

Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022



SOMOS MÁS
QUE UNA EMPRESA DE
 **ASEO**



CONTENIDO

GESTIÓN OPERATIVA

Página

Kilómetros de Barrido

2

Toneladas recolectadas

3

Componente de Limpieza urbana

4

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Responsabilidad social empresarial

8

Actividades en Instituciones Educativas y empresas

9

Intervención puntos críticos

10

Apoyo a proyectos municipales

12

Embellecimiento de espacios públicos

14

COMUNICACIONES

Estrategias

15

INVERSIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

16

GESTIÓN COMERCIAL

PQRS

17

Tarifas y suscriptores

19

GESTIÓN OPERATIVA

Barrido

En el año 2022 barrimos **57.317,7** kilómetros en las vías públicas del municipio de conformidad con el PGIRS.



MES	KILÓMETROS BARRIDOS
Enero	4765
Febrero	4397
Marzo	4935
Abril	4744
Mayo	4799
Junio	4746
Julio	4802
Agosto	4898
Septiembre	4743
Octubre	4804
Noviembre	4742
Diciembre	4937

GESTIÓN OPERATIVA



Recolección

Se recogieron **17.093** toneladas de residuos ordinarios.

MES	TONELADAS DISPUESTAS
Enero	1599,4
Febrero	1349,4
Marzo	1475,9
Abril	1324,2
Mayo	1553,2
Junio	1345,9
Julio	1443
Agosto	1486,2
Septiembre	1481,2
Octubre	1477,4
Noviembre	1285,9
Diciembre	1271,2

GESTIÓN OPERATIVA

COMPONENTE DE LIMPIEZA URBANA

En el año 2022 desarrollamos las siguientes acciones encaminadas a mantener espacios limpios y agradables:

MES	M2 Corte de césped	Podas y talas	Instalación y mantenimiento de cestas públicas
Enero	163.89	0	229
Febrero	163.89	15	229
Marzo	163.89	9	229
Abril	163.89	3	229
Mayo	163.89	1	229
Junio	163.89	52	229
Julio	163.89	110	229
Agosto	163.89	110	229
Septiembre	163.89	111	229
Octubre	163.89	3	229
Noviembre	163.89	4	229
Diciembre	163.89	4	229

La empresa realizó el aprovechamiento del 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 dió 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	1.454
5,1 a 15 m	2	1.266
15,1 a 20 m	3	114
Mayor a 20 m	4	7
TOTAL		2.841

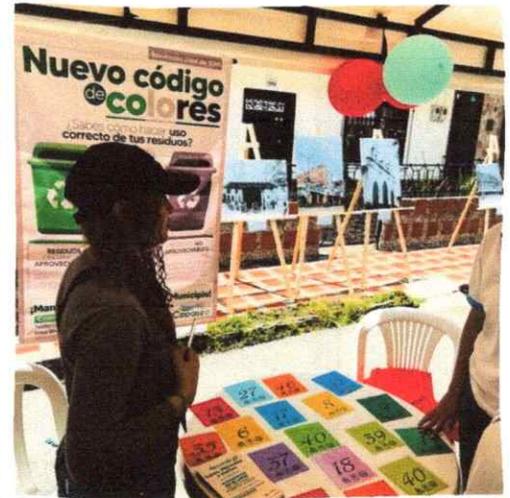
GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Dentro de nuestro programa de educación ambiental se realizaron 905 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 y perifoneo



Durante el año 2022 se sensibilizaron 9.370 personas



GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Realizamos la instalación de avisos con el fin de persuadir a los usuarios y evitar la disposición de residuos en puntos no autorizados.



Sensibilización sector comercio

Sensibilización puerta a puerta

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Se realizó la entrega de **200** juguetes como donación a los niños de la comunidad, con el fin de fortalecer la campaña Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil.

