

# **ACTUALIZACIÓN PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS (PGR) AÑO 2025**



**COPASEO S.A. E.S.P.**



## Contenido

|                                                       |                                      |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>                                | <b>4</b>                             |
| 1. Objetivo                                           | 4                                    |
| 2. Alcance                                            | 4                                    |
| 3. Marco normativo                                    | 5                                    |
| <b>II. INFORMACIÓN EMPRESARIAL</b>                    | <b>6</b>                             |
| 1. Historia de la sociedad                            | 6                                    |
| 2. Nuestra misión y visión                            | 6                                    |
| 3. Organigrama:                                       | 7                                    |
| <b>III. DIAGNÓSTICO OPERATIVO</b>                     | <b>8</b>                             |
| 1. Servicio de recolección:                           | 9                                    |
| 2. Servicio de barrido:                               | 10                                   |
| 3. Servicio de Corte de Césped                        | 11                                   |
| 4. Instalación y mantenimiento de cestas públicas     | 13                                   |
| 5. Lavado de áreas públicas                           | 13                                   |
| <b>IV. INDICADORES DE GESTIÓN</b>                     | <b>14</b>                            |
| 1. Indicadores de gestión                             | 14                                   |
| <b>V. ASPECTOS COMERCIALES</b>                        | <b>16</b>                            |
| 1. Usuarios                                           | 16                                   |
| 2. Sistema de Tarifas                                 | 17                                   |
| 3. Sistema de Facturación                             | 18                                   |
| 4. Atención de pqrs                                   | 18                                   |
|                                                       | iError! Marcador no definido.        |
| <b>VI. SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b>                  | <b>20</b>                            |
| 1. Campañas puerta a puerta                           | iError! Marcador no definido.        |
| 2. Actividades en instituciones educativas y empresas | iError! Marcador no definido.        |
| 3. Recolección Aceites Usados                         | iError! Marcador no definido.        |
| 4. Embellecimiento de espacios públicos               | iError! Marcador no definido.        |
| 5. Lavado De zonas Duras                              | iError! Marcador no definido.        |
| 6. Manos A La Huerta                                  | iError! Marcador no definido.        |
| 7. Corte De Césped                                    | iError! Marcador no definido.        |
| <b>VII. COMPONENTE FINANCIERO</b>                     | <b>iError! Marcador no definido.</b> |

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| <b>INDICADORES FINANCIEROS.....</b>       | <b>29</b> |
| <b>VIII. METAS SERVICIO DE ASEO .....</b> | <b>33</b> |

## I. INTRODUCCIÓN

El Plan de Gestión y Resultados (en adelante PGR), de conformidad con el artículo 1º 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 2001 de 2001; COPASEO S.A. E.S.P. (en adelante COPASEO 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 COPASEO 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 COPASEO 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

