

Informe de Gestión 2020



aseo riogrande
S.A.E.S.P

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 un 3,8 % al pasar de 7.411 en diciembre de 2019 a 7692 en diciembre de 2020. Los usuarios pertenecientes al estrato 3 registraron el mayor crecimiento de 157 suscriptores en 2020.


En la siguiente tabla, el resumen comparativo por suscriptores:

Tipo de usuario	usuarios		variación	variación
	2019	2020	%	#
Residencial				
Estrato 1	500	532	6,40%	32
Estrato 2	3223	3320	3,01%	97
Estrato 3	2545	2702	6,17%	157
Estrato 4	191	192	0,52%	1
Estrato 5	28	30	7,14%	2
Estrato 6	42	41	-2,38%	-1
Industrial Pequeño productor	64	76	18,75%	12
Industrial Mediano productor	13	13	0,00%	0
Industrial Grande productor	5	2	-60,00%	-3
Comercial Pequeño Productor	737	725	-1,63%	-12
Comercial Mediano productor	22	17	-22,73%	-5
Comercial Gran productor	0	0	0,00%	0
Oficial Pequeño Productor	33	34	3,03%	1
Oficial Mediano	4	4	0,00%	0
Oficial Gran productor	4	4	0,00%	0
TOTAL SUSCRIPTORES	7.411	7.692	3,79%	281

Tarifas

Las tarifas cobradas a los usuarios del municipio de San Pedro de los Milagros 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			variación	variación
	2019	2020	%	#
Residencial				
Estrato 1	\$ 5.174	\$ 4.471	-14,7%	-\$ 760
Estrato 2	\$ 11.604	\$ 9.918	-14,5%	-\$ 1.687
Estrato 3	\$ 16.005	\$ 13.691	-14,5%	-\$ 2.314
Estrato 4	\$ 19.027	\$ 16.309	-14,3%	-\$ 2.718
Estrato 5	\$ 21.907	\$ 18.941	-13,9%	-\$ 4.366
Estrato 6	\$ 37.161	\$ 32.100	-13,6%	-\$ 5.060
Peq prod industrial	\$ 40.402	\$ 35.255	-12,8%	-\$ 5.176
Peq prod comercial	\$ 46.652	\$ 40.680	-12,8%	-\$ 5.972
Peq prod oficial	\$ 31.101	\$ 27.170	-12,8%	-\$ 3.981
Gran prod industrial	\$ 96.432	\$ 91.308	-5,3%	-\$ 5.129
Gran prod comercial	\$ 111.274	\$ 105.356	-5,3%	-\$ 5.919
Gran prod oficial	\$ 74.135	\$ 70.287	-5,3%	-\$ 3.946

Subsidios y Contribuciones

El Concejo Municipal, a través del Acuerdo No. 030 de 06/12/2017 definió los siguientes porcentajes de subsidios y contribuciones para el servicio de aseo y continuaron vigentes a diciembre 31 de 2020:



Tipo de usuario	%
Residencial	
Estrato 1	-70,00%
Estrato 2	-35,00%
Estrato 3	-12,00%
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	Municipalidad de San Pedro de los Ríos		
	Total subsidios	Total contribuciones	Balance
Enero	\$ 21.512.491,15	\$ 16.281.351,69	\$ (5.231.139,46)
Febrero	\$ 22.524.171,75	\$ 15.294.798,85	\$ (7.229.372,90)
Marzo	\$ 20.311.078,98	\$ 13.622.320,93	\$ (6.688.758,05)
Abril	\$ 21.301.312,31	\$ 14.726.974,81	\$ (6.574.337,50)
Mayo	\$ 21.147.671,62	\$ 14.484.598,35	\$ (6.663.073,27)
Junio	\$ 20.612.324,33	\$ 13.120.259,50	\$ (7.492.064,83)
Julio	\$ 21.909.317,90	\$ 14.899.784,40	\$ (7.008.533,50)
Agosto	\$ 21.561.363,45	\$ 14.193.272,48	\$ (7.368.090,97)
Septiembre	\$ 21.161.655,10	\$ 13.527.315,40	\$ (7.634.339,70)
Octubre	\$ 24.533.264,70	\$ 16.204.861,43	\$ (8.328.403,27)
Noviembre	\$ 22.283.902,16	\$ 14.966.380,31	\$ (7.317.521,85)
Diciembre	\$ 21.505.141,21	\$ 14.252.987,32	\$ (7.252.153,89)
TOTALES	\$ 260.362.694,66	\$ 175.574.905,47	\$ (84.787.789,19)

