaron 17 empleados entre administrativos y colaboradores

CELOTRANS



CAMPAÑAS EDUCATIVAS

En el año 2021 realizamos 80 visitas puerta a puerta y dirigidas a comerciantes y venteros llevando el mensaje de la correcta separación en la fuente, recordando los horarios y las frecuencias de recolección de residuos sólidos, y socializando el servicio de recolección de residuos especiales como muebles, colchones y escombros. .



Comprometidos con la educación ambiental y las nuevas generaciones.

 **La Misericordia**



Comprometidos con la educación ambiental y las nuevas generaciones.

 **La asunción**



Sensibilización y capacitación del adecuado manejo de los residuos

 **Sede Soñadores**



Sensibilización y capacitación del adecuado manejo de los residuos

 **Sede Soñadores**

CAMPAÑAS EDUCATIVAS

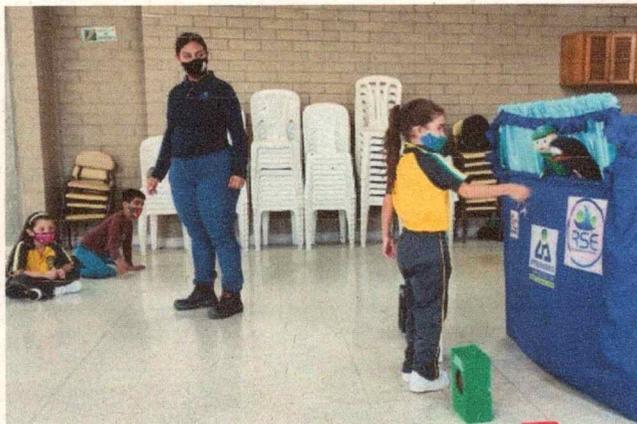
Dentro de las instituciones educativas se han implementado capacitaciones acerca del adecuado manejo de los residuos sólidos, capacitando a estudiantes y maestros, capacitando a estudiantes del grado primero al grado undécimo. Las capacitaciones de han realizado por medio de actividades lúdicas.



 **Cooperativo Juan del Corral**



 **I.E San Luis Gonzaga**



 **I.E Pablo VI**



 **I.E Pablo VI**

Se capacitaron 610 estudiantes en los distintos colegios.

CAMPAÑAS EDUCATIVAS

Capacitación en unidades residenciales acerca de la adecuada separación de los residuos sólidos en la fuente según la resolución 2184 del 2019. Se capacitaron 113 usuarios.



 **Torres de Maria**



 **Edificio la Esperanza**

Promover el conocimiento y respeto de los derechos humanos

Campaña **"YO CUIDO AL OPERARIO"** por medio de entrega de volantes y perifoneo, fortaleciendo la adecuada disposición de los residuos cortopunzantes.



 **Peñolcito**

Se capacitaron al rededor de 300 personas.



ACCIONES VEREDALES



Capacitación del uso adecuado de los residuos sólidos en la fabrica de colchones Forte.

Vereda El Zarzal



Actividad lúdica y recreativa sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos

Vereda el Convento



Siembra en compañía de la comunidad.

