

PRESENTACION INFORME ANUAL DE ESTADO DE PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO PERIODO

Enero 2023 – Diciembre 2023



UAESP



AUDIENCIA PUBLICA SECTOR RURAL

AREA DE SERVICIO EXCLUSIVO NO. 2

LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR



UAESP



AGENDA

- 1. Presentación del orden del día
- 2. Himno Nacional de la República de Colombia
- 3. Himno de Bogotá D.C.
- 4. Presentación de la empresa
- 5. Presentación de la UAESP
- 6. Presentación de la Interventoría
- 7. Informe del concesionario
 - 7.1. Área operativa
 - 7.2. Área Comercial
 - 7.3. Centro de Atención al Usuario
 - 7.4. Relaciones con la Comunidad
- 8. Sesión de preguntas y respuestas
- 9. Cierre

PRESENTACION LIME S.A. E.S.P.

¿Quiénes somos?

Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. es una empresa que cuenta con más de treinta años de experiencia, ofreciendo servicios de barrido manual y mecánico, limpieza y lavado de áreas públicas, corte de césped, poda de árboles, recolección de escombros y de residuos sólidos, sean de carácter domiciliario o industrial, gestión comercial, asesorías sobre el adecuado manejo y acopio de basuras y, finalmente, actividades que involucren y enseñen a la comunidad, sobre las múltiples formas en que debe cuidarse el medio ambiente y el espacio en que viven.



PRESENTACION LIME S.A. E.S.P.

Nuestra historia

Limpieza Metropolitana S.A E.S.P. fue creada en 1989, como empresa prestadora del servicio público de aseo en Bogotá; prestando con efectividad el servicio público de aseo en las localidades de Bosa, Puente Aranda y parte de Kennedy; cinco años más tarde, adicionalmente comenzó la prestación del servicio en las localidades de Engativá y Fontibón.

En el 2003, LIME S.A. E.S.P. mediante licitación pública No. 001 de 2002 logró llevar a cabo la prestación del servicio público de aseo en las localidades de Usaquén, Suba, San Cristóbal, Rafael Uribe, Antonio Nariño y Usme.

Posteriormente, del año 2012 al 2018, LIME S.A. E.S.P. prestó el servicio público de aseo en las localidades de Suba y Usaquén, bajo el Contrato de Operación No. 261 de 2012. En el año 2018, LIME S.A. E.S.P. suscribió Contrato de Concesión No. 284 de 2018 con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, para prestar el servicio público de aseo en el área de servicio exclusivo No. 2, integrada por las localidades de Tunjuelito, Bosa, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar.

PRESENTACION LIME S.A. E.S.P.