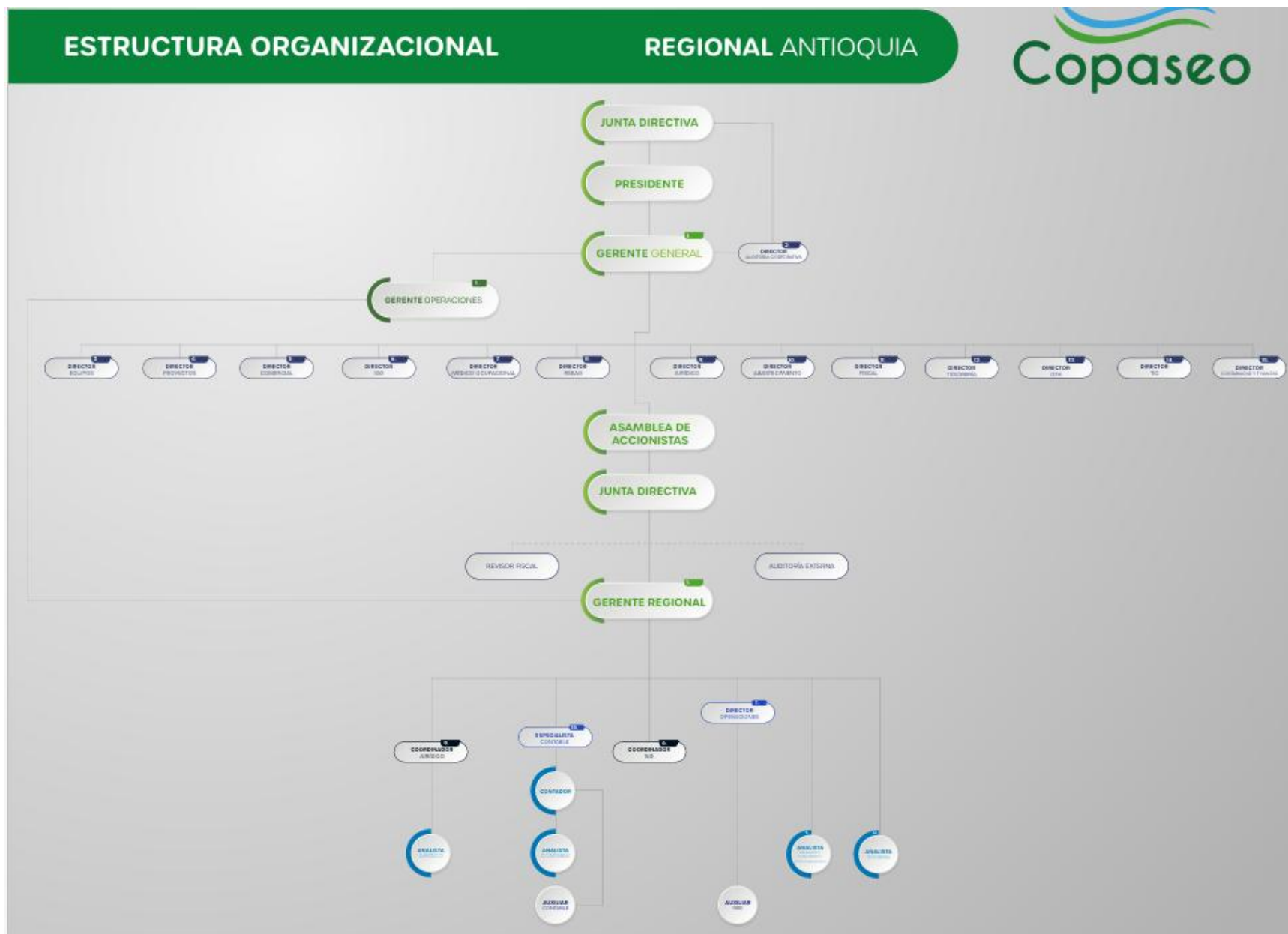
### 1. Historia de la sociedad

1. COPASEO es una sociedad prestadora del servicio público de aseo en el municipio de Copacabana, cuyo capital social se compone en un 36% de capital público (municipio de Copacabana y Junta municipal de deportes y recreación del municipio de Copacabana) y en un 64% de capital privado.
2. COPASEO fue constituida mediante escritura pública 2064 del 31 de diciembre de 1997. En su artículo 4º se estableció que la Sociedad tendrá como objeto social principal la *prestación de servicios públicos en el municipio de Copacabana y en cualquier parte del territorio nacional y extranjero, de conformidad con la ley 142 de 1994 o; en consecuencia, podrá explotar su actividad directamente o a través de un tercero, en los servicios de aseo, energía, acueducto, alcantarillado y alumbrado público las actividades complementarias y conexas a cada uno de estos servicios...*
3. Teniendo en cuenta la capacidad instalada de la sociedad INTERASEO S.A.S. E.S.P. (en adelante INTERASEO), desde el 30 de septiembre de 1998 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 a final del año 2023
4. La sociedad tiene un término de duración indefinido.

### 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 habitantes 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 COPASEO 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 2025 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.
- Servicio Jardinería áreas públicas

La disposición final de los residuos se realizó en el relleno sanitario “La Pradera”, ubicado en el municipio de Donmatías a 40,60 kilómetros del municipio de Copacabana.

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 aseo y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) vigente en el municipio de Copacabana.

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.

Se realizaron los operativos necesarios para la recolección y transporte de los residuos sólidos originados por el arreglo de jardines, parques, poda de árboles o arbustos, árboles caídos por cualquier motivo y corte del césped en áreas públicas.

## 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                               | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   |
| Toneladas Recogidas               | 18.159 | 17.093 | 17.019 | 17.729 | 19.787 |
| Variación toneladas               | 2.135  | -1.066 | -74    | 710    | 942    |
| Variación %                       | 12%    | -6%    | 4,30%  | 4,01%  | 5%     |

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

| Proyección Residuos a recoger próximos 5 años |        |        |        |        |        |
|-----------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Año                                           | 2026   | 2027   | 2028   | 2029   | 2030   |
| Toneladas A Recoger                           | 20.154 | 20.759 | 21.381 | 22.023 | 22.684 |
| Variación toneladas                           | 367    | 605    | 623    | 641    | 661    |
| Variación %                                   | 1,82   | 2,91   | 2,91   | 2,91   | 2,91   |

Durante el año 2025, el servicio se prestó con el parque automotor que a continuación se relaciona:

| APS (Municipio) | Numero interno | Modelo | Fecha matricula Vehiculo | Capacidad (Yd3) | Placa  | Marca         |
|-----------------|----------------|--------|--------------------------|-----------------|--------|---------------|
| Copacabana      | CP1073         | 2005   | 17/11/2005               | 20              | GOE145 | International |
| Copacabana      | CP1070         | 2012   | 4/10/2012                | 20              | STS457 | International |
| Copacabana      | CP2240         | 2021   | 28/05/2021               | 25              | KMZ365 | International |
| Copacabana      | CP2221         | 2019   | 23/08/2019               | 25              | GKV295 | International |
| Copacabana      | VQ1005         | 2012   | 16/04/2012               | N/A             | UQS524 | International |