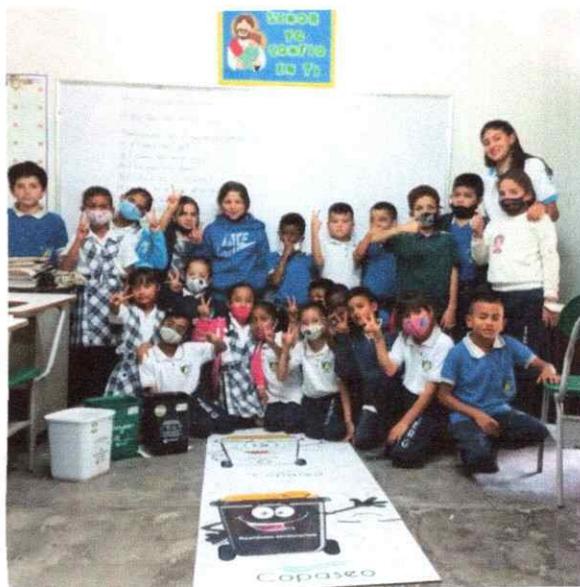
- Barrio Obrero
- Vereda el Cabuyal
- Secretaría de Infraestructura



GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

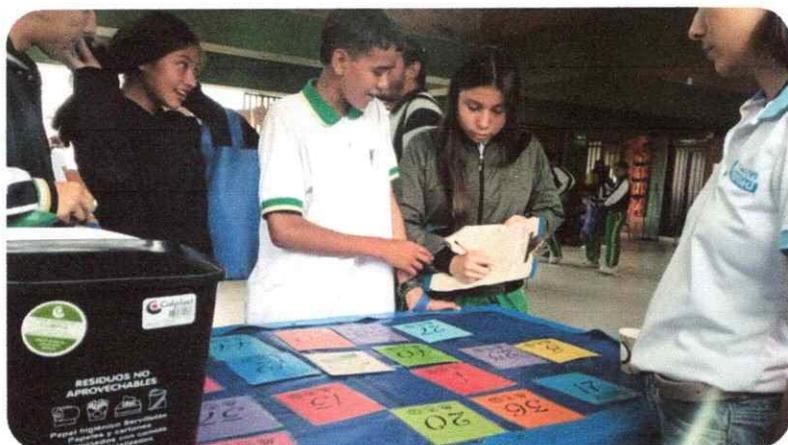
Actividades en instituciones educativas y empresas

Llevamos el mensaje de la separación en la fuente a los niños y jóvenes de instituciones públicas y privadas.



Guardería Casa de la Abuelita

Escuela de Granizal



Colegio Cooperativo San Juan del Corral

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

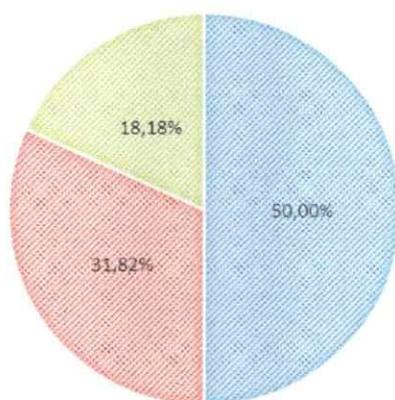
Intervención de puntos críticos

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

RESUMEN 2022 - IV	
ALTO	11
MEDIO	7
BAJO	4
TOTAL	22

RESUMEN 2022 - IV

ALTO MEDIO BAJO



GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Intervención de puntos críticos



Antes



Después



En asocio con la Secretaría de Agricultura transformamos puntos críticos en jardines

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Apoyo a proyectos municipales

FIESTAS DE LA NARANJA



Las fiestas de la Naranja se disfrutan mejor en una ciudad limpia, por ello estuvimos presentes en cada escenario dejándolo en las mejores condiciones después de cada evento.

