

Informe **de**  
**Gestión** 2020

 Giraseo  
S.A. E.S.P.

DIGITALIZADO

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

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

## Usuarios

Los usuarios atendidos crecieron en un 1,8 % al pasar de 14.299 en diciembre de 2019 a 14.563 en diciembre de 2020. Los usuarios pertenecientes al estrato 2 registraron el mayor crecimiento de 235 suscriptores en 2020.

El resumen comparativo por suscriptores:

 <b>Tipo de usuario</b>	usuarios		variación	variación
	2019	2020	%	#
<b>Residencial</b>				
Estrato 1	418	420	0,48%	2
Estrato 2	10.312	10.547	2,28%	235
Estrato 3	1.900	1.945	2,37%	45
Estrato 4	244	248	1,64%	4
Estrato 5	96	95	-1,04%	-1
Estrato 6	86	84	-2,33%	-2
Industrial Pequeño productor	121	133	9,92%	12
Industrial Mediano productor	23	25	8,70%	2
Industrial Grande productor	27	27	0,00%	0
Comercial Pequeño Productor	949	919	-3,16%	-30
Comercial Mediano productor	35	32	-8,57%	-3
Comercial Gran productor	18	16	-11,11%	-2
Oficial Pequeño Productor	53	56	5,66%	3
Oficial Mediano	9	9	0,00%	0
Oficial Gran productor	8	9	12,50%	1
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>14.299</b>	<b>14.565</b>	<b>1,86%</b>	<b>266</b>

## Tarifas

Las tarifas cobradas a los usuarios del municipio de Girardota 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.

 Clasificación			variación	variación
	Residencial	2019	2020	%
Estrato 1	\$ 12.191	\$ 12.654	3,8%	463,18
Estrato 2	\$ 13.289	\$ 13.812	3,9%	522,89
Estrato 3	\$ 15.183	\$ 15.791	4,0%	608,52
Estrato 4	\$ 16.982	\$ 17.691	4,2%	709,52
Estrato 5	\$ 28.211	\$ 29.481	4,5%	1.269,43
Estrato 6	\$ 33.810	\$ 35.442	4,8%	1.632,56
Peq. prod. industrial	\$ 37.612	\$ 39.698	5,5%	2.086,13
Peq. prod. comercial	\$ 43.398	\$ 45.805	5,5%	2.407,07
Peq. prod. oficial	\$ 28.932	\$ 30.537	5,5%	1.604,71
Gran prod. industrial	\$ 68.718	\$ 65.747	-4,3%	- 2.971,07
Gran prod. comercial	\$ 79.290	\$ 75.861	-4,3%	-3.428,16
Gran prod. oficial	\$ 52.860	\$ 50.574	-4,3%	-2.285,44

## Subsidios y Contribuciones

El Concejo Municipal, a través del Acuerdo No. 013 de 30/11/2018 definió los siguientes porcentajes de subsidios y contribuciones para el servicio de aseo y continuaron vigentes a diciembre 31 de 2020.

 <b>Tipo de usuario</b>	<b>%</b>
<b>Residencial</b>	
Estrato 1	-70,00%
Estrato 2	-26,00%
Estrato 3	-9,00%
Estrato 4	0,00%
Estrato 5	50,00%
Estrato 6	60,00%
Pequeño Productor Comercial	50,00%
Pequeño Productor Industrial	50,00%
Pequeño Productor Oficial	0,00%
Mediano y Gran Productor Comercial	50,00%
Mediano y Gran Productor Industrial	50,00%
Mediano y Gran Productor Oficial	0,00%

## Balance Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos

Luego de la aplicación de los porcentajes aprobados por el Concejo Municipal en las tarifas cobradas a los usuarios, se generó el siguiente balance:

Periodo	Balance subsidios y contribuciones (fsri) Municipio de Girardota		
	Total subsidios	Total contribuciones	Balance
Enero	59.490.950	50.560.947	-8.930.003
Febrero	60.985.479	51.361.233	-9.624.246
Marzo	61.584.550	53.186.231	-8.398.318
Abril	58.135.115	50.482.011	-7.653.103
Mayo	58.342.704	47.661.359	-10.681.345
Junio	58.430.804	42.761.433	-15.669.370
Julio	58.476.151	45.690.744	-12.785.407
Agosto	58.537.877	47.119.299	-11.418.578
Septiembre	57.156.570	46.880.929	-10.275.642
Octubre	57.381.863	48.379.103	-9.002.760
Noviembre	58.170.443	48.961.447	-9.208.997
Diciembre	58.301.709	48.199.059	-10.102.650
<b>TOTALES</b>	<b>704.994.216</b>	<b>581.243.796</b>	<b>-123.750.420</b>

# Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

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

- [bgirardota@interaseo.com.co](mailto:bgirardota@interaseo.com.co) las 24 horas del día
- Teléfono 289 53 52 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.giraseo.com](http://www.giraseo.com) las 24 horas del día
- Oficina: Calle 8 B No 22-11, 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)

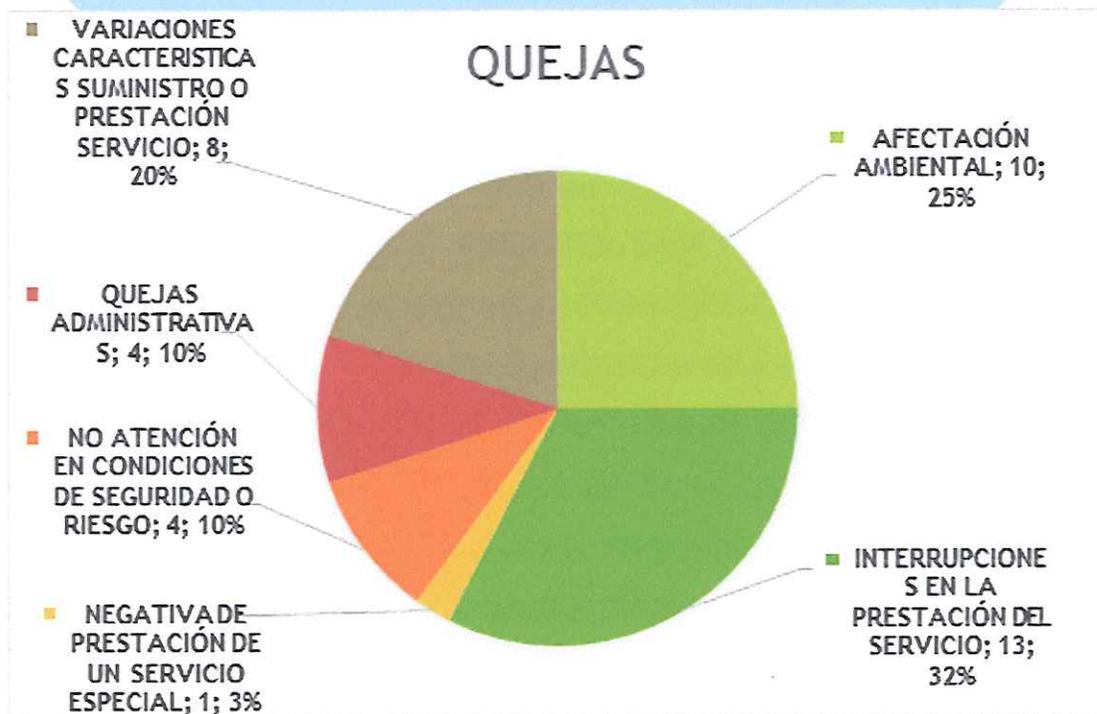
Se radicaron y atendieron las siguientes PQR durante la vigencia 2020.



En total se recibieron 904 peticiones. La petición con mayor número de radicados corresponde a “Servicios especiales” con 452 peticiones que hacen referencia a la recolección de residuos diferentes a los ordinarios como son: muebles, colchones, enseres y escombros; 449 son “Capacitaciones Y Otra Información” correspondiente 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 40 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" con 13 quejas, la cual está asociada a la demora e interrupción en la recolección de residuos y barrido de áreas públicas.

## Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

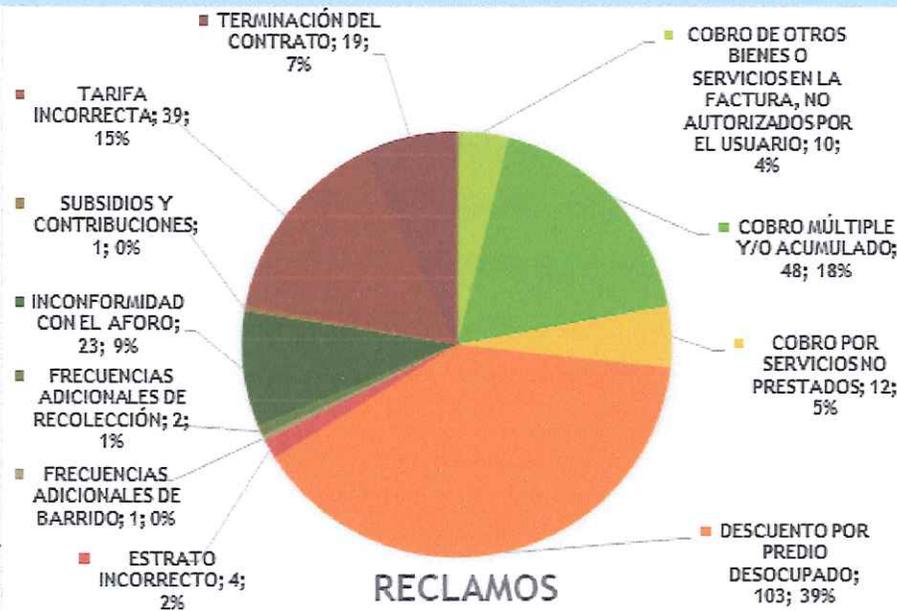


### PQR

Tramite	Nombre causal	Total radicaciones
Quejas	AFECCIÓN AMBIENTAL	10
Quejas	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	13
Quejas	NEGATIVA DE PRESTACIÓN DE UN SERVICIO ESPECIAL	1
Quejas	NO ATENCIÓN EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	4
Quejas	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	4
Quejas	VARIACIONES CARACTERISTICAS SUMINISTRO O PRESTACION SERVICIO	8
	<b>Total:</b>	<b>40</b>

## Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

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



Los reclamos están asociados con la facturación del servicio, en el año se recibieron 262 reclamos. La causal más recurrente con 103 casos fue "Descuento por predio desocupado", esta causal está tipificada por la SSPD como un reclamo, aunque es 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, las actividades de educación ambiental fueron replanteadas, no obstante la empresa sustituyó algunas de estas actividades por mensajes educativos a través de la apertura de redes sociales, así mismo se realizaron las siguientes actividades:

## Promotor ambiental

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

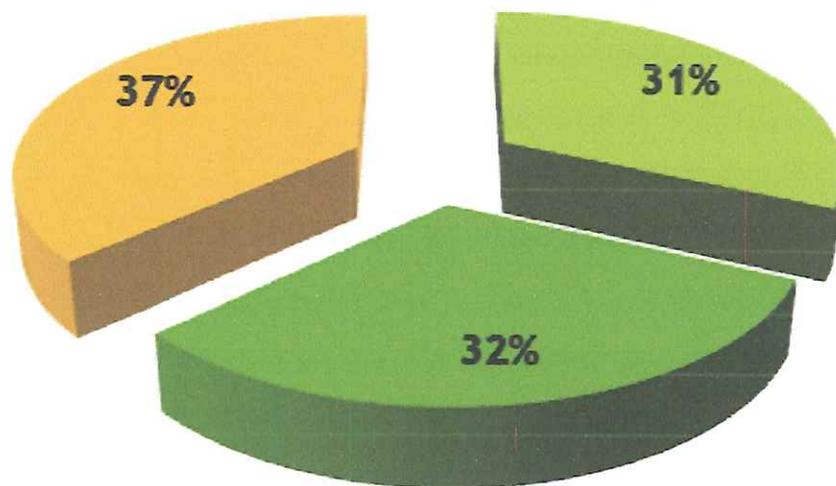
Actividades	Año 2020
Campañas puerta a puerta	25
Recuperación de espacio público y zonas verdes	1
Campañas Comercio	19
Campañas Instituciones educativas y empresas	2
Campañas puntos críticos	48
Instalación de avisos	9
<b>TOTAL ACTIVIDADES RELACIONES COMUNIDAD Y EDUCACIÓN AMBIENTAL</b>	<b>104</b>

## Balance puntos críticos

En conjunto con la Subsecretaria de Medio Ambiente e Interaseo se realizaron labores enfocadas en la erradicación de los puntos críticos en el Municipio logrando sensibilizar 1.056 personas en el manejo adecuado de residuos.

### TABLA RESUMEN

■ ALTO ■ MEDIO ■ BAJO



## Otras actividades del área



### Donación de elementos para mejoramiento Subsecretaría de Medio Ambiente:

Se realizó la donación de escritorios, sillas, computadores y lonas con paisajes alusivos al medio ambiente los cuales fueron instalados en las oficinas de la Subsecretaria de medio ambiente

## Otras actividades del área



### Apoyo Actualización PGIRS y programa contenerización

Se realizó la donación de \$105.000.000 para apoyar los programas de actualización del PGIRS Municipal y contratación de vigías ambientales para el tema de Contenerización.