Montañitas

JORNADAS INFORMATIVAS



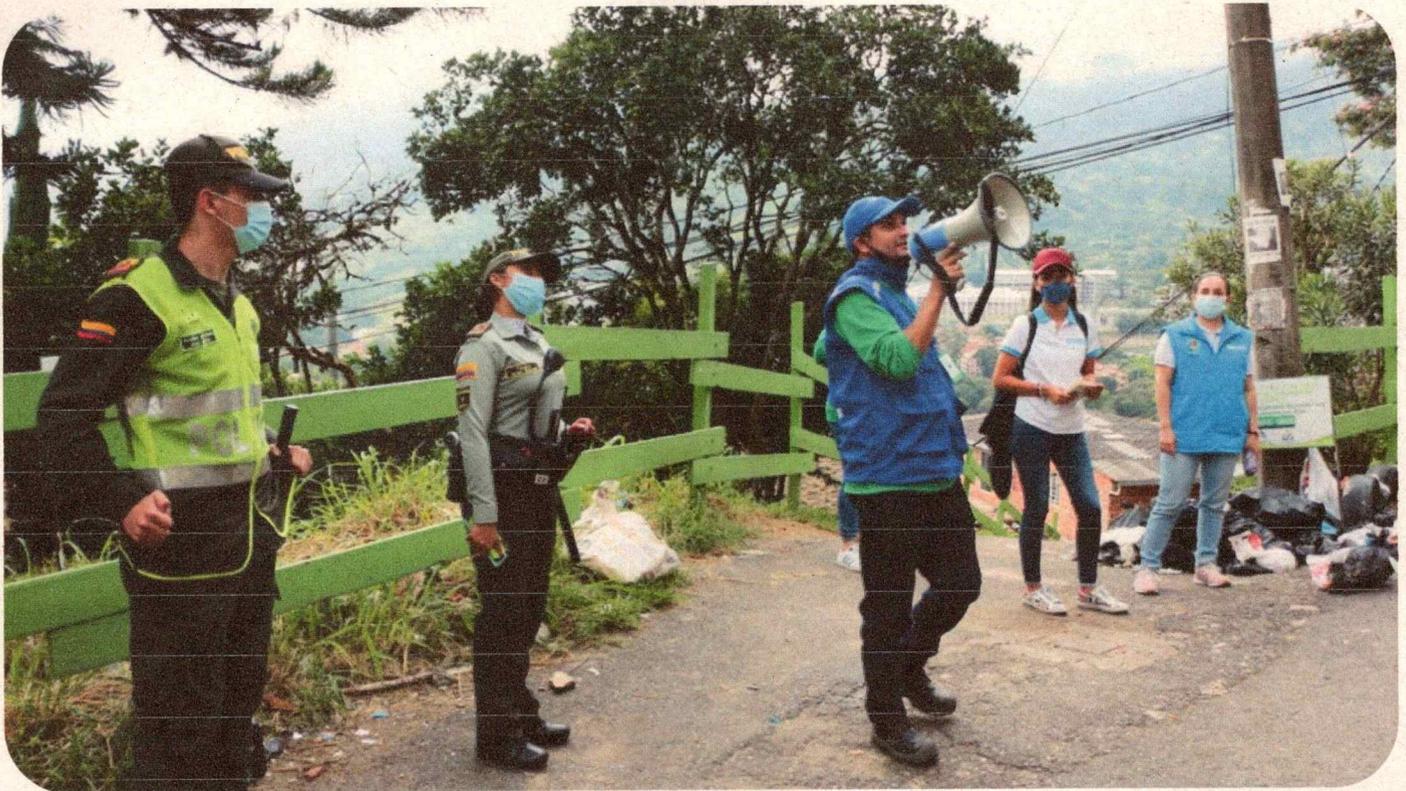
Sensibilización y capacitación del adecuado manejo de los residuos

📍 **Urbanización Santa Clara**



Sensibilización puerta a puerta.

📍 **Barrio Obrero**



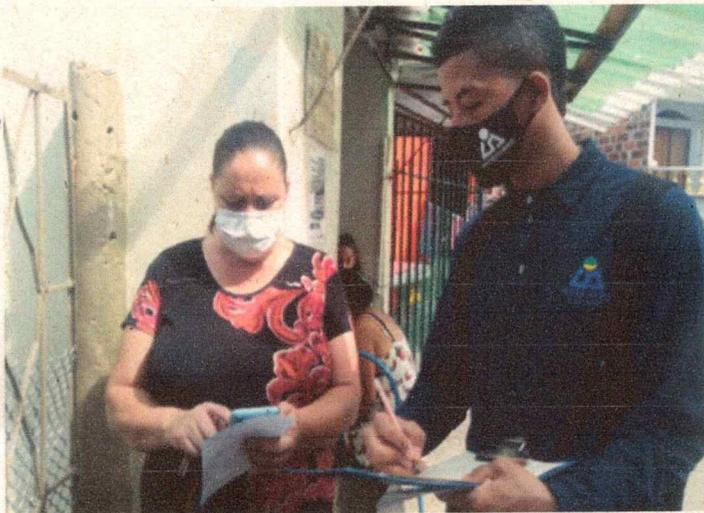
Sensibilización y capacitación del adecuado manejo de los residuos y siembra

📍 **Urbanización Santa Clara**

JORNADAS INFORMATIVAS

Cambios de horarios y frecuencias en cuanto al servicio de recolección de los residuos en el municipio por medio de instalación de afiches, entrega de volantes y perifoneo.

Desde el área de RSE de Interaseo se sensibilizan 11.730 usuarios



📍 Machado, Luna Lunera, Misericordia, Villanueva, Las Vegas, La asunción, La Pedrera, Simón Bolívar, San Francisco, El Mojón, Fátima, El Remanso, Horizontes, Posada del Viento.

📍 El Porvenir, Pedregal, La Azulita, Cristo Rey, El Recreo, Piedras Blancas, Yarumito, Tobón Quintero, El Obrero, Acuarela, Miraflores, San Juan, La Cruz, La María y Santa clara.