Fuente: Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados Año 2025

## 2. Servicio de barrido:

Para garantizar la prestación del servicio de barrido y limpieza en el municipio de Copacabana, la Sociedad, en coordinación con el operador del servicio 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, despápele, 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                         | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   |
| Kms Barridos                | 37.008 | 38.595 | 57.318 | 57.224 | 68.500 |
| Variación en kms            | -2.910 | 1.587  | 18.723 | -94    | 10.991 |
| Variación %                 | -7%    | 4%     | 48,51% | 0,16%  | 16,04% |

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

| Proyección Kms a Barrer próximos 5 años |         |         |         |         |         |
|-----------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Año                                     | 2026    | 2027    | 2028    | 2029    | 2030    |
| Kms a Barrer próximos años              | 106.661 | 131.193 | 161.368 | 198.482 | 244.133 |
| Variación kms a barrer                  | 19.945  | 24.532  | 30.174  | 37.114  | 45.651  |
| Variación %                             | 23%     | 23%     | 23%     | 23%     | 23%     |

### 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 2025 se realizó el corte de césped de un área de 1.958.268 (m2), distribuida en los siguientes sectores:

| Localidad, comunas o similares               | Área verde a intervenir (m2) |
|----------------------------------------------|------------------------------|
| Alrededores Cancha Ancón 2                   | 343,041                      |
| Anillos y entrada Ppal                       | 20889,631                    |
| Barrio El Obrero y El Recreo                 | 4212,042                     |
| Barrio El Remanso                            | 3355,342                     |
| Barrio La Asunción y Zonas Comunes           | 1942,847                     |
| Barrio La Azulita y Porvenir                 | 8750,014                     |
| Barrio La Pedrera y alrededores de la Cancha | 8148,254                     |
| Barrio Machado y Zonas Comunes               | 11303,318                    |
| Barrio Pedregal y Zonas Comunes              | 6444,767                     |
| Barrio Villanueva y Zonas Comunes            | 23980,538                    |
| Cancha Ancón 2                               | 1438,008                     |
| Cancha el Mojón                              | 2766,858                     |



|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| Cancha La Asunción                           | 6660,649  |
| Cancha la María                              | 5275,991  |
| Carrilera del río                            | 21598,508 |
| Colegio Ciudadela de la Vida                 | 19217,638 |
| Cristo Rey                                   | 5373,805  |
| Entrada y áreas aleñadas al río              | 7022,595  |
| Escuela Camilo Torres                        | 2673,289  |
| La María                                     | 3178,713  |
| Parque Infantil La María                     | 526,564   |
| Parque San Juan                              | 1302,468  |
| Parque Simón Bolívar                         | 867,241   |
| Parque y Cementerio                          | 6458,929  |
| Placa deportiva y Parque Infantil El Tablazo | 1608,275  |
| Quebrada y Barrio Yarumito                   | 4084,351  |
| Reservas de San Juan                         | 2772,733  |
| Sendero La Cruz                              | 13926,750 |
| Unidad Deportiva Cristo Rey                  | 12874,954 |
| Unidad Deportiva El IDEM                     | 16843,829 |
| Unidad Deportiva La Misericordia             | 2537,325  |
| Via Machado                                  | 9015,030  |
| Vías de El Mojón                             | 719,638   |
| Vías Ppales San Juan                         | 10501,798 |
| Vías y Zonas Comúnes Cristo Rey              | 4405,556  |
| Vías y Zonas Comúnes El Tablazo              | 1435,336  |
| Vías y Zonas Peatonales La María             | 423,196   |

#### 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 COPASEO 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 Copacabana, a las cuales hace seguimiento, mantenimiento y limpieza periódica.

|                                                    |  |     |
|----------------------------------------------------|--|-----|
| <b>Inventario de cestas a diciembre 31 de 2025</b> |  | 229 |
|----------------------------------------------------|--|-----|

#### 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 1 vez por semestre (99,8 m<sup>2</sup> para el año 2025), y de acuerdo a lo autorizados por el PGIRS del municipio estas zonas son:

| Localidad, comunas y/o similares | Áreas de puentes objeto de lavado (m2), según inventario del municipio | Hora inicio | Hora finalización |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|
|                                  |                                                                        |             |                   |
| Puente asunción parte baja       | 13,2                                                                   | 6:00        | 18:00             |
| Puente Piedras Blancas           | 36,7                                                                   | 6:00        | 18:00             |

## IV. INDICADORES DE GESTIÓN

### 1. Indicadores de gestión

Los usuarios a quienes se presta el servicio de aseo en el municipio de Copacabana, representaron una cobertura del 100% para la zona urbana y del 61% para la zona rural en el último año de servicio, el principal obstáculo para no prestar el servicio en la misma proporción en el área rural, se atribuye a la dificultad para el acceso vehicular, 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 |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------------|------|------|------|------|------|
|                                         | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| 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 cumplir las metas propuestas en sus indicadores de gestión, es así como en la mayoría de ellos ha logrado cumplir sus metas.

