

# RENDICIÓN DE CUENTAS AUDIENCIA ZONA RURAL

## Promoambiental Distrito

Año 2023



Promoambiental Distrito  
S.A.S. ESP



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP



# ORDEN DEL DÍA AUDIENCIA RURAL

- 09:30 a 10:00 a.m. - Ingreso Salón Comunal La Requilina y a la web.
- 10:00 a 10:15 a.m. - Presentación del orden del día, Himno Nacional, Himno de Bogotá, apertura del evento.
- 10:15 a 11:15 a.m. - Presentación informe Audiencia Pública Promoambiental Distrito.
  - Tomás Mendoza. Gerente General.
  - Carlos Gutiérrez. Director Operaciones.
  - María Mercedes Ovalle. Directora Mercado Regulada.
  - Guillermo Cabezas. Coordinador Social.
- 11:15 a 11:45 a.m. - Intervención UAESP.
- 11:45 a 12:15 m. - Intervención Interventoría.
- 12:15 a 12:40 m. - Recolección, lectura y respuesta de preguntas.
- 12:40 m. - Cierre audiencia.

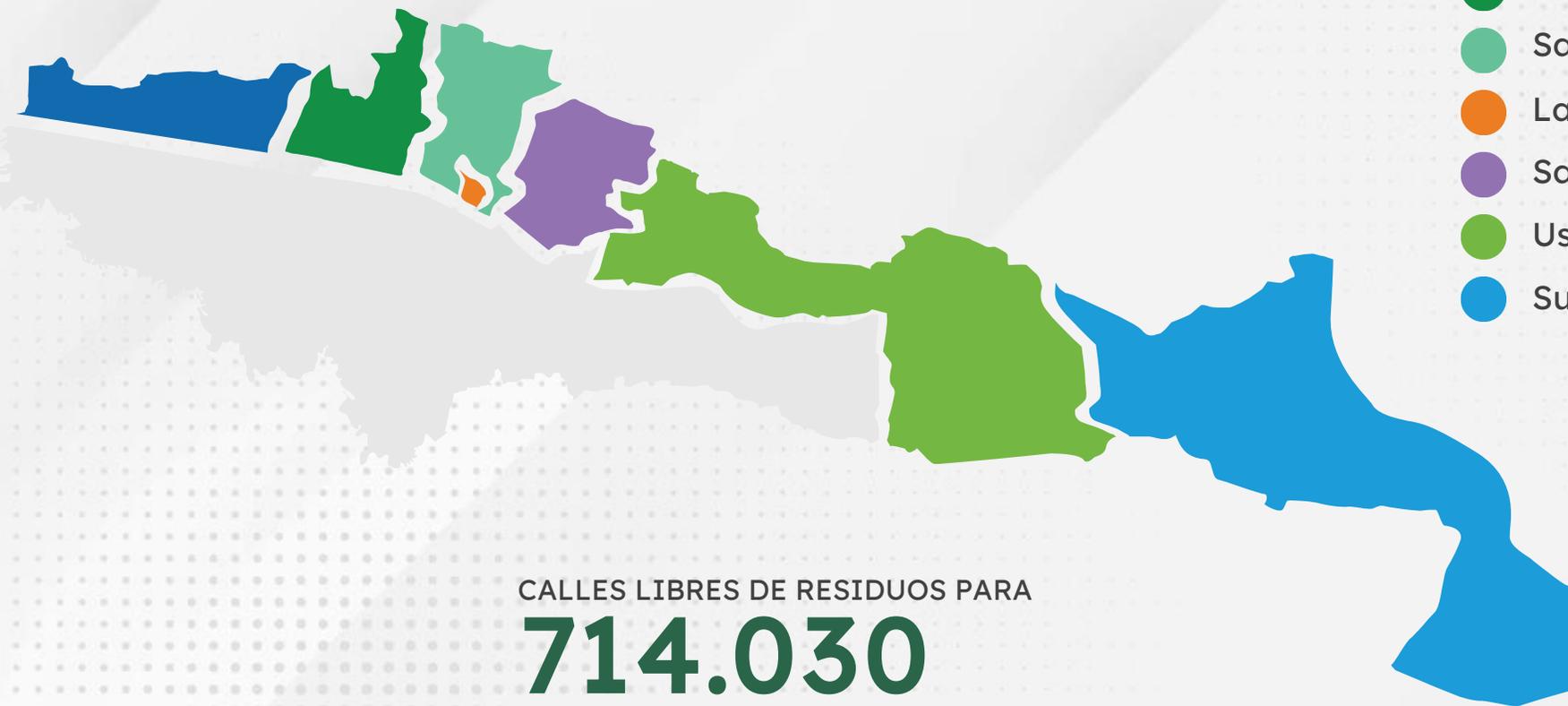
# HIMNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA



# HIMNO DE BOGOTÁ



# ¿DÓNDE OPERAMOS? ASE1



● Usaquén	252.369
● Chapinero	114.257
● Santa Fe	59.493
● La Candelaria	12.127
● San Cristóbal	136.892
● Usme	138.750
● Sumapaz	142

CALLES LIBRES DE RESIDUOS PARA

# 714.030

USUARIOS DE LAS 7 LOCALIDADES  
EN LAS QUE OPERAMOS.

# ¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS EN LA ZONA RURAL DE LA ASE1?



Recolección  
de residuos  
sólidos



Comercialización



# GESTIÓN OPERACIONES

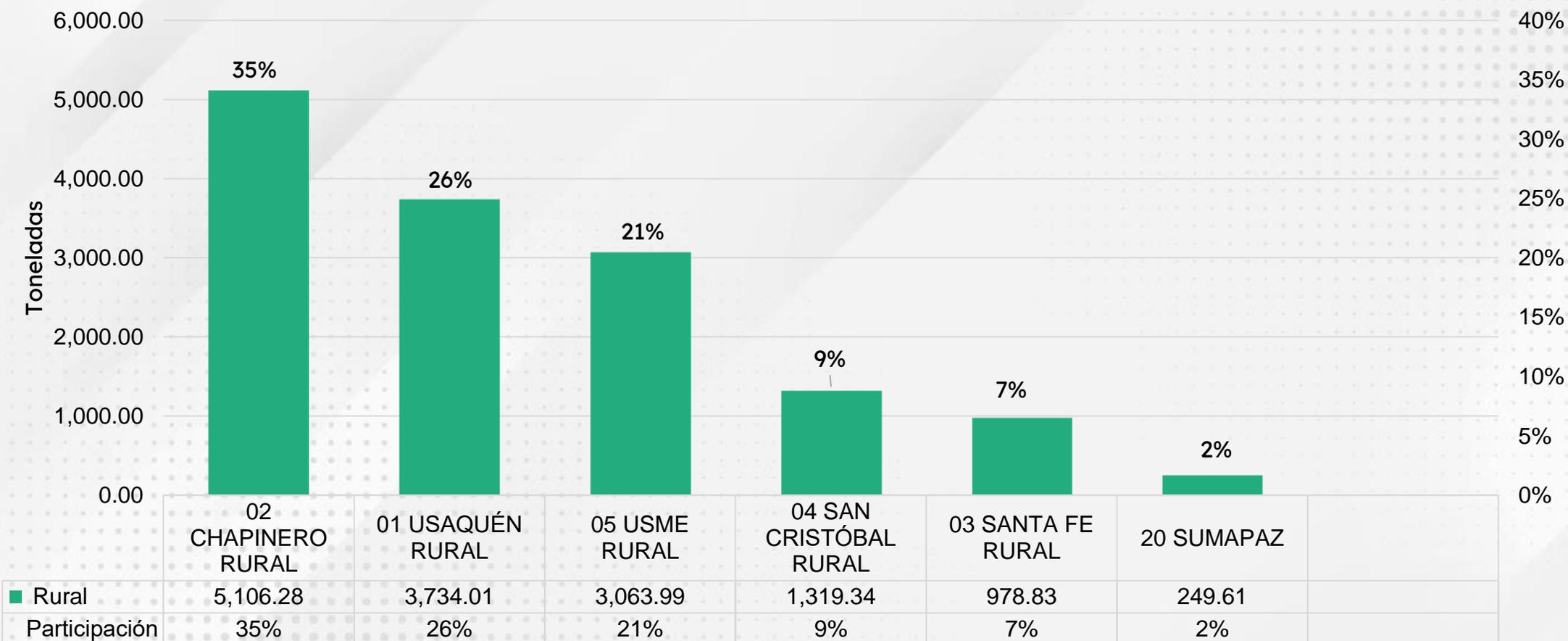
# DISTRIBUCIÓN OPERATIVA ASE 1 - 2023

Localidad	Macro	Micro
	(N° cuadrantes)	(N° rutas)
Chapinero rural	4	2
Sumapaz rural		2
Santa Fé rural		1
Usme rural		1
Usaquén rural		1
Total	4	7

**7 microrutas y 4 macrorutas** en total para atender los diferentes tipos de recolección que requiere el ASE1. La definición de rutas se hace teniendo en cuenta factores como:

- Volumen de residuos
- Densidad poblacional
- Movilidad

# TONELADAS POR LOCALIDAD- ZONA RURAL ASE 1 - 2023



# SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ZONA RURAL

## ASE 1 - 2023



# OPERACIONES

## Dificultades

El estado de la vía y las obras de mantenimiento vial durante el 2023, dificultaron por momentos la operación de recolección de residuos en Sumapaz.



# DIFICULTADES 2023



El complejo estado de las vías, las obras de mantenimiento vial y las temporadas de invierno transcurridas a lo largo del año 2023, dificultaron por momentos la operación de recolección en las localidades de Santa Fe y Sumapaz.