GESTIÓN AMBIENTAL

INTERVENCIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS

Realizamos actividades que transforman espacios que antes eran acopios de residuos arrojados de manera clandestina en la vía pública del municipio.

Antes



Después



📍 Barrio Simón Bolívar, sector Torres

📍 Barrio Simón Bolívar, sector Torres

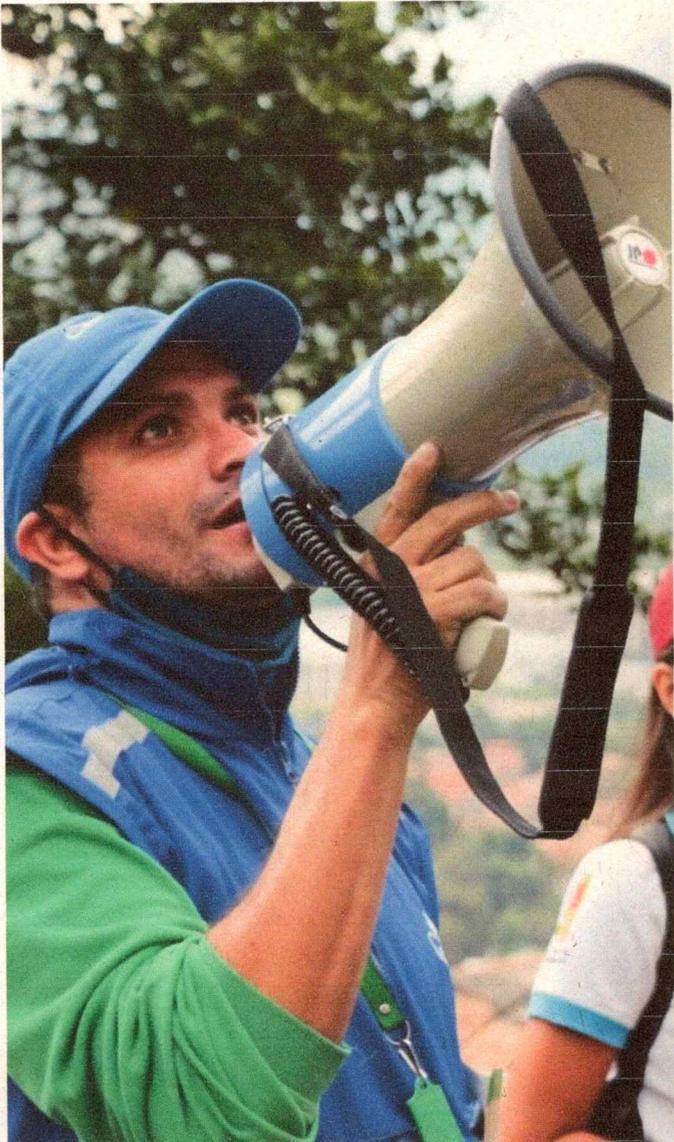
EMBELLECIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS



JORNADAS AMBIENTALES

Las jornadas ambientales son acciones que implementamos en pro de la conservación del entorno, la educación y la sensibilización ambiental en donde es fundamental la participación ciudadana para garantizar proceso y la perdurabilidad de las intervenciones. En el año 2021 logramos realizar 17 actividades culturales, 705 sensibilizaciones impactando a más de 8786 personas.

Barrio La Pedrera



COMUNICACIONES

PIEZAS GRÁFICAS

Realizamos diseños y piezas gráficas informativas y pedagógicas, que aporten a la educación ambiental y a reforzar desde las redes sociales el trabajo que día a día se realiza con los promotores ambientales.



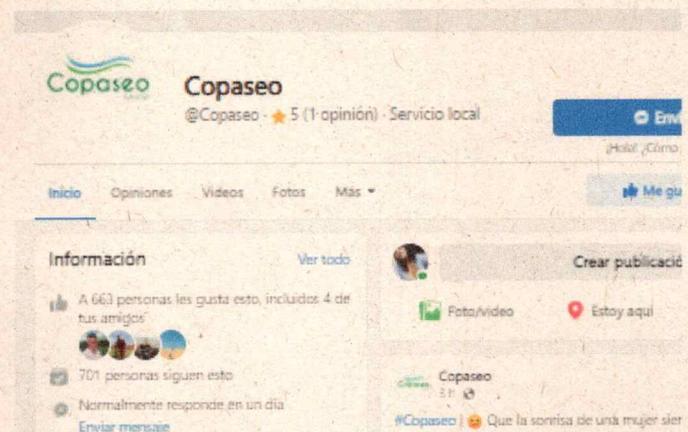
PÁGINA WEB

Para estar más en contacto con todos nuestros usuarios en nuestro sitio web www.copaseo.com, uno de nuestros canales oficiales de comunicación, podrás conocer la información institucional y de operación.