## 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 Girardota.



Giraseo

**Giraseo**

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

**AUDIENCIA PÚBLICA 2021-1**

Socialización de actualización de tarifas de aseo.

**¿Quieres acompañarnos?**

Fecha límite de inscripción: 18 de febrero.

Lugar: C. 1 No. 27-11 del Municipio de Girardota.

Fecha del evento: viernes 19 de febrero.

Hora: 09:00 pm.

Inscripción online en el curso electrónico.

[bgirardota@interaseo.com.co](mailto:bgirardota@interaseo.com.co)

**Nuevo código de colores**

Realiza una correcta separación de tus residuos en la fuente.

RESIDUOS ORGANICOS APROVECHABLES

RESIDUOS APROVECHABLES LIMPIS Y SECOS

RESIDUOS NO APROVECHABLES

Resolución 2194 de 2019

A partir del 1 de enero de 2021

Información importante

Tips para uso de residuos

3 de febrero

**Día internacional sin pitillo**

Despidámonos para siempre de los pitillos. ¡ayudemos juntos al planeta!

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

Divulgación días ambientales

## Comunicaciones



### Estadísticas de crecimiento

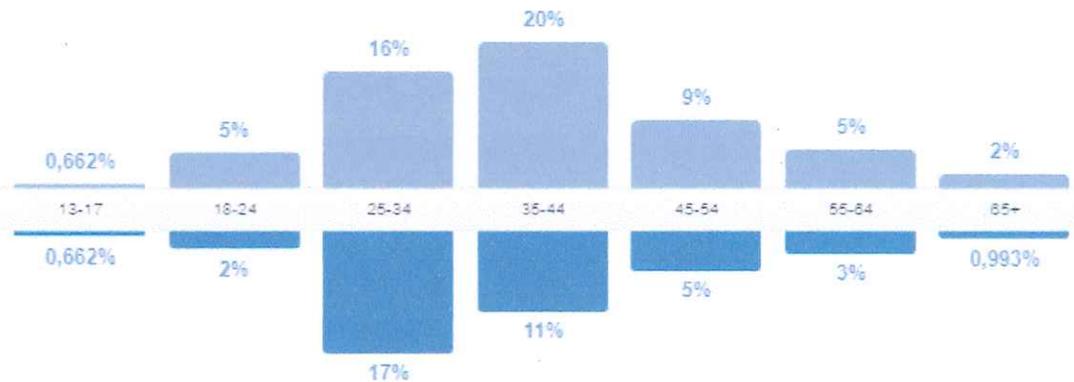
17/12/2020 08:18		#Giraseo   Información de			217		0 11	
30/09/2020 11:43		#Giraseo   Cerremos la			296		2 10	

#### Mujeres

58%  
Personas alcanzadas

#### Hombres

40%  
Personas alcanzadas



País	Personas alca...	Ciudad	Personas alca...	Idioma	Personas alca...
Colombia	283	Medellín, Colombia	126	Español	254
Estados Unidos de Am...	10	Copacabana, Colombia	46	Español (España)	41

## Resumen Rentabilidad Social y Ambiental

Concepto	Ejecutado a diciembre
Promotores Ambientales, Educación Ambiental y Campañas Cívicas	\$ 90.002.188
Censo usuarios	2.262.000
Apoyo Proyectos Municipales	40.000.000
Gestión Aprovechamiento	2.633.406
Comunicaciones (Redes Sociales)	5.900.000
Material publicitario	10.834.650
<b>Total Rentabilidad Social y Ambiental</b>	<b>\$ 151.632.244</b>

## Aspectos operativos



Toneladas de residuos Ordinarios 2020	Toneladas de residuos Aprovechables año 2020	Km Barridos Año 2020
13.100,68 toneladas por el año	3,42 toneladas mes promedio	2624,84 promedio mes



## Personal operativo

Cargo	Girardota
Facilitador	1
Conductor Recolección y Transporte	6
Operario Barrido y Limpieza	17
Operario Recolección y Transporte	15
<b>Total:</b>	<b>39</b>

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.**



**Alaín de Jesús Henao Hoyos**  
Gerente

**Gracias**

Al servicio  
**del medio ambiente.**

 **Giraseo**  
S.A. E.S.P.