# DIFICULTADES 2023



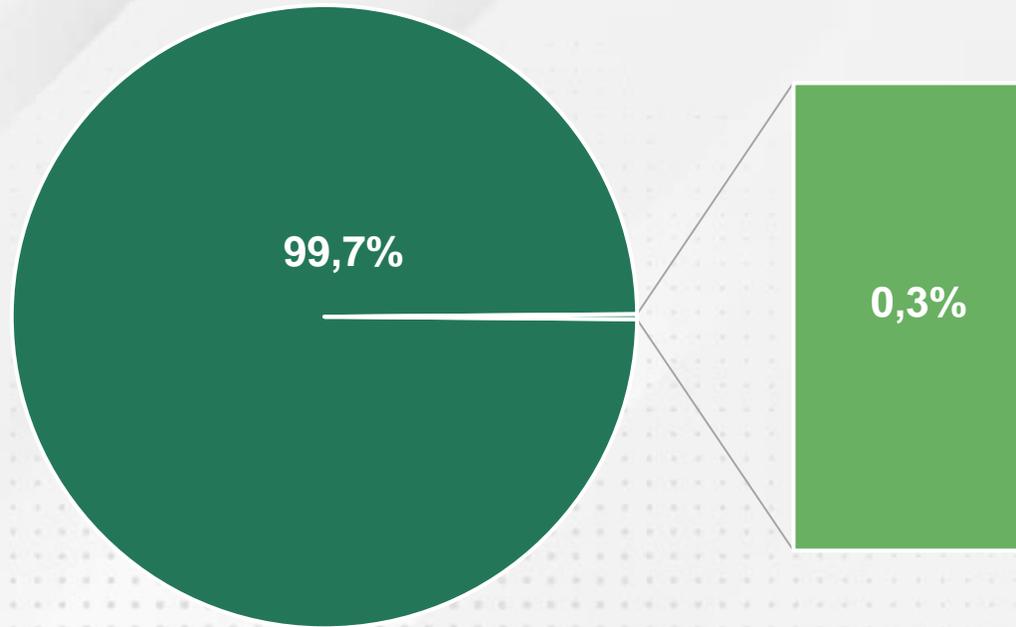
El arrojo clandestino de material voluminoso y vegetal por parte de algunos conductores de transporte de carga pesada en la vereda Los Soches, Localidad de Usme.



# GESTIÓN COMERCIAL

# TOTAL USUARIOS POR TIPO DE POBLACIÓN

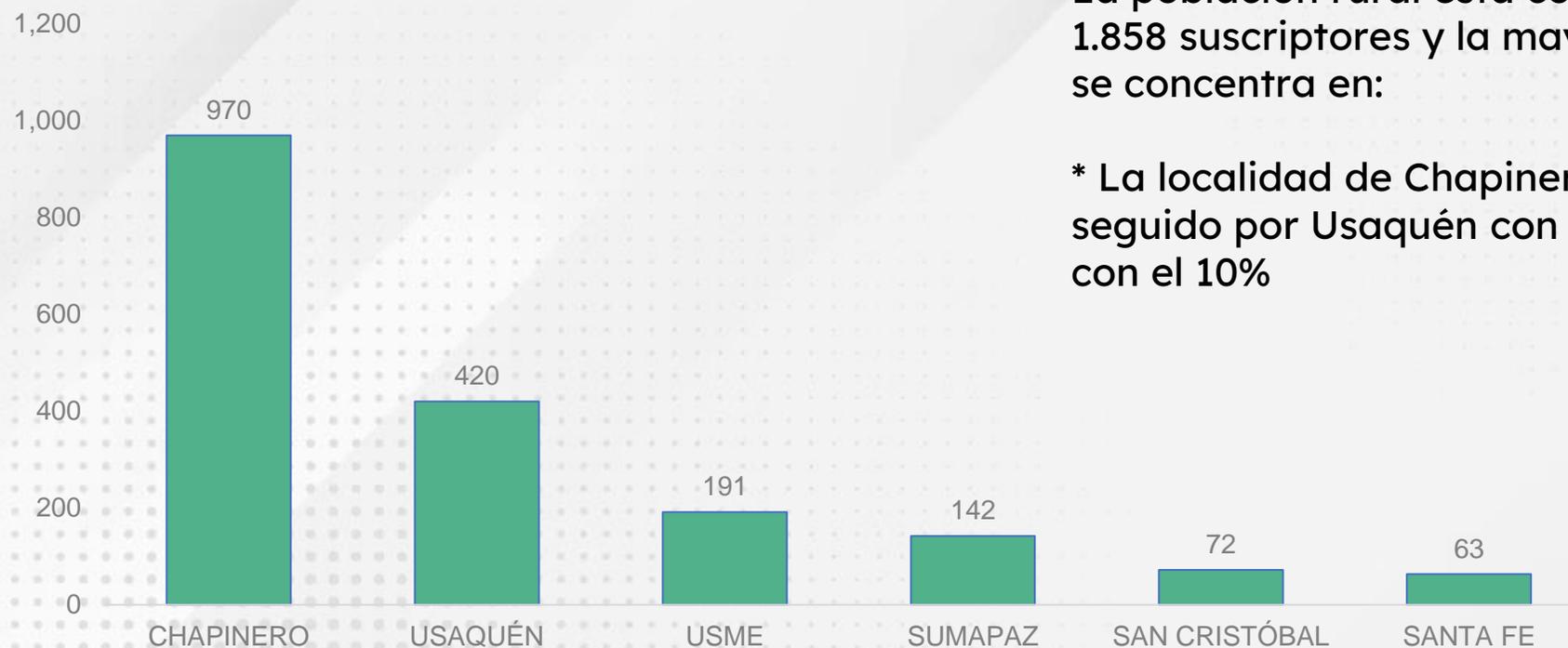
## ASE 1 - 2023



■ Urbanos ■ Rurales

TIPO USUARIO	TOTAL USUARIOS
Urbanos	712.172
Rurales	1.858
<b>Total</b>	<b>714.030</b>

# NÚMERO DE CUENTAS IDENTIFICADAS COMO USUARIOS RURALES ASE 1 - 2023



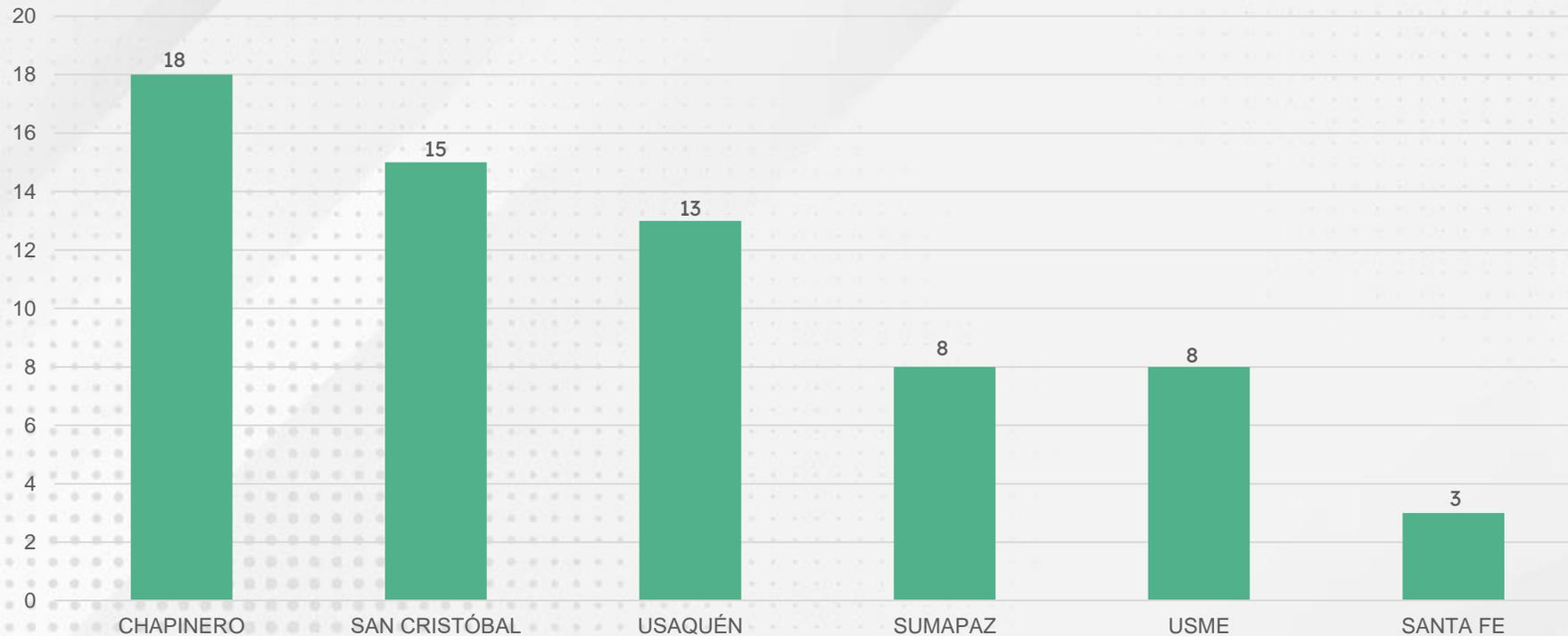
La población rural está conformada por 1.858 suscriptores y la mayor participación se concentra en:

\* La localidad de Chapinero con el 52%, seguido por Usaquén con el 23% y Usme con el 10%