REDES SOCIALES

Nos estamos fortaleciendo y hemos comenzado a cultivar una comunidad digital a través de Facebook. En esta plataforma posteamos y compartimos información de la empresa y temas ambientales de interés.



OTRAS ACCIONES

SIEMBRA JARDÍN

Estar comprometidos con el medio ambiente es retornos cada día a promover acciones que incidan positivamente en la comunidad.

Para ello estamos realizamos diversas intervenciones en los puntos críticos del Municipio y hacemos jardineras para que la comunidad se apropie de su cuidado y podamos mejorar esos espacios antes críticos como nuevos puntos limpios recuperados para el disfrute común.



El proceso del desyerbe y la limpieza es fundamental para las intervenciones en la comunidad para ello contamos con un jardinero permanente encargado de conservar estos espacios en condiciones óptimas.



📍 Cicloruta y zona centro



📍 Desyerbe y limpieza en punto crítico

OTRAS ACCIONES

CENSO

Actualización del censo de los recicladores de oficio del municipio. Se censaron 6 recicladores

- 📍 La misericordia
- 📍 Pedregal
- 📍 La Azulita



CONMEMORACIÓN DÍA DEL RECICLADOR

Conmemoración a los recicladores de oficio del municipio, dónde se les realizó la entrega de elementos de seguridad y recordatorio. Se desarrollaron actividades lúdicas ambientales dentro el desarrollo de la actividad. Participaron 34 recuperadores.



- 📍 Tecnológico

NUESTRAS CIFRAS AMBIENTALES



GESTIÓN COMERCIAL

ATENCIÓN DE PQRS

Recuerda
apreciado
usuario:

Nuestros medios oficiales para presentar tus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes son:

WhatsApp:
301 265 55 57

Línea nacional:
01 8000 423 711

Correo electrónico:
bcopacabana@interaseo.com.co

www.copaseo.com

Copaseo SA E.S.P.

A través de nuestros canales de atención al usuario, se atendieron las siguientes peticiones, quejas y reclamos en la vigencia 2021.

PQR'S 2021

TRAMITE	CAUSAL	N° RADICACIONES
Petición	CAMBIO DE DATOS BASICOS	5
Petición	CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACION	54
Petición	CERTIFICACIONES PAZ Y SALVO	7
Petición	ESTADO DE CUENTA	3
Petición	EXPLICACION COBRO DEL SERVICIO	2
Petición	SERVICIOS ESPECIALES	330
Petición	SOLICITUD DE INFORMACION, DE COPIAS Y DE DOCUMENTOS	27

TRAMITE	CAUSAL	N° RADICACIONES
QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACION, DE COPIAS Y DE DOCUMENTOS	4
QUEJA	AFECTION AMBIENTAL	88
QUEJA	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	6
QUEJA	NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL	17
QUEJA	NO ATENCION EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	8
QUEJA	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	54
RECLAMO	VARIACIONES CARACTERISTICAS PRESTACION SERVICIO	1
RECLAMO	CLASE DE USO INCORRECTO	1
RECLAMO	COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACION, CARTERA,	25
RECLAMO	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	11
RECLAMO	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	51
RECLAMO	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	42
RECLAMO	ESTRATO INCORRECTO	5
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	31
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION	12
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	1
RECLAMO	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	41
RECLAMO	TARIFA INCORRECTA	4



COPACABANA (Ant.)