| Indicadores rotación de cartera últimos 5 años |      |      |      |      |      |
|------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
|                                                | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| Logro                                          | 9,6  | 9,27 | 10   | 10   | 5    |
| Meta                                           | 36   | 36   | 36   | 36   | 36   |

| Indicadores Eficiencia laboral |        |        |        |        |        |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                                | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   |
| Logro                          | 53,413 | 47,088 | 56.528 | 61.190 | 94.385 |
| Meta                           | 32,384 | 56,415 | 63.827 | 72.189 | 81.661 |



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%.

| <b>Proyección de los indicadores de gestión próximos 5 años</b> |             |             |             |             |             |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Indicador</b>                                                | <b>2026</b> | <b>2027</b> | <b>2028</b> | <b>2029</b> | <b>2030</b> |
| 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)                            | 88,316      | 90,965      | 93,695      | 96,506      | 99,400      |
| Disposición de residuos sólidos (%)                             | 100         | 100         | 100         | 100         | 100         |
| Continuidad del servicio (%)                                    | 100         | 100         | 100         | 100         | 100         |

## V. ASPECTOS COMERCIALES

### 1. Usuarios

El servicio de aseo en el municipio de Copacabana se prestó a 34.549 usuarios en el año 2025, los cuales han venido creciendo en un promedio del 11,78% 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-<br>USO/AÑO                                          | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   |
| Estrato 1                                                    | 1.009  | 1.039  | 1.050  | 1337   | 1379   |
| Estrato 2                                                    | 15.906 | 16.615 | 16.905 | 19505  | 19843  |
| Estrato 3                                                    | 8.62   | 8.783  | 9.15   | 9692   | 10364  |
| Estrato 4                                                    | 568    | 565    | 364    | 581    | 610    |
| Estrato 5                                                    | 150    | 151    | 152    | 184    | 185    |
| Estrato 6                                                    | 107    | 110    | 110    | 120    | 119    |
| Pequeño Productor                                            | 1.578  | 1.464  | 1.693  | 1967   | 2017   |
| Gran Productor                                               | 136    | 334    | 142    | 129    | 132    |
| Total, Usuarios                                              | 28.074 | 29.061 | 29.566 | 33.515 | 34.649 |
| Incremento usuarios                                          |        | 987    | 505    | 3949   | 1134   |
| Incremento %                                                 |        | 4%     | 2%     | 13%    | 3%     |

### Proyección Crecimiento de Usuarios en los Próximos 5 Años

| ESTRATO-USO/AÑO            | 2026         | 2027         | 2028         | 2029         | 2030         |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estrato 1                  | 1407         | 1435         | 1463         | 1493         | 1523         |
| Estrato 2                  | 20240        | 20645        | 21058        | 21479        | 21908        |
| Estrato 3                  | 10571        | 10783        | 10998        | 11218        | 11443        |
| Estrato 4                  | 622          | 635          | 647          | 660          | 673          |
| Estrato 5                  | 189          | 192          | 196          | 200          | 204          |
| Estrato 6                  | 121          | 124          | 126          | 129          | 131          |
| Pequeño Productor          | 2057         | 2098         | 2140         | 2183         | 2227         |
| Gran Productor             | 135          | 137          | 140          | 143          | 146          |
| <b>Total, Usuarios</b>     | <b>35342</b> | <b>36049</b> | <b>36770</b> | <b>37505</b> | <b>38255</b> |
| <b>Incremento usuarios</b> | <b>693</b>   | <b>707</b>   | <b>721</b>   | <b>735</b>   | <b>750</b>   |
| <b>Incremento %</b>        | <b>2%</b>    | <b>2%</b>    | <b>2%</b>    | <b>2%</b>    | <b>2%</b>    |

## 2. Sistema de Tarifas

COPASEO 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 2, definido en de la resolución CRA 720 de 2015, y de acuerdo a lo ejecutado en el componente CLUS. COPASEO 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 Copacabana, en su página web: <http://copaseo.com/>

### 3. Sistema de Facturación

Los usuarios del servicio de aseo, reciben la factura por intermedio de Empresas Públicas de Medellín, dado que COPASEO 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 de pqrs

A través de nuestros canales de atención al usuario, se atendieron 1.622 peticiones, quejas y reclamos en la vigencia 2025. A continuación, se relacionan discriminadas por causal:

|                |                                                    |      |
|----------------|----------------------------------------------------|------|
| PETICIÓN       | Cambio De Datos Basicos                            | 3    |
|                | Capacitaciones Y Otra Informacion                  | 62   |
|                | Estado De Cuenta                                   | 1    |
|                | Explicacion Cobro Del Servicio                     | 1    |
|                | Servicios Especiales                               | 873  |
|                | Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos | 18   |
|                | Solicitud de Otros Servicios                       | 139  |
| PETICIÓN Total |                                                    | 1097 |