# COMPORTAMIENTO DE PQRs POR LOCALIDAD

## ASE 1 - 2023

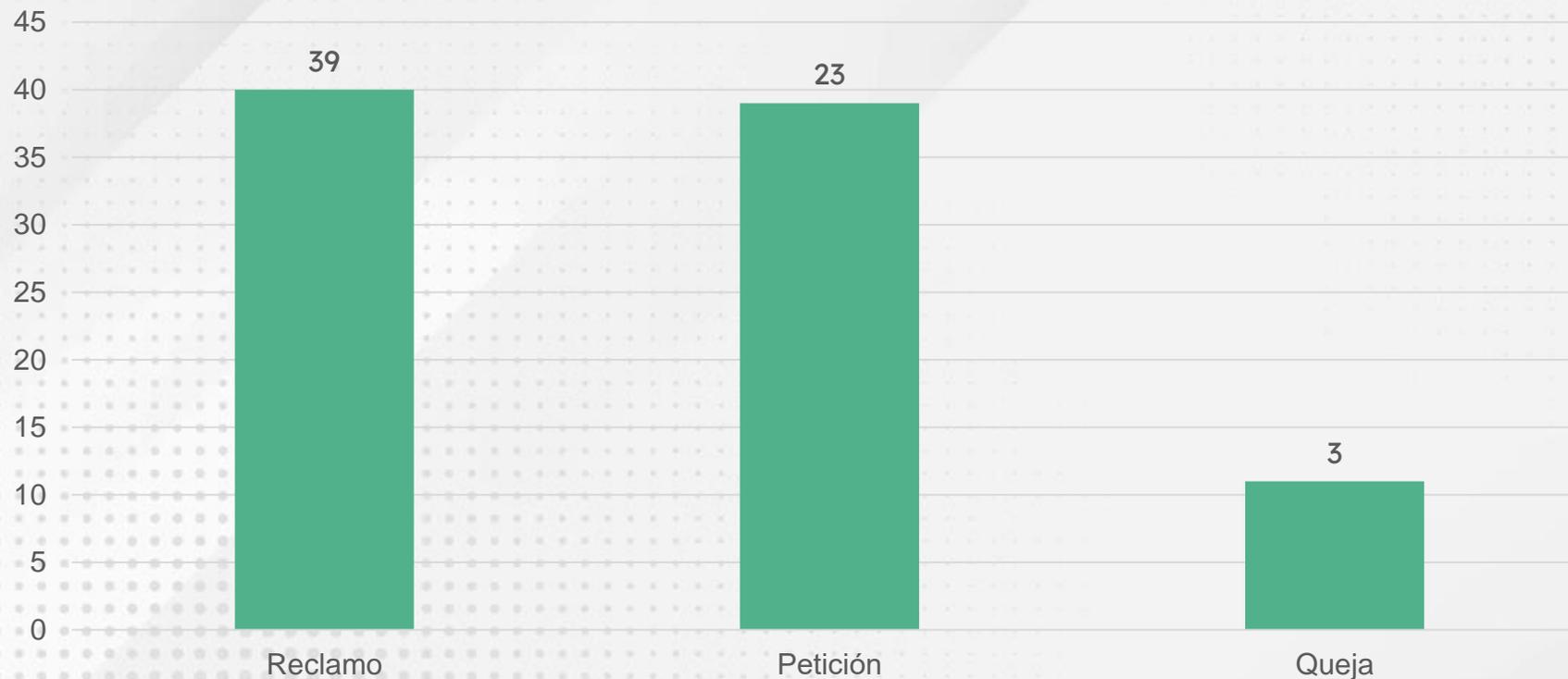
De las 1.858 cuentas rurales, se presentaron 65 PQRs durante el año 2023 distribuidas en las localidades de Chapinero, San Cristóbal, Usaquén, Sumapaz, Usme y Santa Fe.



# TIPO DE PQR ASE 1 - 2023

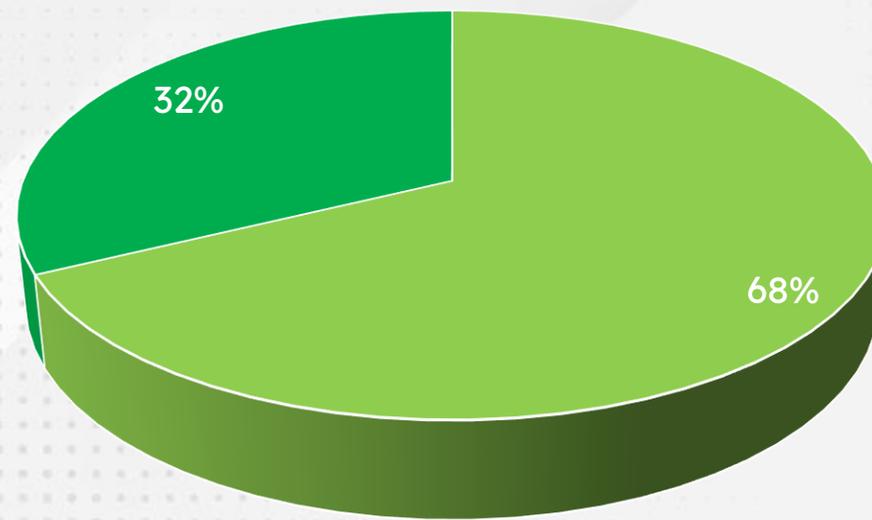
De las 65 PQRs recibidas durante el año 2023, el tipo de PQR con mayor participación fue:

- Reclamo con un 60%, seguido de petición con 35% y queja con el 5%



# CLASIFICACIÓN DE LAS PQRs ASE 1 - 2023

De las PQRs que se recibieron, el 68% corresponden a PQRs comerciales relacionados con procesos de facturación, y el 32% son PQRs operativas, es decir, que tienen relación con la prestación del servicio.

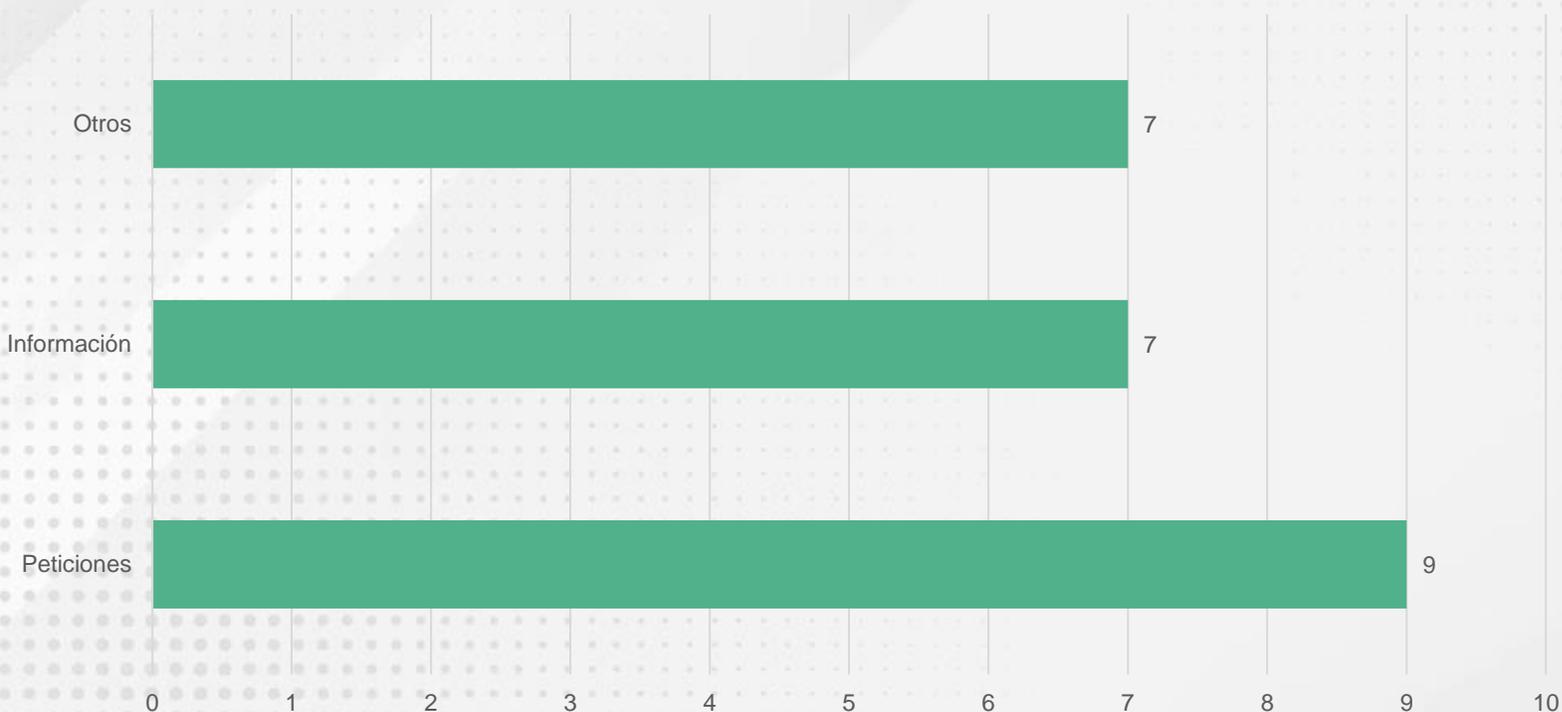


■ COMERCIALES ■ OPERATIVOS

# CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POBLACIÓN RURAL

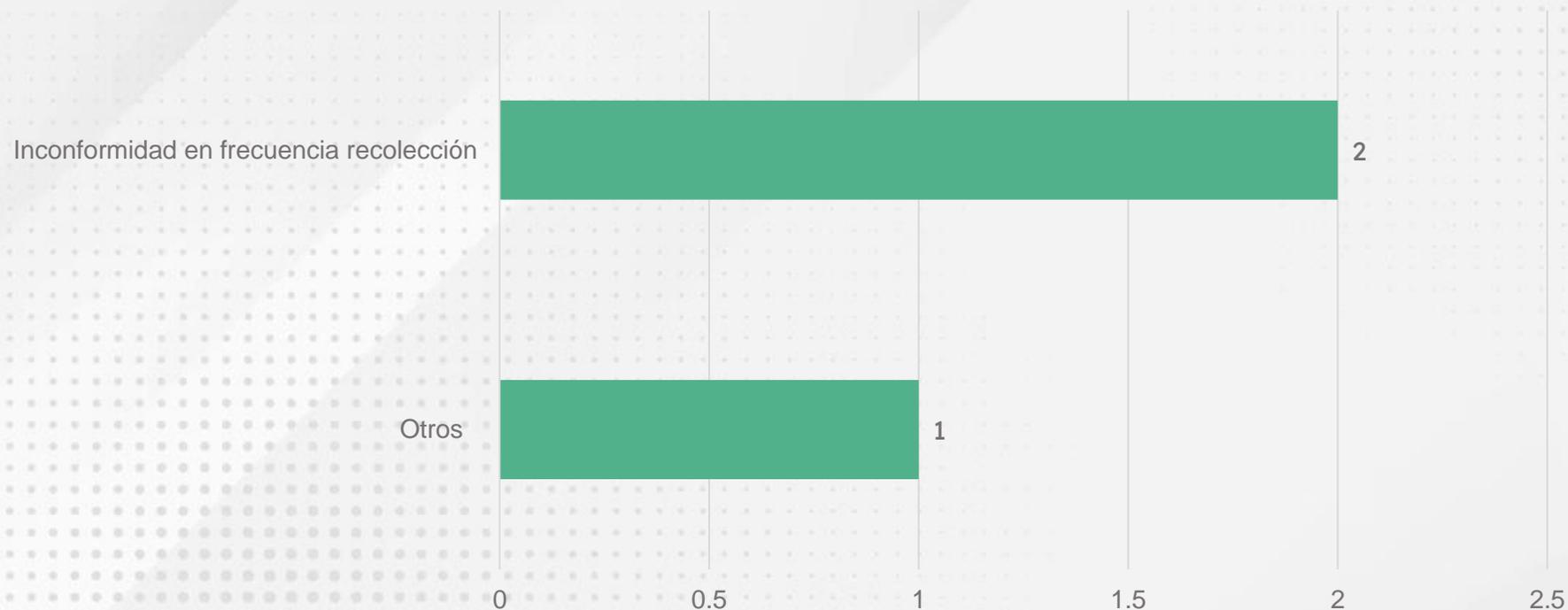
## ASE 1 - 2023

Durante el año 2023 Promoambiental Distrito atendió y tramitó 23 peticiones y su mayor concentración estuvo en la localidad de Chapinero y Usme.



# CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POBLACIÓN RURAL ASE 1 -2023

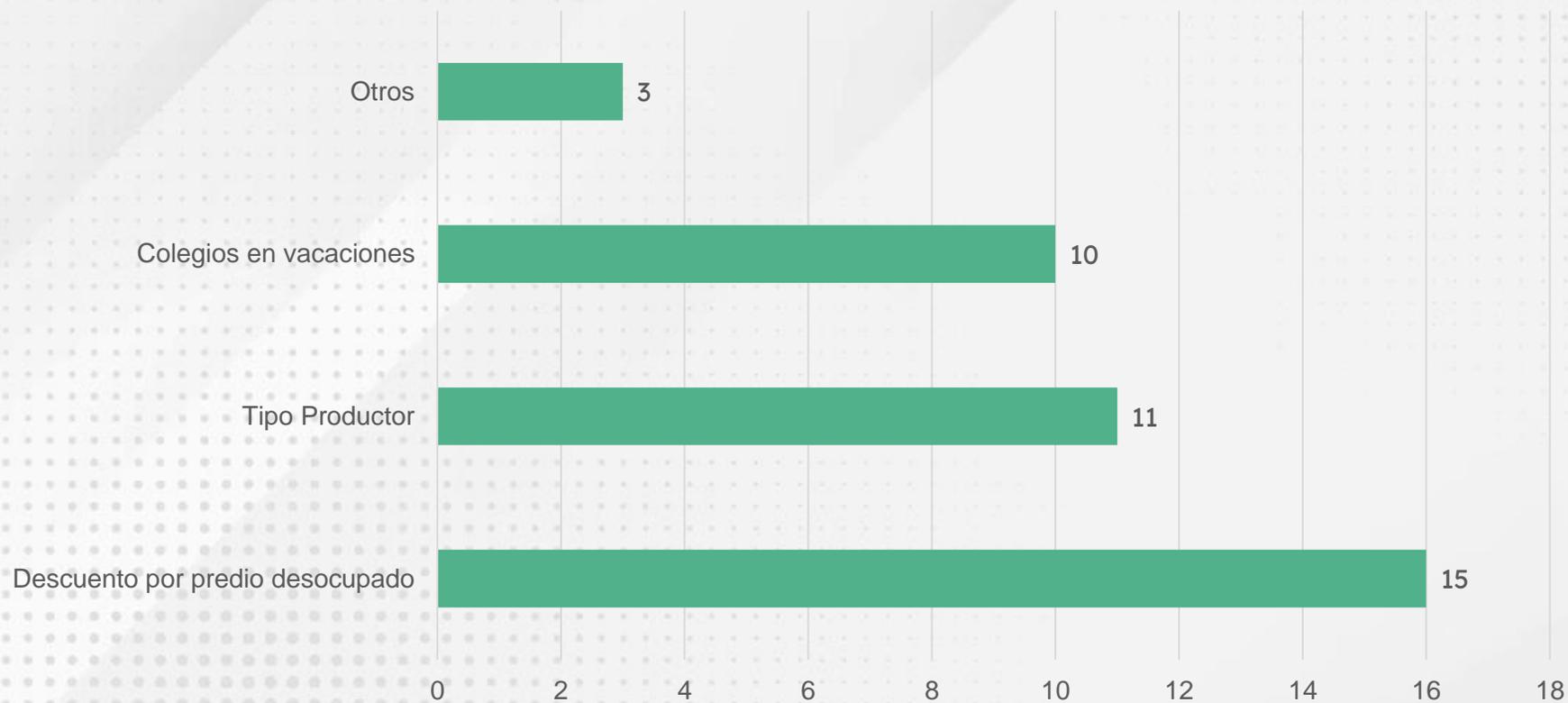
Durante el año 2023 Promoambiental Distrito atendió y tramitó 3 quejas de la población rural en la localidad de Chapinero, Usme, Sumapaz y Usaquén.



# CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS POBLACIÓN RURAL

## ASE 1 - 2023

Durante el año 2023 Promoambiental Distrito atendió y tramitó 39 reclamos y su mayor concentración estuvo en San Cristóbal, Usaquén y Chapinero.



# CANALES DE ATENCIÓN



**CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO:**  
Transversal 4 No. 51<sup>a</sup> - 25



**CADES Y SUPERCADES:**  
**SuperCADE 20 de julio:** Carrera 5A # 30D - 20 Sur  
**CADE Toberín:** Carrera 21 # 169 - 62, C.C Stuttgart Lc 118  
**CADE Servitá:** Calle 165 No. 7 - 52  
**CADE La Victoria:** Diagonal 37 Sur No. 2 – 00 Este  
**CADE Yomasa:** Calle 78 Sur No. 14 - 55



**LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**  
110



**CORREO ELECTRÓNICO:**  
[linea110@proceraseo.co](mailto:linea110@proceraseo.co)



**PÁGINA WEB:**  
<https://www.promoambientaldistrito.com>

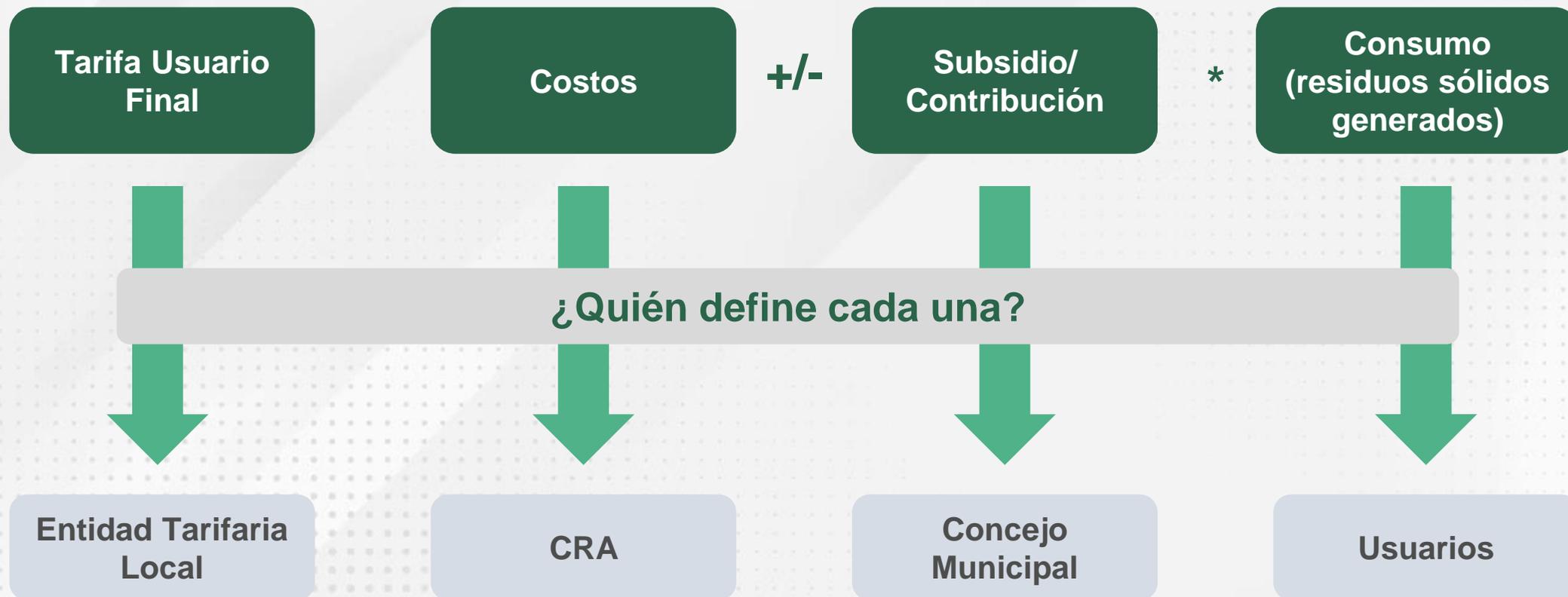


**VENTANILLA ÚNICA DEL SERVICIO DE ASEO – VUSPA:**  
<https://ciudadano.sigab.gov.co/>

# REGULACIÓN MARCO TARIFARIO

El cálculo de las tarifas del servicio público domiciliario de aseo es establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), quien define las diferentes tarifas y las fórmulas para su aplicación, conforme la resolución CRA 720 de 2015, esta aplica para municipios con más de 5.000 suscriptores en todo el territorio colombiano.

# ¿CÓMO SE ESTABLECE LA TARIFA?



# COMPONENTES TARIFA ASEO



Promoambiental Distrito  
S.A.S. ESP



Comercialización



Recolección y  
transporte de  
residuos sólidos

Otros operadores



Disposición final y  
tratamiento de  
lixiviados



Aprovechamiento



# COMPONENTES USUARIOS RURALES

Para el cálculo de tarifa para los usuarios rurales, no se consideran los componentes CLUS, CBLS y Aprovechamiento a diferencia de la tarifa urbana. A continuación, se presentan los servicios facturados a la población rural de la ASE1:

TARIFA RURAL	Cod.	Concepto	Descripción
	3003	TCS	Tarifa Comercialización Servicio
	3004	TRT	Tarifa Recolección y Transporte residuos sólidos
	3005	TDF	Tarifa Disposición Final
	3006	TTL	Tarifa Tratamiento Lixiviados

# SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Clase de uso	Factor
Residencial Estrato 1	-70%
Residencial Estrato 2	-40%
Residencial Estrato 3	-15%
Residencial Estrato 4	0%
Residencial Estrato 5	50%
Residencial Estrato 6	60%
Pequeño Productor Comercial	50%
Pequeño Productor Industrial	50%
Pequeño Productor Oficial	0%
Gran Productor Comercial con aforo	90%
Gran Productor Industrial con aforo	90%
Gran Productor Oficial con aforo	0%

**\*Acuerdo No. 830 de 2021:**  
“Por el cual se establecen los factores de subsidio y los factores de aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en Bogotá, Distrito Capital, Para el periodo 2022-2026.”