Inicio Radicacion Seguimiento Avisos



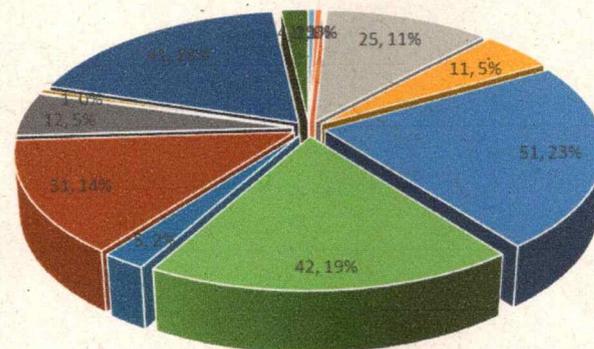
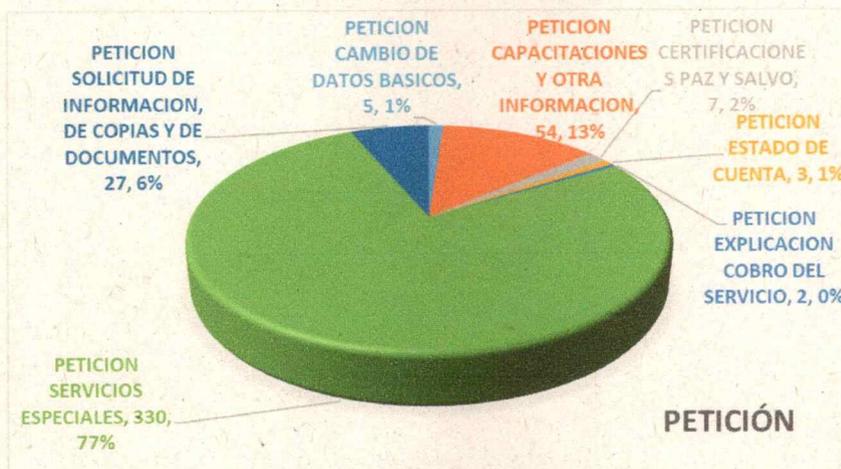
SUSCRIPTORES

Suscriptores durante el año 2021 en el municipio

MES	URBANOS	RURALES	TOTALES
Enero	23.150	4.202	27.352
Febrero	23.192	4.201	27.393
Marzo	23.194	4.197	27.391
Abril	23.179	4.195	27.374
Mayo	23.268	4.197	27.465
Junio	23.275	4.189	27.464
Julio	23.315	4.192	27.507
Agosto	23.307	4.208	27.515
Septiembre	23.609	4.189	27.798
Octubre	23.672	4.190	27.862
Noviembre	23.747	4.190	27.937
Diciembre	23.884	4.190	28.074



CONSOLIDADO PQRS



- RECLAMO CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)
- RECLAMO COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACION, CARTERA, ACUERDOS DE PAGO
- RECLAMO COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO
- RECLAMO COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS
- RECLAMO DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO
- RECLAMO ESTRATO INCORRECTO

RECLAMOS

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 ultimo periodo del año 2021.

CLASIFICACIÓN USUARIO

TARIFAS RESIDENCIALES URBANOS	VALOR
ESTRATO 1	\$15.047
ESTRATO 2	\$16.402
ESTRATO 3	\$18.741
ESTRATO 4	\$20.963
ESTRATO 5	\$34.831
ESTRATO 6	\$41.750
UTARIFAS NO RESIDENCIALES URBANOS	VALOR
PEQ. PRUD. INDUSTRIAL	\$ 46.461
PEQ. PROD. COMERCIAL	\$ 53.609
PEQ. PROD. OFICIAL	\$ 35.739
GRAN PRUD. INDUSTRIAL	\$ 72.184
GRAN PROD. COMERCIAL	\$ 83.289
GRAN PROD. OFICIAL	\$ 55.526

TARIFAS

CLASIFICACIÓN USUARIO

TARIFAS RESIDENCIALES RURALES		VALOR
ESTRATO 1		\$14.224
ESTRATO 2		\$15.539
ESTRATO 3		\$17.774
ESTRATO 4		\$19.935
ESTRATO 5		\$33.288
ESTRATO 6		\$40.105
UTARIFAS NO RESIDENCIALES RURALES		VALOR
PEQ. PRUD. INDUSTRIAL		\$45.124
PEQ. PROD. COMERCIAL		\$52.066
PEQ. PROD. OFICIAL		\$34.711
GRAN PRUD. INDUSTRIAL		\$70.847
GRAN PROD. COMERCIAL		\$81.747
GRAN PROD. OFICIAL		\$54.498



Reconocimientos y certificaciones



Durante el año 2021 de acuerdo a nuestras practicas empresariales y el cumplimiento de nuestra labor, nos fueron otorgados los siguientes reconocimientos y certificados:

01

Pacto Global y Cámara de comercio de Bogotá: porte al ODS 8 " Trabajo decente y crecimiento económico"

01

02

Andesco y Superintendencia de Servicios Públicos : Fomento de la educación ambiental "Fortalecimiento de Praes y Procedas"

02

03

Minambiente: Fomento de la educación ambiental

03

Fenalco Solidario: Renovación del certificado RSE

04

04

SOMOS MÁS
QUE UNA EMPRESA DE
 **ASEO**



Nos mueve el medio ambiente
y hacemos todo desde el corazón.



GERENTE

ALÁIN DE JESÚS HENAO HOYOS