|             |                                                              |     |
|-------------|--------------------------------------------------------------|-----|
| QUEJA       | AFECTACION AMBIENTAL                                         | 20  |
|             | INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO                 | 157 |
|             | NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL               | 13  |
|             | NO ATENCION EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO             | 13  |
|             | QUEJAS ADMINISTRATIVAS                                       | 6   |
|             | VARIACIONES CARACTERISTICAS SUMINISTRO O PRESTACION SERVICIO | 57  |
| QUEJA Total |                                                              | 266 |

|               |                                                                               |     |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| RECLAMO       | COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO | 18  |
|               | COBRO INTERESES MORA REFINANCIACION CARTERA ACUERDOS DE PAGO                  | 1   |
|               | COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO                                                  | 13  |
|               | COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES                                   | 4   |
|               | COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS                                              | 69  |
|               | DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO                                               | 60  |
|               | ESTRATO INCORRECTO                                                            | 32  |
|               | FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION                                        | 9   |
|               | INCONFORMIDAD CON EL AFORO                                                    | 8   |
|               | TARIFA INCORRECTA                                                             | 35  |
|               | TERMINACIÓN DEL CONTRATO                                                      | 9   |
| RECLAMO Total |                                                                               | 258 |

|               |                     |   |
|---------------|---------------------|---|
| RECURSO       | Recurso Con Pruebas | 1 |
| RECURSO Total |                     | 1 |

## VI. SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

| <b>Gestión Ambiental y Social</b>                                                   |                                                   |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>NUESTRAS CIFRAS</b>                                                              |                                                   | <b>2024 2025</b>            |
|    | <b># Puntos Críticos Intervenidos Socialmente</b> | <b>96 135</b>               |
|    | <b>Puntos críticos intervenidos y eliminados</b>  | <b>6 8</b>                  |
|   | <b>Campañas en comercio</b>                       | <b>25 32</b>                |
|  | <b>Actividades desarrolladas</b>                  | <b>8 12</b>                 |
|  | <b>Actividades Educativas realizadas</b>          | <b>58 69</b>                |
|  | <b>Jornadas de limpieza con la comunidad</b>      | <b>7 10</b>                 |
|  | <b>Total actividades realizadas</b>               | <b>200 266<sub>12</sub></b> |

## Gestión Ambiental y Social

### ***MANTENIMIENTO DE JARDINES PÚBLICOS***

Nuestro equipo de jardinería en el año 2025, realizó mantenimiento a **31.302 m2 de jardines públicos en el municipio**, con deshierbe, poda, limpieza, plateo y aplicación de abono y chipeado.



## Gestión Ambiental y Social

### OTRAS ACCIONES EN GESTIÓN AMBIENTAL

Se sembraron **1.963** plántulas en las jardineras públicas de nuestro



[www.copaseo.com](http://www.copaseo.com)



[www.copaseo.com](http://www.copaseo.com)

Dirección de atención al usuario: Copaseo, Cra. 56 Cl. 52 – 11  
 Canales de atención: 018000 423 711 | 301 265 5557 | [bcopacabana@interaseo.com.co](mailto:bcopacabana@interaseo.com.co)  
 Dirección de notificaciones: Cl. 64C Sur #44A-11, Aliadas, Sabaneta  
 Correo de notificaciones: [notificaciones@interaseo.com.co](mailto:notificaciones@interaseo.com.co)

Canales de atención: 018000 423 711 | 301 265 5557 | [bcopacabana@interaseo.com.co](mailto:bcopacabana@interaseo.com.co)  
 Dirección de notificaciones: Cl. 64C Sur #44A-11, Aliadas, Sabaneta  
 Correo de notificaciones: [notificaciones@interaseo.com.co](mailto:notificaciones@interaseo.com.co)

***SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL***  
***JORNADAS AMBIENTALES***

A lo largo del año, nuestros promotores ambientales desarrollaron diversas campañas dirigidas al sector comercio, llevaron a cabo múltiples actividades educativas y organizaron jornadas de limpieza comunitaria. Además, realizaron intervenciones sociales en numerosos puntos críticos del territorio, logrando recuperar muchos de ellos. Estos resultados demuestran que el compromiso colectivo y el trabajo articulado sí generan transformaciones reales en el entorno.



## Gestión Ambiental y Social

# ¡MANOS A LA HUERTA!



En el municipio de Copacabana se realizaron **13 asistencias técnicas**, **4 siembras en huertas**, **3 cosechas**, seguimientos y mantenimiento a las huertas.



**El área de Responsabilidad Social Empresarial, Ambiental y Gobemanza – RSEAG** desarrolló durante la vigencia diversas acciones orientadas al fortalecimiento social, ambiental y comunitario en los territorios de operación.

Las estrategias estuvieron enfocadas en la promoción de los derechos humanos de los operarios, la educación ambiental, el uso responsable del servicio público de aseo, la cultura ciudadana y la atención oportuna de emergencias, mediante campañas pedagógicas, jornadas de sensibilización puerta a puerta, actividades lúdico-educativas en instituciones educativas, capacitaciones, ferias ambientales y acciones de recuperación de espacios verdes.