# TARIFA PREDIO DESOCUPADO

Durante el año 2023, la compañía, otorgó descuento por predio desocupado a **137 usuarios**.





# GESTIÓN SOCIAL

## Ruralidad

# OBJETIVO

Desarrollar estrategias de sensibilización, socialización y capacitación de forma virtual o presencial, en las áreas rural y urbana en las localidades del ASE 1, que incentiven cambios culturales donde se promuevan las buenas prácticas en el manejo adecuado de los residuos sólidos para la protección y cuidado del ambiente.

# RESULTADOS RURALIDAD 2023

- Capacitaciones y jornadas de sensibilización frente al manejo de residuos, con el fin de promover los buenos hábitos en materia de aseo en los usuarios de la comunidad rural.
- Jornadas de aseo en articulación con la comunidad y las diferentes entidades que intervienen en las localidades, en aras de sensibilizar a los usuarios frente a la correcta disposición de residuos.
- Promoción de rutas selectivas de material aprovechable en compañía de los recicladores de oficio y asociaciones de reciclaje.
- Acompañamiento interinstitucional en las ferias de servicios realizadas en la ruralidad.
- Participación activa en la Comisión Ambiental Local de la localidad de Sumapaz.
- Trabajo en compañía de la UAESP en las jornadas distritales enfocadas en el manejo de residuos como las limpiatones ejecutadas en el año 2023 en las zonas rurales.
- Fortalecimiento en la comunicación y acercamiento con líderes comunales, juntas de acción comunal, entidades y demás actores que intervienen en el manejo de residuos y la promoción de los buenos hábitos frente al cuidado por el ambiente.

# GESTIÓN SOCIAL ZONAS RURALES DEL ASE 1 - 2023

El ASE1 cuenta con 6 zonas rurales:

- **Sumapaz:** prestamos el servicio en 25 veredas.
- **Usme:** prestamos el servicio en 9 veredas.
- **Santa Fe:** prestamos el servicio en 2 veredas.
- **Chapinero:** prestamos el servicio en 2 veredas.
- **Usaquén:** prestamos el servicio en 3 barrios rurales en proceso de legalización.
- **San Cristóbal:** en la zona rural de la localidad de San Cristóbal no se registran actividades y participantes, debido a que la ruralidad de localidad, comprende las zonas de reserva de los Cerros Orientales y el Parque Entre Nubes, por tal razón se encuentran deshabitadas.



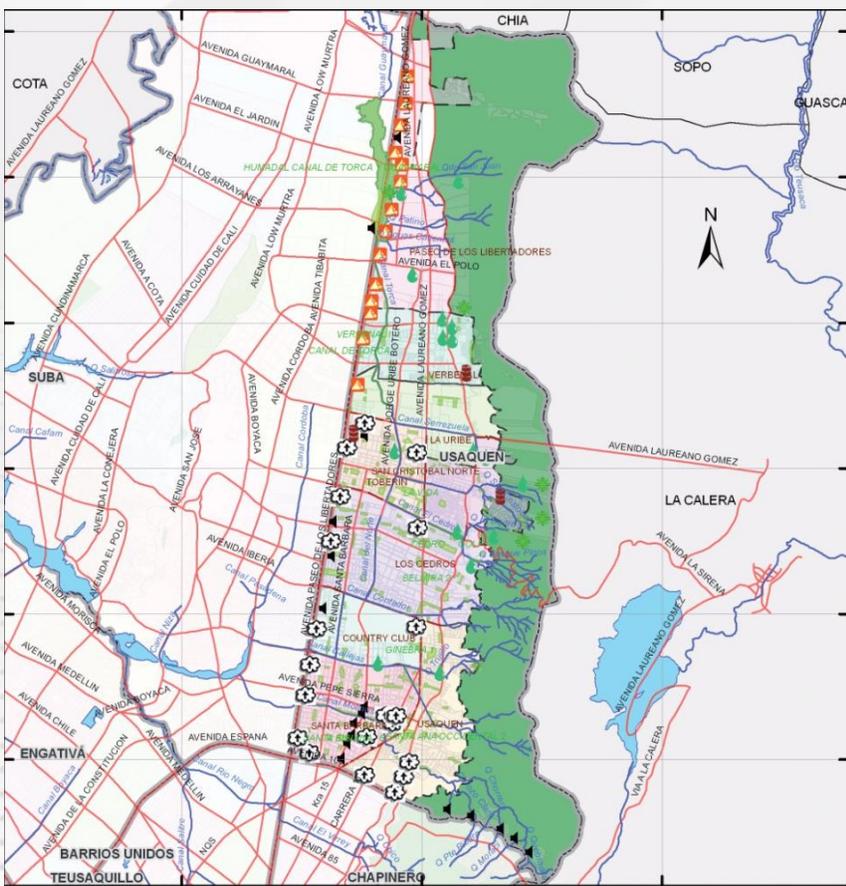
Febrero de 2023. Articulación con Subred Norte y Asofamcol, frente a ruta selectiva de material aprovechable, Sector Lomitas, Usaquén.

# RURALIDAD ASE 1 - 2023

## Actividades y usuarios capacitados e informados 2023

LOCALIDAD	ACTIVIDADES ÁREA RURAL 2023					
	Coordinación	Informativa	Operativa	Pedagógica	Total actividades	Tota usuarios informados
Chapinero	17	2	11	1	31	89
Santa Fe	14	1	19	0	34	85
Usaquén	45	4	11	0	60	245
Usme	60	3	18	5	86	296
Sumapaz	13	6	5	0	24	308
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>16</b>	<b>64</b>	<b>6</b>	<b>235</b>	<b>1.023</b>

# LA RURALIDAD EN USAQUÉN



**Villas de La Capilla,  
Lomitas y Serrezuela**

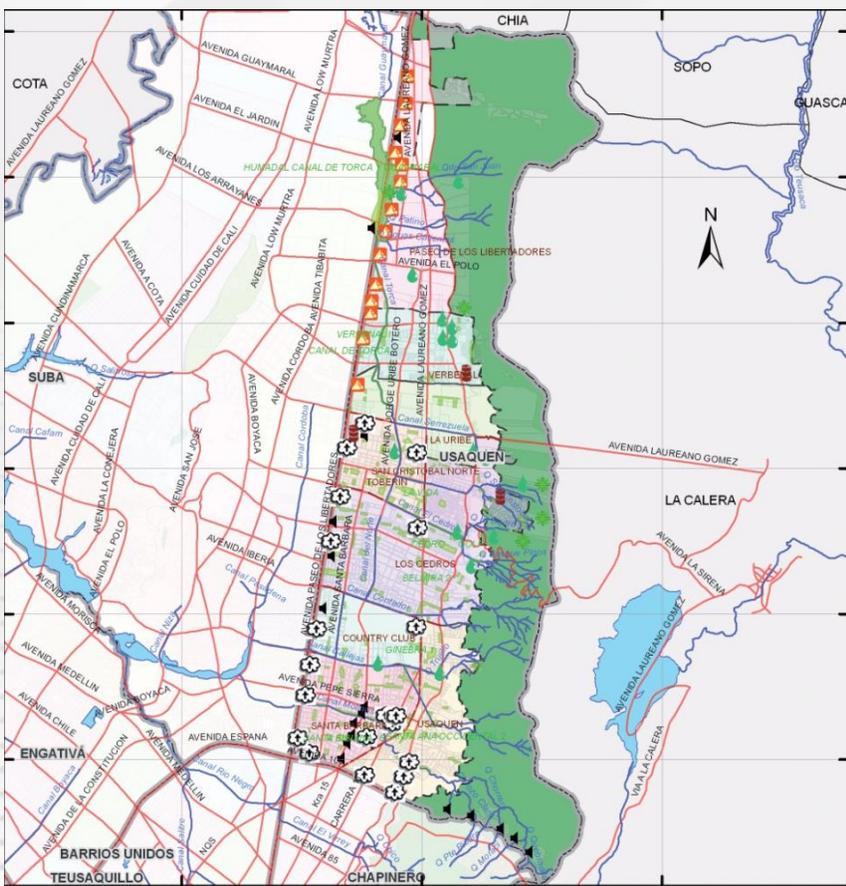


**Febrero 2023.** Jornada informativa, frente al manejo de residuos, en compañía de la Subred Norte a comerciantes, sector de Lomitas, Usaquén.



**Junio de 2023.** Jornada de difusión de Feria de Servicios en compañía de Alcaldía Local y Subred Norte, sector de Lomitas, Usaquén.