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

DAÑOS DEBIDO A FUERTES LLUVIAS

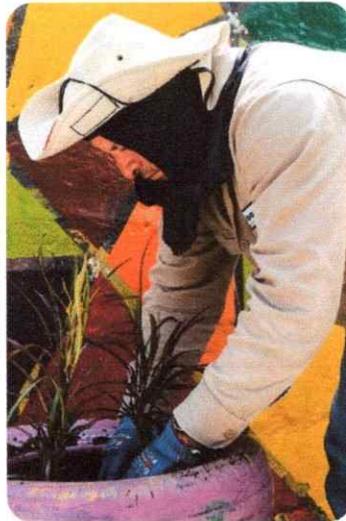
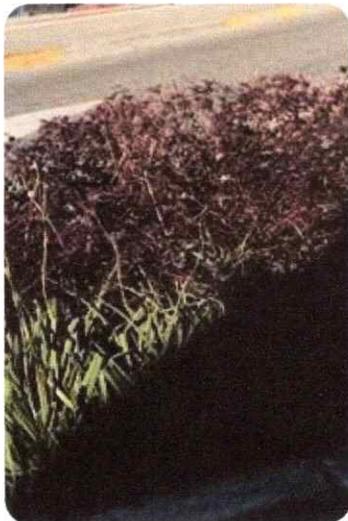
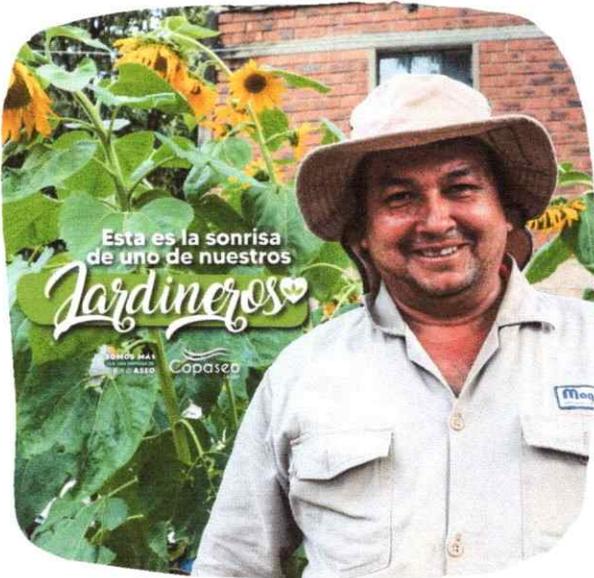
Durante las emergencias ocasionadas por las fuertes lluvias del mes de agosto, nuestro equipo de trabajo estuvo presente para limpiar y realizar recolección en las zonas afectadas.



GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

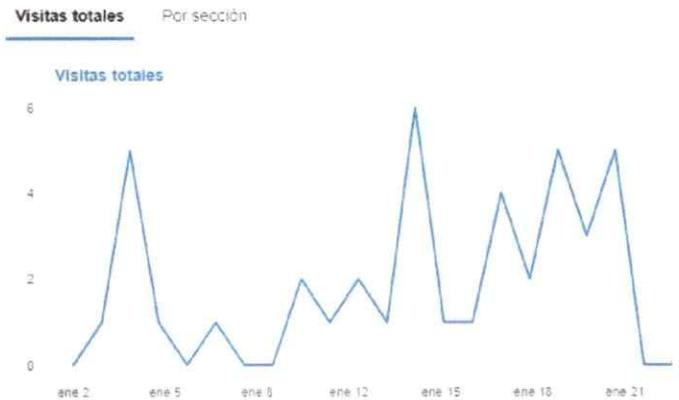
Embellecimiento de espacios públicos

Como valor agregado al servicio y sin cargo a la tarifa de los usuarios, realizamos con un jardinero de tiempo completo, labores de jardinería en la Cicloruta y zonas verdes del municipio. Durante estas labores se sembraron **807** plantas de diversas especies. Además, se realizó el lavado constante al parque principal.



COMUNICACIONES

En el 2022 fortalecimos y cultivamos una comunidad digital a través de Facebook e Instagram. En estas plataformas posteamos y compartimos información de la empresa y temas ambientales de interés.



¡NUEVOS EN INSTAGRAM!

Ahora pueden encontrarnos también en Instagram para seguir conociendo nuestras actividades y campañas. Esta es una forma más de estar cerca.



CAMPAÑAS

Algunas campañas lideradas por nuestra área de comunicaciones:

- Mal parqueados
- Es un 10 pero...
- Calendario Ambiental
- Memes, entre otras.

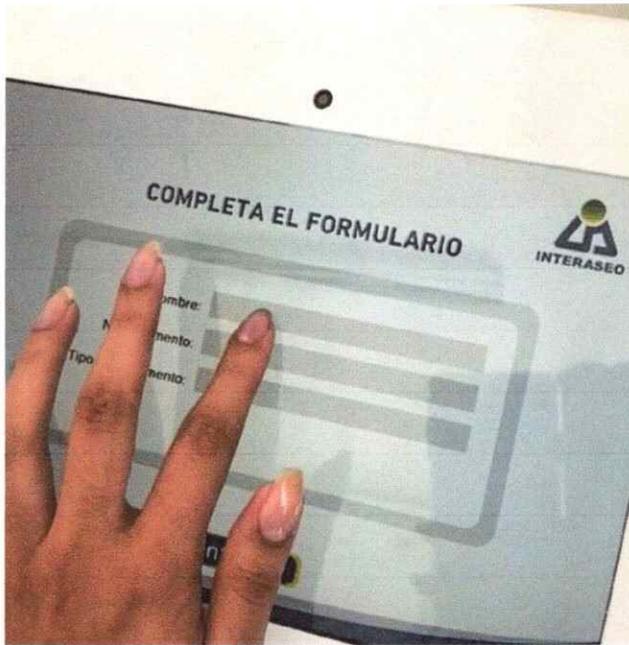
INVERSIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