Estas intervenciones permitieron consolidar el relacionamiento comunitario, fortalecer hábitos sostenibles y generar mayor conciencia frente al manejo adecuado de residuos y el respeto por la labor del personal operativo, impactando de manera directa a miles de usuarios y actores del territorio.







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

| ACTIVO                                                  | NOTA | Diciembre<br>2023    | Diciembre<br>2024    |
|---------------------------------------------------------|------|----------------------|----------------------|
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                                 |      |                      |                      |
| Efectivo y equivalentes de efectivo                     | 7    | 499,427,130          | 529,003,137          |
| Cuentas por cobrar por servicios públicos               | 8    | 3,407,070,252        | 2,935,935,024        |
| Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar          | 9    | 15,970,366           | 27,945,033           |
| Cuentas por cobrar con partes relacionadas              | 10   | 433,273,665          | 948,331,125          |
| Activos por impuestos corrientes                        | 11   | 33,157,700           | 46,737,496           |
| Inventarios                                             | 12   | 1,531,176            | 0                    |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>                           |      | <b>4,570,449,511</b> | <b>4,487,952,635</b> |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>                              |      |                      |                      |
| Cuentas por cobrar por servicios públicos               | 8    | 433,164,921          | 478,823,516          |
| Cuentas por cobrar con partes relacionadas              | 10   | 0                    | 156,742,972          |
| Propiedades, planta y equipo                            | 13   | 377,940,930          | 364,913,726          |
| <b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>                        |      | <b>811,105,850</b>   | <b>1,000,480,213</b> |
| <b>TOTAL DEL ACTIVO</b>                                 |      | <b>5,401,555,361</b> | <b>5,488,432,848</b> |
| PASIVO                                                  | NOTA | Diciembre<br>2023    | Diciembre<br>2024    |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                                 |      |                      |                      |
| Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar | 14   | 97,672,000           | 245,401,575          |
| Cuentas por pagar con partes relacionadas               | 15   | 3,345,579,578        | 2,873,022,086        |
| Pasivo por impuestos corrientes                         | 16   | 34,135,760           | 125,131,792          |
| Otros pasivos                                           | 17   | 257,588,784          | 725,330,005          |
| <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>                           |      | <b>3,635,175,122</b> | <b>3,969,885,358</b> |
| <b>PASIVO NO CORRIENTE</b>                              |      |                      |                      |
| Otros pasivos                                           | 17   | 82,709,465           | 0                    |
| Pasivos por impuestos diferidos                         | 18   | 36,670,124           | 34,139,765           |
| <b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>                        |      | <b>119,379,589</b>   | <b>34,139,765</b>    |
| <b>TOTAL DEL PASIVO</b>                                 |      | <b>3,754,554,711</b> | <b>4,004,025,123</b> |
| PATRIMONIO                                              | NOTA | Diciembre<br>2023    | Diciembre<br>2024    |
| Capital Suscrito y Pagado                               | 19   | 200,000,000          | 200,000,000          |
| Reservas Apropiadas                                     | 20   | 848,237,469          | 848,237,469          |
| Otras participaciones en el patrimonio                  | 21   | 152,889,556          | 139,839,631          |
| Ganancias acumuladas                                    | 22   | 82,754,695           | 82,754,695           |
| Utilidades del ejercicio                                | 22   | 162,926,700          | 214,575,000          |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                                 |      | <b>1,446,810,420</b> | <b>1,485,407,795</b> |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                        |      | <b>5,401,555,361</b> | <b>5,488,432,848</b> |

Las notas que lo acompañan son parte integral de los Estados Financieros.

  
Paula Sierra Vasquez  
Representante Legal  
(Ver Certificación Adjunta)

  
Maribel Duque Correa  
Contadora  
T.P. 258388-T  
(Ver Certificación Adjunta)

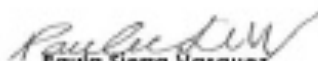
  
Ana Sofia Correa Cadavid  
Revisor Fiscal  
T.P. 95879-T  
(Ver Certificación Adjunta)


**EMPRESA DE ASEO COPACABANA S.A. E.S.P.**
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**

 Al 31 de Diciembre de 2025 y 2024  
 (Expresado en pesos colombianos)

| CONCEPTO                                                                                | NOTA | Diciembre<br>2025  | Diciembre<br>2024  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------|--------------------|
| Ingresos de actividades Ordinarias                                                      | 23   | 1,123,663,270      | 1,040,628,545      |
| Costo de Ventas de Servicios                                                            | 24   | (644,685,692)      | (519,966,404)      |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>                                                                   |      | <b>478,977,578</b> | <b>520,662,141</b> |
| Gastos de administración                                                                | 25   | (248,426,841)      | (232,247,709)      |
| Otros (gastos) / Ingresos, neto                                                         | 26   | (12,721,225)       | 2,974,195          |
| <b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>                                                             |      | <b>217,829,511</b> | <b>291,388,627</b> |
| (Gastos) / Ingresos financieros, neto                                                   | 27   | 29,187,069         | 40,162,309         |
| <b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>                                                      |      | <b>247,016,579</b> | <b>331,550,936</b> |
| Impuesto de renta                                                                       | 28   | (84,688,030)       | (116,901,041)      |
| Impuesto diferido                                                                       | 28   | 600,160            | (54,095)           |
| <b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>                                                           |      | <b>162,928,709</b> | <b>214,575,800</b> |
| <b>OTRO RESULTADO INTEGRAL</b>                                                          |      |                    |                    |
| Componentes de ORI que no se reclasificarán al resultado del periodo, neto de impuestos | 29   | 13,049,925         | 5,805,765          |
| <b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL PERIODO</b>                                             |      | <b>175,978,635</b> | <b>220,381,565</b> |

Las notas que lo acompañan son parte integral de los Estados Financieros.