# LA RURALIDAD EN USAQUÉN



Villas de La Capilla,  
Lomitas y Serrezuela

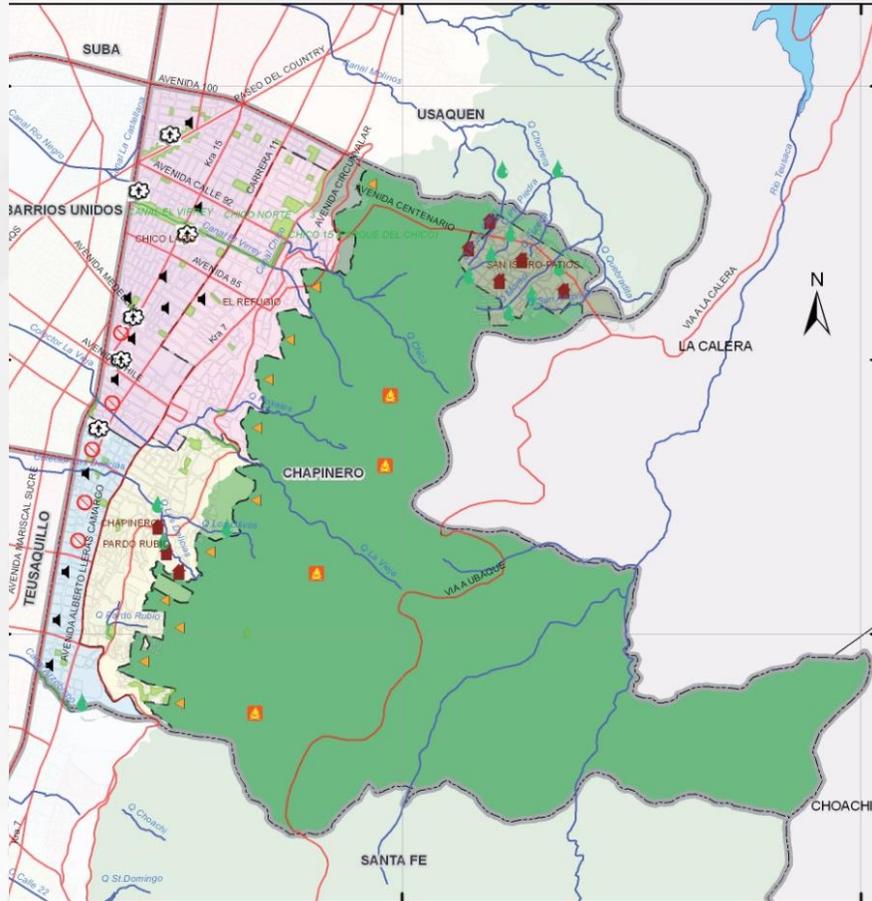


Junio de 2023. Feria de servicios en compañía de la Alcaldía Local de Usaquén y la Subred Norte, sector de Lomitas, Usaquén.



Noviembre de 2023. Jornada de chécheres, en compañía de la Subred Norte en el sector de La Capilla, Usaquén.

# LA RURALIDAD CHAPINERO



**San Isidro Planadas y Verjón Bajo (Sector Canchas de Tenis - Alto de Silverio).**

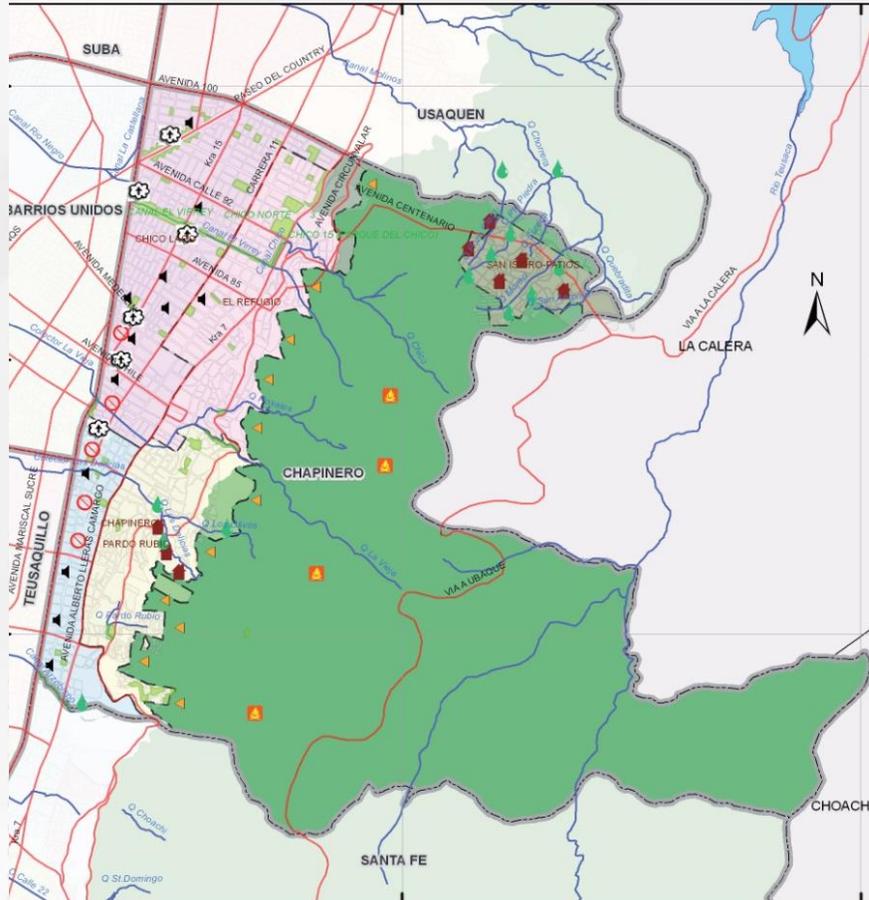


**Enero de 2023, Participación en la Mesa de Senderos, organizada por la Alcaldía Local en el sector del Alto de Silverio del Verjón Bajo, Chapinero.**



**Mayo de 2023, Mesa de trabajo Sendero Quebrada La Vieja - El Verjón, Verjón Bajo, Chapinero.**

# LA RURALIDAD CHAPINERO



**San Isidro Planadas y Verjón Bajo (Sector Canchas de Tenis - Alto de Silverio).**

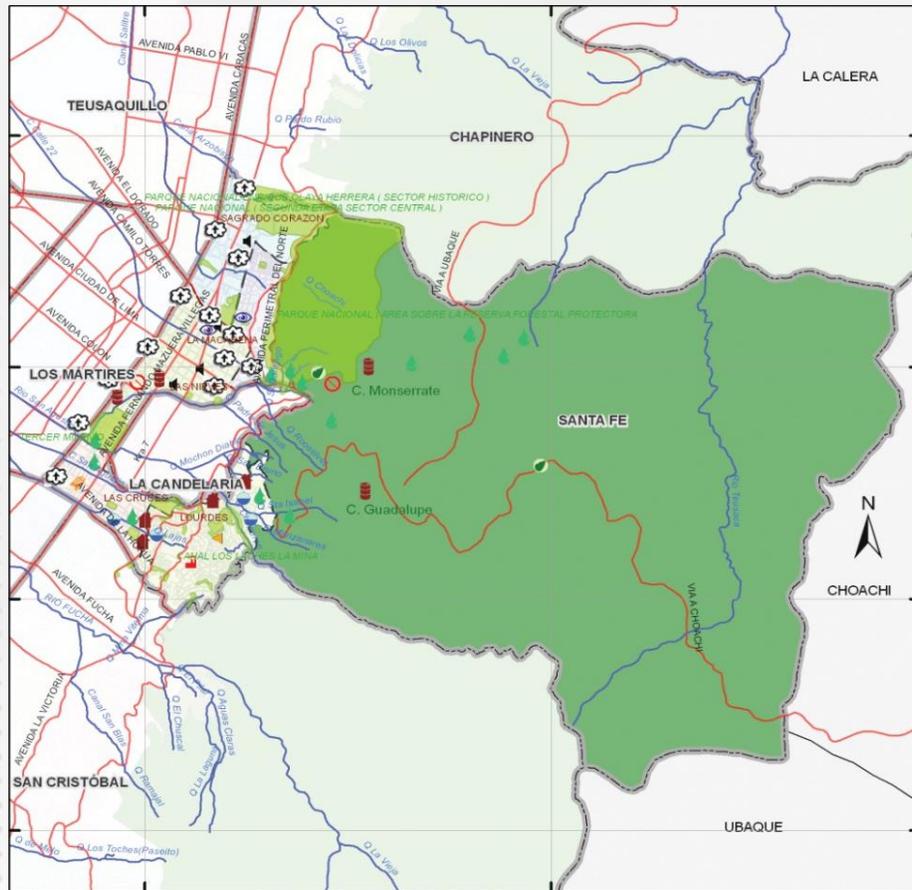


**Abril de 2023.** Encuentro ciudadano organizado por la Policía Nacional en el sector del Alto de Silverio, Verjón Bajo, Chapinero.



**Junio de 2023.** Jornada de sensibilización frente al manejo de residuos en compañía de la Alcaldía Local y Secretaría de Movilidad, Verjón Bajo, Chapinero.

# LA RURALIDAD SANTA FE



Vereda Fátima y Verjón Alto.

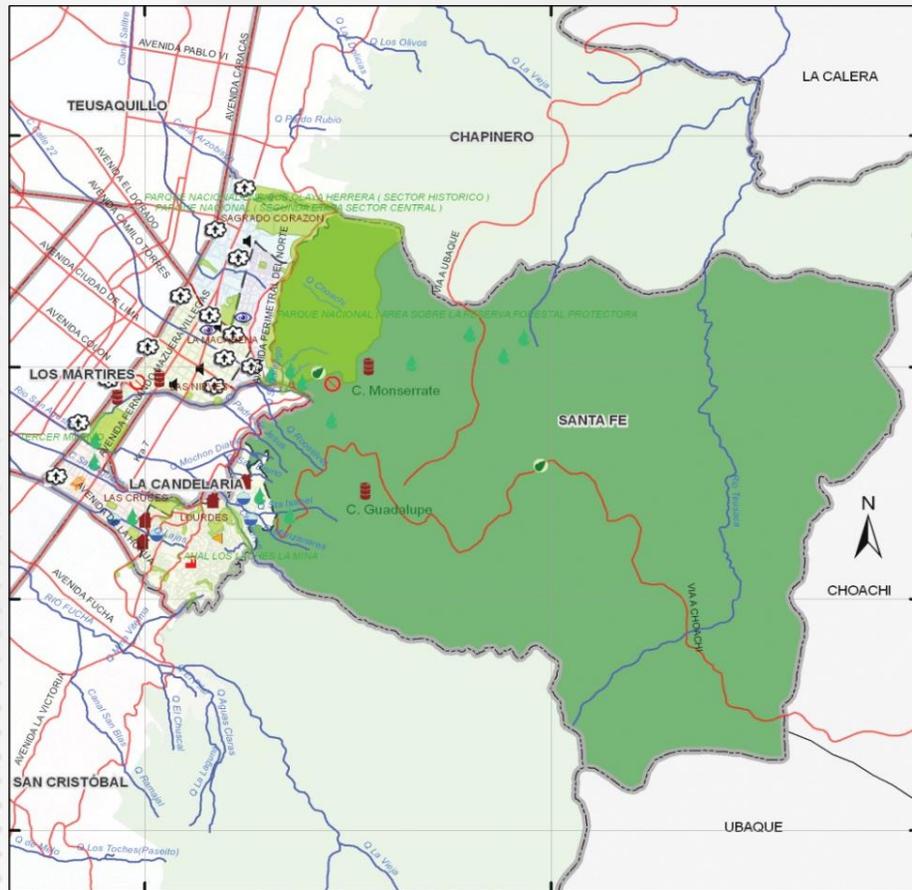


Marzo de 2023. Monitoreo de los puntos de acumulación de residuos, ubicados en la vereda Fátima, debido a problemática de arrojo clandestino de escombros, Santa Fe.