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

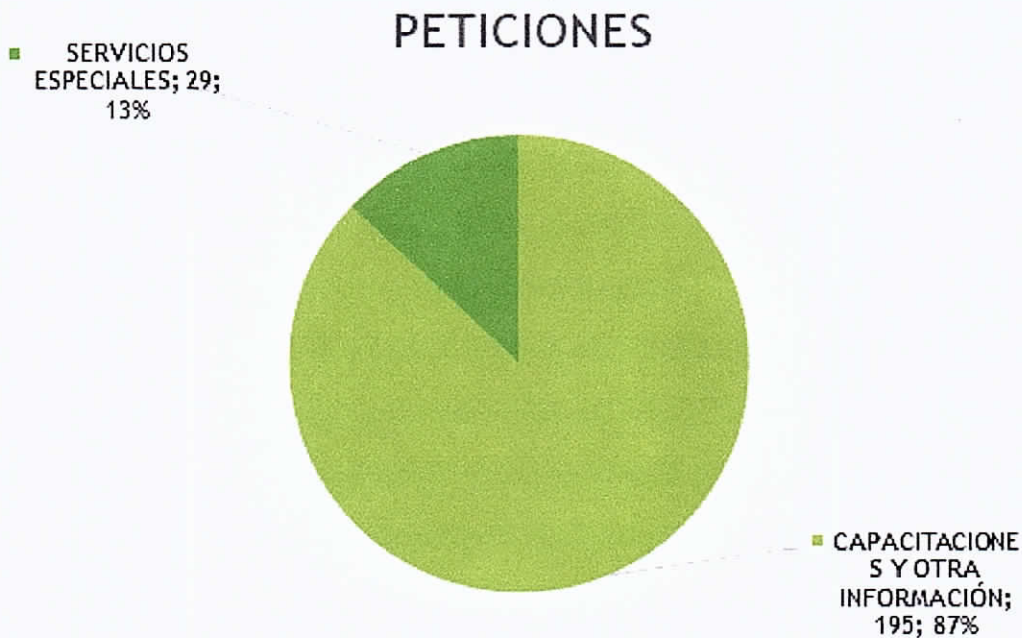
Para la atención de PQR, la empresa tiene dispuestos los siguientes canales de atención:

- comercialsanpedro@interaseo.com.co las 24 horas del día
- Teléfono 86 86 220 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.aseoriogrande.com las 24 horas del día
- Oficina: Carrera 49 N 49 55, 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)

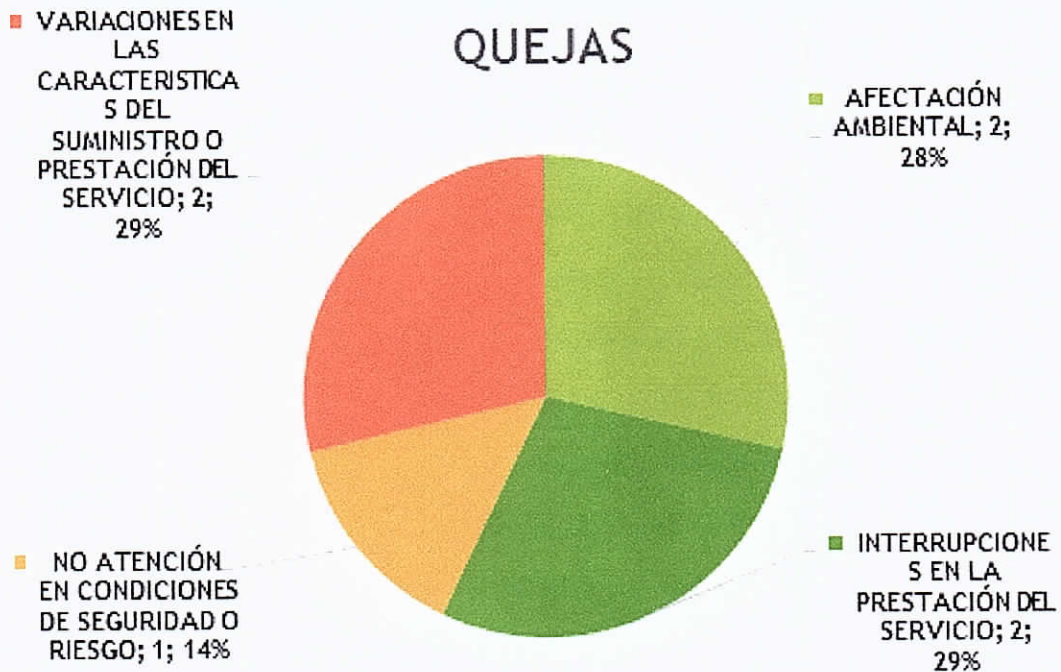
Se radicaron y atendieron las siguientes PQR durante la vigencia 2020.



En total se recibieron 224 peticiones. La petición con mayor número de radicados, corresponden a “Capacitaciones y otra información” con 195 peticiones que corresponden a solicitudes de capacitación para temas ambientales.