  
**Paula Sierra Vasquez**  
 Representante Legal  
 (Ver Certificación Adjunta)

  
**Maribel Duque Correa**  
 Contadora  
 T.P. 258388-T  
 (Ver Certificación Adjunta)

  
**Ana Sofia Correa Cadavid**  
 Revisor Fiscal  
 T.P. 95879-T  
 (Ver Certificación Adjunta)

## INDICADORES FINANCIEROS



EMPRESA DE ASEO COPACABANA S.A. E.S.P.  
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO  
Al 31 de Diciembre de 2025 y 2024  
(Expresado en pesos colombianos)

| CONCEPTO                                   | Capital Suscrito y Pagado | Reservas           | Otras Participaciones en el Patrimonio | Ganancias Acumuladas | Total Patrimonio     |
|--------------------------------------------|---------------------------|--------------------|----------------------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>Nota</b>                                | <b>19</b>                 | <b>20</b>          | <b>21</b>                              | <b>22</b>            |                      |
| <b>Saldos al 31 de Diciembre de 2023</b>   | <b>200,000,000</b>        | <b>749,775,219</b> | <b>134,033,866</b>                     | <b>181,217,146</b>   | <b>1,265,026,230</b> |
| Adquisición en Acciones Propias            | 0                         | 0                  | 0                                      | 0                    | 0                    |
| Dividendos decretados                      | 0                         | 0                  | 0                                      | 0                    | 0                    |
| Utilidad Neta                              | 0                         | 98,462,450         | 0                                      | 116,113,350          | 214,575,800          |
| Otros resultados integrales                | 0                         | 0                  | 5,805,765                              | 0                    | 5,805,765            |
| <b>Saldos al 31 de Diciembre e de 2024</b> | <b>200,000,000</b>        | <b>848,237,669</b> | <b>139,839,631</b>                     | <b>297,330,495</b>   | <b>1,485,407,795</b> |
| Adquisición en Acciones Propias            | 0                         | 0                  | 0                                      | 0                    | 0                    |
| Dividendos decretados                      | 0                         | 0                  | 0                                      | (214,575,800)        | (214,575,800)        |
| Utilidad Neta                              | 0                         | 0                  | 0                                      | 1,62,928,700         | 1,62,928,700         |
| Otros resultados integrales                | 0                         | 0                  | 13,049,925                             | 0                    | 13,049,925           |
| <b>Saldos al 31 de Diciembre de 2025</b>   | <b>200,000,000</b>        | <b>848,237,669</b> | <b>152,889,556</b>                     | <b>245,683,395</b>   | <b>1,446,810,620</b> |

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

  
Paula Sierra Vasquez  
Representante Legal  
(Ver Certificación Adjunta)

  
Maribel Duque Correa  
Contadora  
T.P. 258388-T  
(Ver Certificación Adjunta)

  
Ana Sofia Correa Cadavid  
Revisor Fiscal  
T.P. 95879-T  
(Ver Certificación Adjunta)

## INDICADORES FINANCIEROS

### LIQUIDEZ

| Liquidez                            | 2025 | 2024 |
|-------------------------------------|------|------|
| Activo Corriente / Pasivo Corriente | 1,20 | 1,13 |

| Capital de trabajo                  | 2025        | 2024        |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| Activo Corriente - Pasivo Corriente | 755.284.359 | 519.066.367 |

| Prueba acida                                     | 2025 | 2024 |
|--------------------------------------------------|------|------|
| Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente | 1,20 | 1,13 |

| Respaldo total o Liquidez general | 2025 | 2024 |
|-----------------------------------|------|------|
| Activo total / Pasivo total       | 1,37 | 1,37 |

| Endeudamiento               | 2025 | 2024 |
|-----------------------------|------|------|
| Pasivo total / Activo total | 0,73 | 0,73 |

### APALANCAMIENTO

| Apalancamiento externo    | 2025 | 2024 |
|---------------------------|------|------|
| Pasivo total / Patrimonio | 2,73 | 2,69 |

| Apalancamiento interno | 2025 | 2024 |
|------------------------|------|------|
|------------------------|------|------|

|                           |      |      |
|---------------------------|------|------|
| Patrimonio / Pasivo total | 0,37 | 0,37 |
|---------------------------|------|------|