Septiembre de 2023. Instalación de la ruta selectiva de material aprovechable a cargo de la asociación de reciclaje ASOBEUM en el Verjón Alto, Santa Fe.

# LA RURALIDAD SANTA FE



**Vereda Fátima y Verjón Alto.**

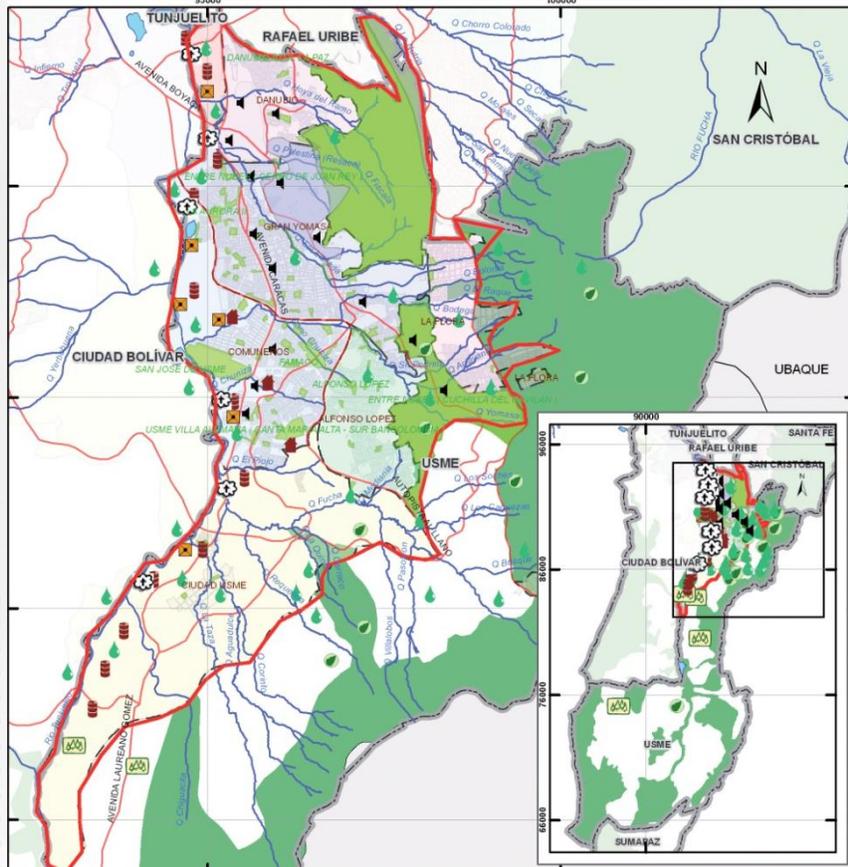


**Octubre de 2023.** Seguimiento a la ruta selectiva de material aprovechable a cargo de la asociación de reciclaje ASOBEUM en el Verjón Alto, Santa Fe.



**Noviembre de 2023.** Jornada de sensibilización, frente al manejo de residuos, en compañía de la Subred Centro Oriente a los usuarios de la Vereda Fátima, Santa Fe.

# LA RURALIDAD USME



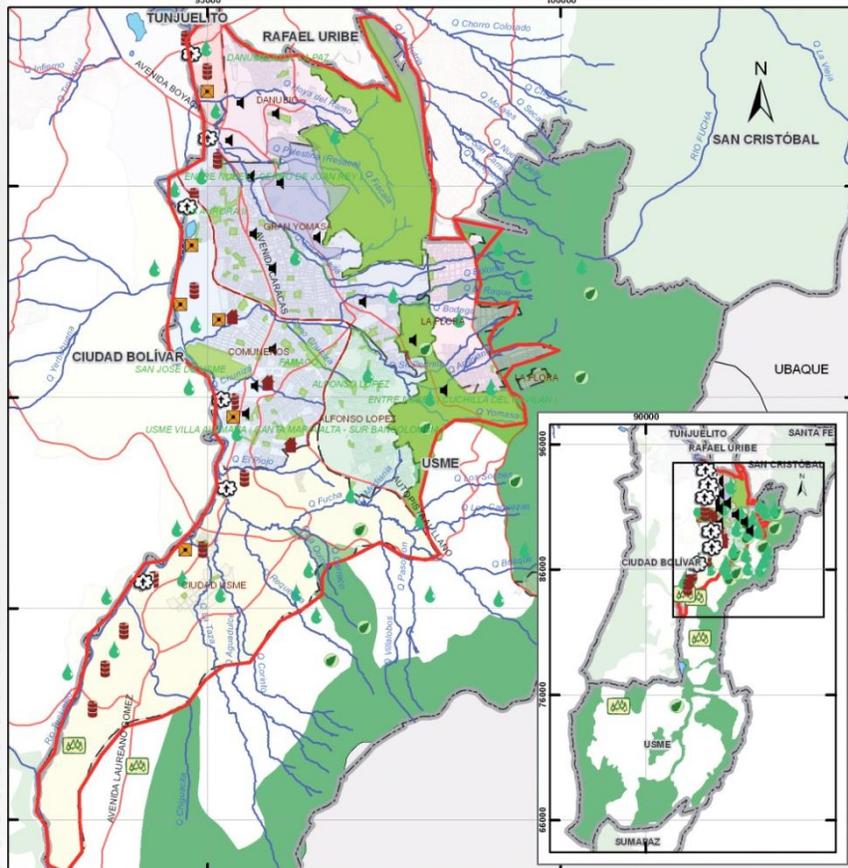
**Marzo de 2023.** Articulación con la comunidad, con el fin de coordinar acciones, frente al manejo de residuos en la vereda La Requilina, Usme.



**Mayo de 2023.** Jornada de sensibilización, frente al manejo de residuos en compañía de la Alcaldía Local y la Secretaría de Seguridad, vereda La Requilina, Usme.

**Vereda El Destino, Vereda el Olarte, Vereda Chiguaza, Vereda Agualinda - Chiguaza  
Vereda la Requilina, Vereda Las Margaritas, Vereda Los Soches, Vereda El Uval, Vereda  
Corinto, Vereda Arrayanes, Vereda La Unión.**

# LA RURALIDAD USME



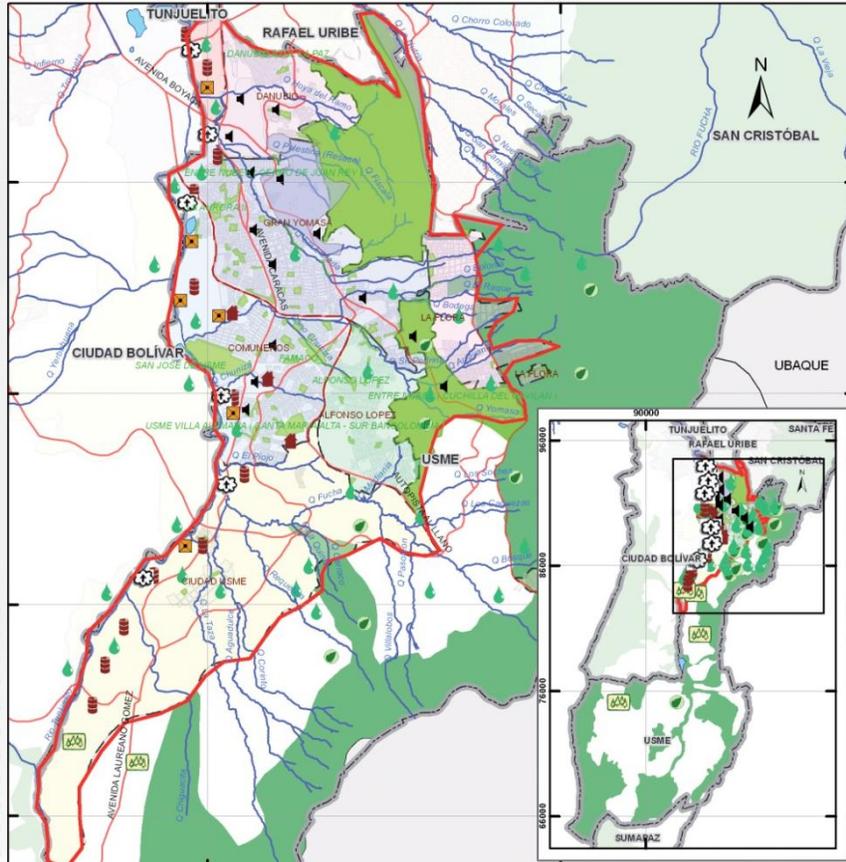
Mayo de 2023. Capacitación manejo de residuos a estudiantes del Colegio Rural El Hato, Usme.



Mayo de 2023. Capacitación manejo de residuos a estudiantes del Colegio Rural Los Andes, Usme.

Vereda El Destino, Vereda el Olarte, Vereda Chiguaza, Vereda Agualinda - Chiguaza  
Vereda la Requilina, Vereda Las Margaritas, Vereda Los Soches, Vereda El Uval, Vereda  
Corinto, Vereda Arrayanes, Vereda La Unión.