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

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



En el año 2020 se radicaron en total 7 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, afectación ambiental y variaciones en las características del suministro en la prestación del servicio" con 2 quejas cada uno de los 3 items, la cual está asociada a la demora e interrupción en la recolección de residuos y barrido de áreas públicas, la generación de puntos críticos con las bolsas de barrido y la calidad del mismo.

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

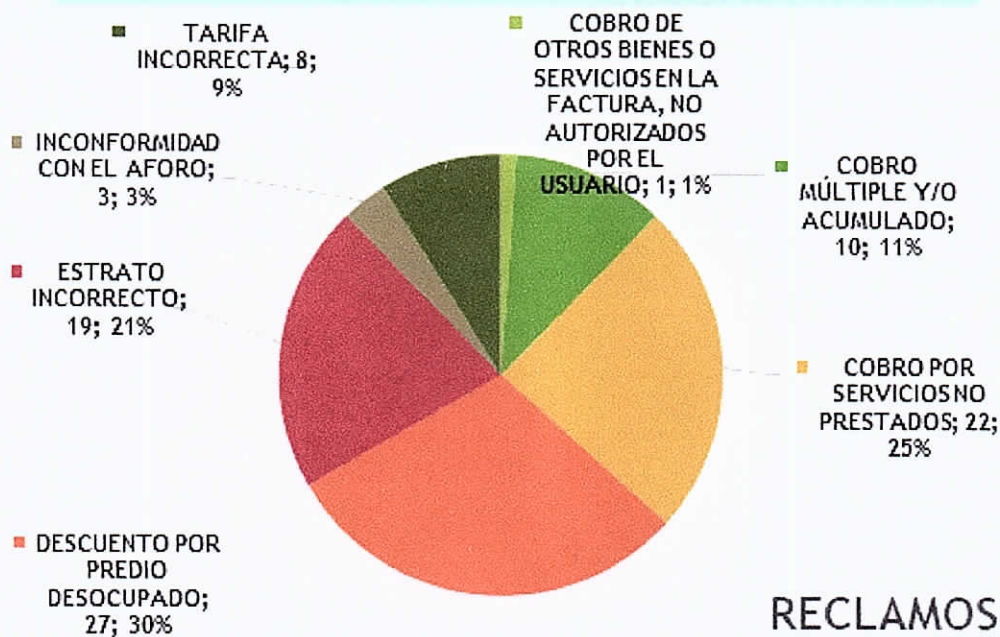


PQR

Trámite	Nombre causal	Total radicaciones
Quejas	HECTÁREAS AMBIENTAL	2
Quejas	INTERFERENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2
Quejas	RECURSOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL ESPECIAL	1
Quejas	RECURSOS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL ORDINARIO	2
Quejas	RECURSOS AMBIENTALES	2
Quejas	INTERFERENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2
	Total:	7

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 90 reclamos. La causal más recurrente con 27 casos fue “Descuento por predio desocupado”, esta causal está tipificada por la SSPD como un reclamo, pero es más bien 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:

Promoción ambiental

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

Actividades	Año 2020
Campañas puerta a puerta	20
Recuperación de espacio público y zonas verdes	1
Campañas Comercio	15
Campañas Instituciones educativas y empresas	2
Campañas puntos críticos	30
Instalación de avisos	9
TOTAL ACTIVIDADES RELACIONES COMUNIDAD Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	77

Las redes sociales han posibilitado visibilizar el trabajo de nuestros funcionarios, dejando así, un mensaje de cuidado por el medio ambiente clave en la ciudad.

Balance puntos críticos

En conjunto con la UMATA e Interaseo se realizaron labores enfocadas a la erradicación de los puntos críticos en el Municipio, se lograron sensibilizar 660 personas en el manejo adecuado de residuos.



Otras actividades del área



Donación Actualización PGIRS Municipal

Con el fin de fortalecer los programas institucionales la empresa apoyó la actualización del PGIRS, siendo este programa la carta de navegación en materia ambiental, por eso la importancia de mantenerla actualizada. Por un valor de \$43.554.000

Otras actividades del área



Apoyo Kits escolares

Aseo Riogrande con su programa busca a través de la educación acercar la empresa con la comunidad creando conciencia ambiental, se realizó la entrega de 1034 kits escolares, este constaba de: 5 cuadernos, 1 borrador, 1 sacapuntas, 1 lapicero, 1 lápiz, 1 caja de colores, 1 regla; por un valor de: \$13.088.400

Otras actividades del área



Donación Juguetes

Como apoyo a las novenas navideñas de la Administración Municipal se realizó la donación de 2500 juguetes, por un valor de \$20.000.000.

Otras actividades del área



Evento Serenata y festival parrandero

Aseo Riogrande contribuyó con \$8.568.000 para la realización del evento Serenata, y de \$5.000.000 para el festival parrandero, el cual sirvió para: Atención equipo de producción, transmisiones, Souvenir del evento y Refrigerio para los asistentes.

Otras actividades del área



Valla Ingreso Municipio.

Buscando fortalecer el turismo en el Municipio de San Pedro, se realizó el diseño e instalación de una valla con los elementos representativos de la región, este patrocinio por un valor de \$5.300.000.

Comunicaciones

A partir del 15 de julio se crearon distintos canales comunicativos que han permitido la socialización e interacción de los distintos proyectos y programas que se han llevado a cabo en el Municipio de San Pedro de los Mllagros.



Más información:

Nuestro propósito es brindar a toda la población un servicio integral para el adecuado manejo de los **residuos sólidos.**

www.aseoriogrande.com

aseo riogrande SAESP



Aseo Riogrande

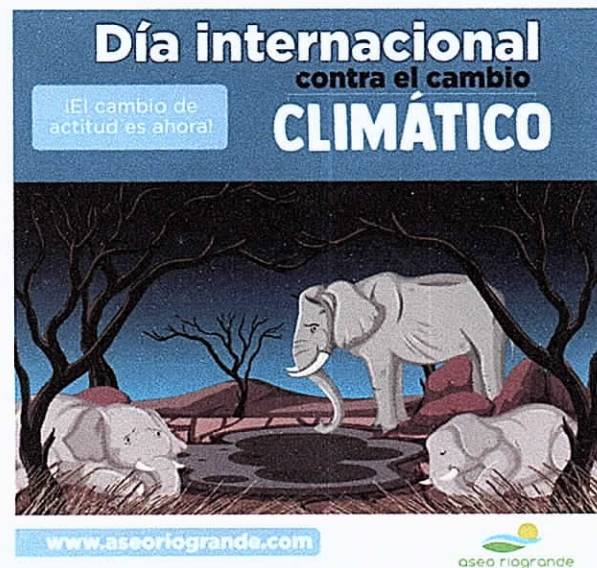
Producto/servicio

Enviar mensaje

Comunicaciones



Piezas
gráficas



Divulgación días ambientales

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

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

Comunicaciones



Piezas gráficas



Invitación:

Actualización de tarifas de aseo.

¿Quieres acompañarnos?

Fecha límite de inscripción: 17 de febrero.

Lugar: Sala de reuniones de la Municipalidad de San Pedro de Macoris.

Fecha del evento: 18 de febrero de 2021.

Hora: 10:00 am.

comercialsanpedro@interaseo.com.co

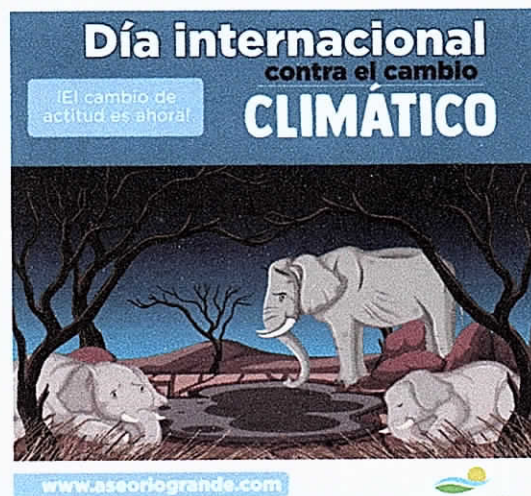


¿Cómo separo y dispongo los residuos que puedan estar contagiados por COVID 19?

www.aseoriogrande.com

Información importante

Tips para uso de residuos



www.aseoriogrande.com



Divulgación días ambientales

Resumen Rentabilidad Social y Ambiental

Concepto	Ejecutado a diciembre
Corte de césped, poda tala, jardinería y embellecimiento espacio público	\$ 6.210.000
Promotores Ambientales, Educación Ambiental y Campañas Cívicas	\$ 23.070.429
Comunicaciones (Redes Sociales)	\$ 2.863.040
Material publicitario	\$ 5.495.000
Gestión Aprovechamiento	\$ 2.633.406
Proyectos Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)	\$ 87.837.749
Total Rentabilidad Social y Ambiental	\$ 128.109.624

Aspectos operativos



Toneladas de residuos Ordinarios 2020	Toneladas de residuos Aprovechables año 2020	Km Barridos Año 2020
4.950,61 toneladas por el año	8,68 toneladas mes promedio	786,7 promedio mes



Personal operativo

Cargo	San Pedro de los Milagros
Facilitador	1
Conductor Recolección y Transporte	2
Operario Barrido y Limpieza	7
Operario Recolección y Transporte	4
Total:	14

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.



aseo riogrande
S.A.E.S.P.