## RENTABILIDAD

| Margen Bruto de Utilidad        | 2025 | 2024 |
|---------------------------------|------|------|
| Utilidad Bruta / Ingresos Netos | 41%  | 59%  |

| Margen Operacional de Utilidad        | 2025 | 2024 |
|---------------------------------------|------|------|
| Utilidad Operacional / Ingresos Netos | 25%  | 33%  |

| Cobertura de Intereses                     | 2025 | 2024 |
|--------------------------------------------|------|------|
| Utilidad Operacional / Costo por intereses | na   | na   |

| Margen Neto de Utilidad        | 2025 | 2024 |
|--------------------------------|------|------|
| Utilidad Neta / Ingresos Netos | 18%  | 24%  |

| Rendimiento del patrimonio ROE | 2025 | 2024 |
|--------------------------------|------|------|
| Utilidad Neta / Patrimonio     | 11%  | 14%  |

| Rendimiento del Activo Total ROA | 2025 | 2024 |
|----------------------------------|------|------|
| Utilidad Neta / Activo total     | 3%   | 4%   |

| Rendimiento del Activo Total ROA    | 2025 | 2024 |
|-------------------------------------|------|------|
| Utilidad Operacional / Activo total | 4%   | 5%   |

## DIAGNOSTICO FINANCIERO

| EBITDA                                  | 2025        | 2024        |
|-----------------------------------------|-------------|-------------|
| Utilidad operativa + Dep + Amortización | 250.369.790 | 336.178.324 |
| Depreciaciones                          | 3.353.220   | 4.647.388   |
| Amortizaciones                          | -           | -           |

| Margen EBITDA                | 2025 | 2024 |
|------------------------------|------|------|
| Ebitda / Ingreso Operacional | 22%  | 32%  |

| Endeudamiento Financiero sobre Ebitda | 2025 | 2024 |
|---------------------------------------|------|------|
| Total deuda financiera / Ebitda       | na   | na   |

| Endeudamiento Financiero sobre Patrimonio | 2025 | 2024 |
|-------------------------------------------|------|------|
| Total deuda financiera / Patrimonio       | na   | na   |

## METAS SERVICIO DE ASEO

| ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO              | ASPECTO     | OBJETIVO                                                                                                      | LINEA BASE | INDICADORES                                                                                                                    | META | PLAZO   | FUENTE                                                                                                   |
|---------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RECOLECCIÓN                                 | Cobertura   | Incrementar el número de suscriptores atendidos 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 meta en Agua Potable y Saneamiento Básico- Ministerio |
|                                             | Calidad     | Indicador de calidad del horario de recolección                                                               | 100%       | $IHR_{NA_i} = \frac{\sum_{d=1}^{NDM} NRR_{di}}{(ndm/7) * F_{CCU_i}} * 100\%$                                                   | 100% | Mensual | Artículo 56 de la Resolución 720                                                                         |
|                                             | Continuidad | Prestar el servicio de recolección en la frecuencia establecida durante todo el año                           | 100%       | $IFR_{NA_i} = \frac{\sum_{d=1}^{NDM} NRD_{di}}{(ndm/7) * F_{CCU_i}} * 100\%$                                                   | 100% | Mensual | Artículo 55 de la Resolución 720                                                                         |
| TRANSPORTE                                  | Cobertura   | Incrementar el número de suscriptores atendidos 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 de la 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%       | 880                                                                                                                            | 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%       | $I = \frac{\sum (D(xU))}{Up \times D} * 100\%$                                                                                 | 100% | Mensual | Resolución 12 de 1995                                                                                    |

|                            |             |                                                                                     |      |                                                                                                                |      |         |                                                                                                          |
|----------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CORTE DE<br/>CÉSPED</b> | Cobertura   | Incrementar las áreas a corte de césped                                             | 100% | Cobertura del servicio de recolección (%)= (Total de suscriptores del servicio de aseo/total suscriptores)*100 | 100% | Mensual | Orientaciones metodológicas para la formulación de meta en Agua Potable y Saneamiento Básico- Ministerio |
|                            | 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% | $\frac{[1 - \sum(D_i - U_i)]}{U_p \times D} \times 100\%$                                                      | 100% | Mensual | Resolución 12 de 1995                                                                                    |

|                         |             |                                                                                                               |      |                                                                                                                                                                      |      |         |
|-------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|
| <b>Comercialización</b> | Cobertura   | Incrementar el nivel de cobertura del servicio de comercialización (facturación) en un 100%                   | 100% | Cobertura del servicio de comercialización (%) = $(\text{Total de suscriptores facturados} / \text{total suscriptores atendidos}) * 100$                             | 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 (%) = $\text{Total ciclos de facturación liquidadas al mes} / \text{Total ciclos de facturación programadas en el mes}$ | 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 |

| ELABORÓ                                                                           | REVISÓ                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |
| William Darío Pérez Pérez                                                         | Carlos Mario Gutierrez Bayona                                                      |



JRT (Jul 21, 2026 09:43:36 CDT)

**JOSE RICARDO TRUJILLO TOBAR**  
REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE