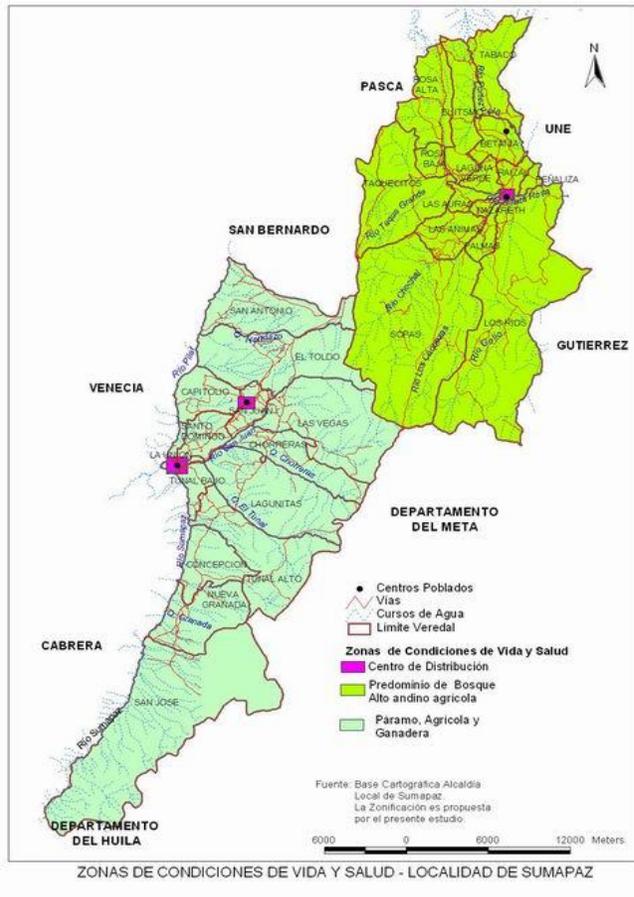
# LA RURALIDAD USME



Octubre de 2023. Jornada de sensibilización, frente al manejo de residuos en compañía de la Subred Sur a los usuarios de la vereda El Hato, Usme.

Vereda El Destino, Vereda el Olarte, Vereda Chiguaza, Vereda Agualinda - Chiguaza  
Vereda la Requilina, Vereda Las Margaritas, Vereda Los Soches, Vereda El Uval, Vereda  
Corinto, Vereda Arrayanes, Vereda La Unión.

# LA RURALIDAD SUMAPAZ



Enero de 2023. Jornada de aseo en el Centro Poblado San Juan, Sumapaz.

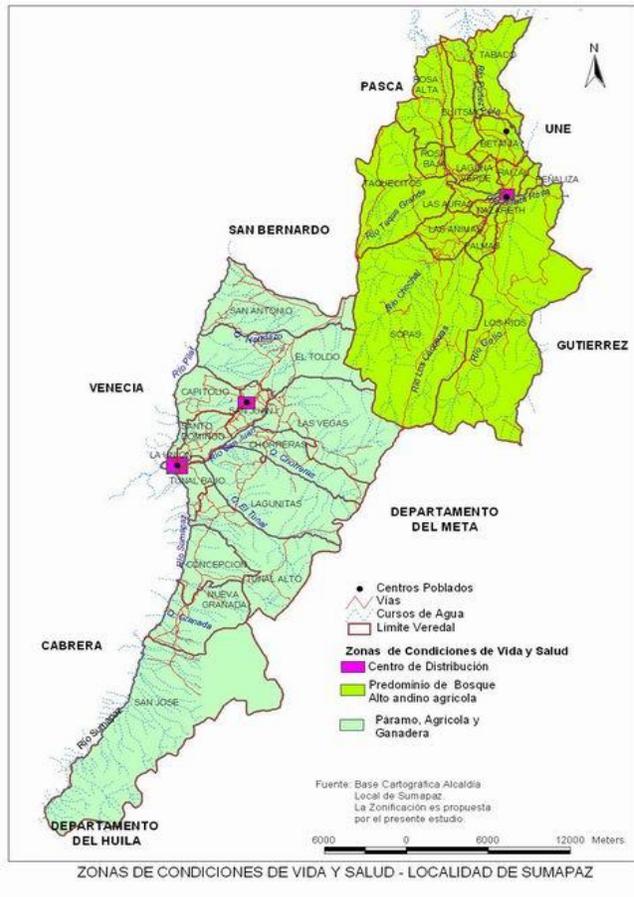


Abril de 2023. Jornada de sensibilización en compañía de la CAR, frente al manejo de residuos en Centro Poblado Nazareth, Sumapaz.

San Juan de Sumapaz, La Unión, Tunal Alto, Santo Domingo, Nazareth, Santa Rosa, Raizal, Betania, Las Auras, Animas Altas, Animas Bajas, Laguna Verde, Tabaco.



# LA RURALIDAD SUMAPAZ



**Junio 2023.** Jornada de Limpiaatón en compañía de UAESP en el Centro Poblado Nazareth, Sumapaz.

**San Juan de Sumapaz, La Unión, Tunal Alto, Santo Domingo, Nazareth, Santa Rosa, Raizal, Betania, Las Auras, Animas Altas, Animas Bajas, Laguna Verde, Tabaco.**

# GESTIÓN CON RECICLADORES 2023



**Septiembre 2023.** Acompañamiento de la ruta selectiva de material aprovechable a cargo de ASOBEUM en el Verjón Alto, Santa fe.



**Noviembre 2023.** Acompañamiento de Asofamcol en jornada de chécheres en el sector de La Capilla, Usaquén.

La Articulación llevada a cabo con la Asociación de reciclaje Asofamcol y la asociación de reciclaje ASOBEUM ha permitido fortalecer las diferentes rutas selectivas de material aprovechable existentes en la ruralidad del ASE-1, promoviendo así las buenas prácticas en materia de separación de residuos en los usuarios de la comunidad rural.



# COMUNICACIONES

# COMUNICACIONES

## “GENERANDO PEDAGOGÍA A TRAVÉS DE LA CULTURA DE ASEO”

Desde el área de Comunicaciones de Promoambiental Distrito en conjunto con la UAESP, trabajamos de manera continua en la generación de contenidos pedagógicos y formatos novedosos para divulgar en los canales propios, medios tradicionales y digitales.

Nuestro foco de comunicación cuenta con 4 grandes ejes temáticos:

- *Generalidades del esquema.*
- *Dignificación y cuidado del personal.*
- *Pedagogía ciudadana.*
- *Visibilizar nuestra operación y los servicios que prestamos en las localidades en las que operamos.*

# GENERAMOS CONTENIDOS POSITIVOS EN MEDIOS Y PORTAL SIGAB:

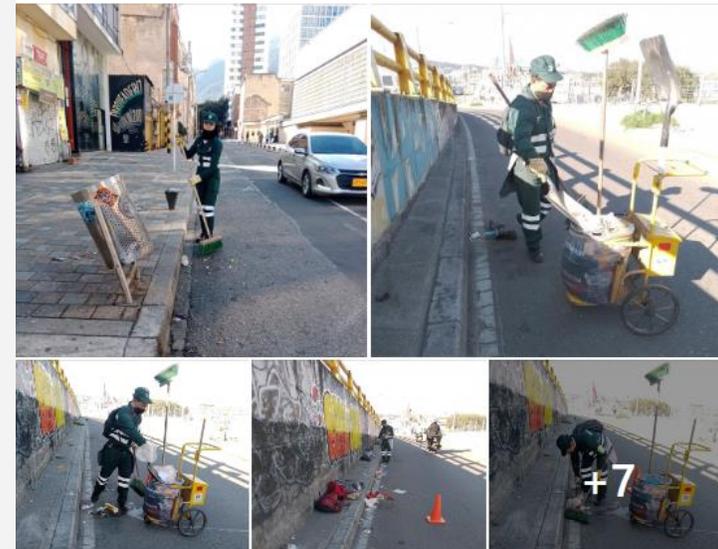
- ✓ Durante el 2023 se publicaron cerca de **20 noticias positivas** de la compañía en medios locales y nacionales.
- ✓ Estos fueron algunos de los temas que destacaron los medios:
  - **Generación de empleo.**



Nota RCN: [https://a.eprensa.com/view\\_pdf.php?sid=11845&cid=1017959701](https://a.eprensa.com/view_pdf.php?sid=11845&cid=1017959701)

# CRECIMIENTO EN LA COMUNIDAD DIGITAL:

- ✓ Realizamos **2.278 publicaciones de interés para nuestra comunidad**, en donde visibilizamos de manera continua nuestros focos de comunicación y promovimos la cultura de aseo.
- ✓ Durante el 2023 aumentamos nuestra comunidad en más de **1.000 usuarios**, llegando a un total de **más 15.000 seguidores** en nuestras redes sociales.
- ✓ Abrimos nuestro perfil oficial en Instagram, nos encuentran como **@promoambientaldistrito**.



# PARTICIPAMOS EN LAS CAMPAÑAS:

*“Bogotá no es un cenicero”, “Cuidado de operarios”, “El PGIRS cambió”,*

De la mano de la UAESP y los otros 4 operadores de aseo de Bogotá, nos unimos para amplificar y potencializar campañas de cultura ciudadana en pro de mejorar hábitos en materia de manejo de residuos sólidos y generar consciencia sobre los daños ambientales causados por la indisciplina, puntos críticos, no cumplimiento de horarios entre otros.



# CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción cambios realizados
0	21/03/2024	Versión Inicial, presentada en la audiencia del 21 de marzo de 2024
1	03/07/2024	<p><b>Diapositiva 8: DISTRIBUCIÓN OPERATIVA ASE1:</b> Se actualiza el número de microrrutas de 39 a 7 y de macrorrutas de 9 a 4 por solicitud de la interventoría.</p> <p><b>Diapositiva 17: COMPORTAMIENTO DE PQRs POR LOCALIDAD ASE 1 - 2023:</b> Se actualiza el número de PQR recibidas por localidad.</p> <p><b>Diapositiva 18: TIPO DE PQR ASE 1 - 2023:</b> Se actualiza el número de PQR recibidas de 90 a 65 y la distribución por tipo de PQR.</p> <p><b>Diapositiva 20: CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POBLACIÓN RURAL ASE 1 - 2023:</b> Se actualizan los datos de clasificación de petición de 10 a 7, información de 10 a 7 y otros de 17 a 9.</p> <p><b>Diapositiva 21: CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POBLACIÓN RURAL ASE 1 - 2023:</b> Se actualizan los datos de clasificación 4 clasificaciones se pasa a 2.</p> <p><b>Diapositiva 22: CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS POBLACIÓN RURAL ASE 1 - 2023:</b> Se actualizan los datos de clasificación de predio desocupado de 16 a 15</p> <p><b>Diapositiva 29: TARIFA PREDIO DESOCUPADO:</b> Se actualizan el total de usuario de 96 a 137 y la distribución mensual.</p>

# **INTERVENCIÓN UAESP**

# **INTERVENCIÓN INTERVENTORÍA**

# **ESPACIO PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

# GRACIAS



UAESP