CONCEPTO	EJECUTADO 2022
Corte de césped, poda, tala, jardinería y embellecimiento espacio público	\$ 116.232.303
Promotores Ambientales (Pasa de un promotor a 3 por solicitud del municipio)	\$ 52.438.215
Arriendo Bodega Recicladores	\$ 11.492.901
Gestión Aprovechamiento	\$ 5.739.600
Comunicaciones (Manejo de Redes sociales, diseño piezas)	\$ 18.069.798
Material publicitario (Afiches, volantes, vallas, avisos, cuñas etc)	\$ 39.335.388
Contenedores, Puntos Ecológicos	\$ 55.427.301
Apoyo proyectos municipales	\$ 87.638.560
Subtotal Gestión Social y Ambiental	\$ 386.374.066

La inversión en el año 2021 fue de **\$302.667.800**, es decir que para el año 2022, la inversión social y ambiental tuvo un incremento del **26%** aproximadamente.

GESTIÓN COMERCIAL

ATENCIÓN DE PQRS



En el mes de octubre realizamos la instalación de este nuevo canal de comunicación directa en la Secretaría de Agricultura.

A través de nuestros canales de atención al usuario, se atendieron **692** peticiones, quejas y reclamos durante 2022

PQR'S 2022

TRAMITE	CAUSAL	N° RADICACIONES
PETICIÓN	CAMBIO DE DATOS BASICOS	2
PETICIÓN	CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACION	27
PETICIÓN	EXPLICACION COBRO DEL SERVICIO	2
PETICIÓN	SERVICIOS ESPECIALES	275

PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION, DE COPIAS Y DE DOCUMENTOS	28
PETICIÓN	SSOLICITUD DE OTROS SERVICIOS	3

TRAMITE	CAUSAL	Nº RADICACIONES
QUEJA	AFECTACIÓN AMBIENTAL	14
QUEJA	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	105
QUEJA	NO ATENCION EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGC	5
QUEJA	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	7
QUEJA	VARIACIONES CARACTERISTICAS SUMINISTRO O PRESTACION SERVICIO	30

TRÁMITE	CAUSAL	Nº RADICACIONES
RECLAMO	COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	5
RECLAMO	COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACION, CARTERA, ACUERDOS DE PAGO	1
RECLAMO	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	31
RECLAMO	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	13
RECLAMO	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	52
RECLAMO	ESTRATO INCORRECTO	19
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	2
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION	11
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	18
RECLAMO	TARIFA INCORRECTA	35
RECLAMO	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	5

GESTIÓN COMERCIAL

TARIFAS Y SUSCRIPTORES

CLASIFICACIÓN USUARIOS		
TARIFAS RESIDENCIALES URBANAS Y RURALES	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2022 - URBANA	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2022 - RURAL
ESTRATO 1	\$ 17.090	\$ 14.617
ESTRATO 2	\$ 18.425	\$ 15.829
ESTRATO 3	\$ 20.926	\$ 18.020
ESTRATO 4	\$ 23.080	\$ 19.989
ESTRATO 5	\$ 37.318	\$ 32.682
ESTRATO 6	\$ 43.470	\$ 38.525

TARIFAS NO RESIDENCIALES URBANAS Y RURALES	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2022 - URBANA	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2022 - RURAL
PEQUEÑO PRODUCTOR INDUSTRIAL	\$ 45.314	\$ 41.295
PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL	\$ 52.285	\$ 47.649
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL	\$ 34.857	\$ 31.766
GRAN PRODUCTOR INDUSTRIAL	\$ 83.156	\$ 79.138
GRAN PRODUCTOR COMERCIAL	\$ 95.949	\$ 91.313
GRAN PRODUCTOR OFICIAL	\$ 63.966	\$ 60.875

SUSCRIPTORES: 29.061

Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022

¡Trabajamos
por un futuro
limpio y agradable!



Alain de Jesús Henao Hoyos
Gerente

SOMOS MÁS
QUE UNA EMPRESA DE
 **ASEO**




Copaseo
S.A. E.S.P.