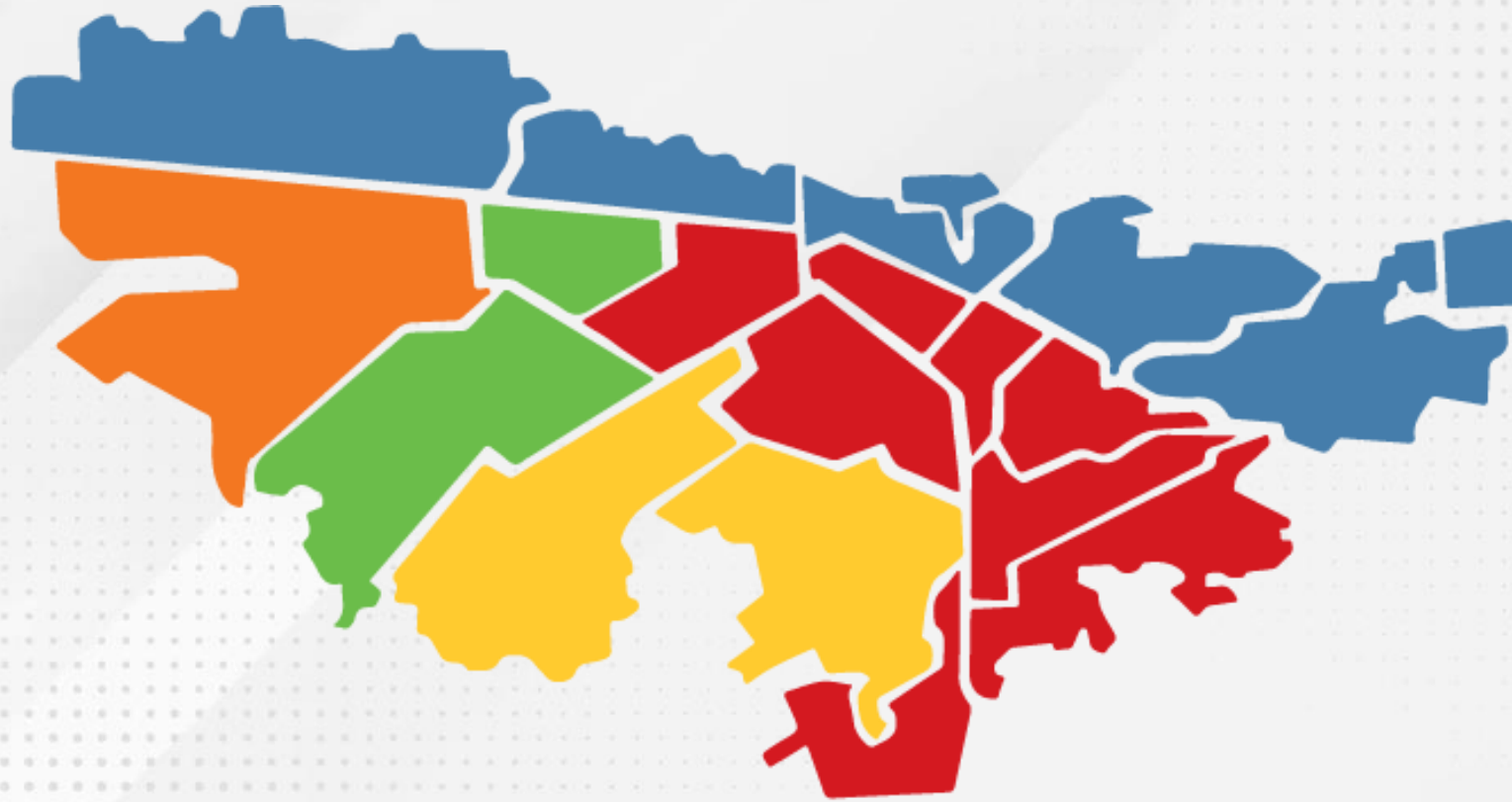
Servicio con calidad certificada

Contamos con certificación:

- ISO 45001: 2018 en sistemas de Gestión en Seguridad y salud en el trabajo.
- ISO 27001: 2013 en Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 14001: 2015 en Sistemas de Gestión Ambiental.
- ISO 9001: 2015 en Sistemas de Gestión de Calidad.



AREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO



ASE 1. Promoambiental Distrito

Sumapaz
Usme
San Cristobal
Santa Fe
La Candelaria
Chapinero
Usaquén

ASE 2. LIME

Ciudad Bolívar
Rafael Uribe
Tunjuelito
Bosa
Antonio Nariño
Puente Aranda
Los Martires
Teusaquillo

ASE 3. Ciudad Limpia

Fontbón
Kennedy

ASE 4. Bogotá Limpia

Engativá
Barrios Unidos

ASE 5. Área Limpia D.C.

Suba

30,93% de los usuarios de la ciudad
3.020.964 usuarios aproximadamente

AREA OPERATIVA

AREA OPERATIVA

Servicio de recolección domiciliaria

El servicio de Recolección Domiciliaria en zonas rurales (Vereda las Mercedes, Mochuelo alto y bajo, Pasquilla, Pasquillita, Quiba alta y baja, Paticos, Barranquitos, Brazuelos de occidente etc.) está establecido contractualmente con una frecuencia de dos días a la semana. No obstante, LIME reconoce la importancia de esta zona por lo cual presta el servicio los días **MARTES, JUEVES Y SÁBADO**, en el turno del día.

Promedio de toneladas recogidas mes a mes en la zona rural = 300 a 350 ton/mes



AREA OPERATIVA

Servicio de barrido

El servicio barrido está establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos (PGIRS) de la ciudad de Bogotá, el cual no incluye barrido en zonas rurales.

AREA OPERATIVA

Servicio de poda de árboles

El servicio de poda de árboles se hace de acuerdo a las especificaciones dadas en el SIGAU (sistema de información para la gestión del arbolado urbano).

Zonas con arbolado identificado en el SIGAU: Mochuelo III

Árboles en zona rural según SIGAU: 2731

AREA OPERATIVA

Servicio de corte de césped

El servicio de corte de césped está establecido según el Plan de Gestión Integral de Residuos (PGIRS) de la ciudad de Bogotá, el cual no incluye césped en zonas rurales.

AREA COMERCIAL

NORMATIVIDAD

Resolución CRA 720 De 2015

La resolución establece el régimen tarifario y la metodología tarifaria del servicio públicos de aseo que atiendan municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de las actividades de disposición final, transferencia y aprovechamiento que se encuentren en el área rural, salvo las excepciones contenidas en la ley, especialmente las señaladas en el parágrafo 1° del Artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

NORMATIVIDAD

Régimen de la aplicación tarifaria

El régimen de regulación tarifaria para las personas prestadoras incluidas en el ámbito de aplicación de la presente resolución será de libertad regulada.

Libertad Regulada. Régimen de tarifas mediante el cual la CRA fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor.

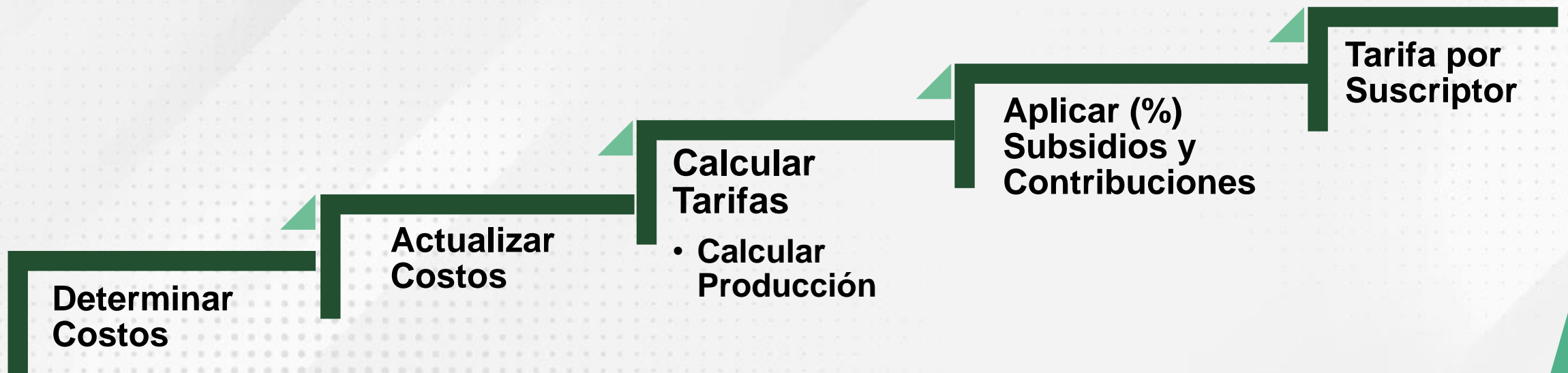
NORMATIVIDAD

Metodología tarifaria

La metodología tarifaria que se adopta mediante la presente resolución es de precio techo, lo cual implica que las personas prestadoras del servicio público de aseo podrán en cualquier momento, y con observancia de las disposiciones relativas a la competencia, a la información y a los suscriptores, cobrar hasta el límite que constituye su precio máximo calculado con base en lo aquí establecido, siempre que éste sea el adoptado por la Entidad Tarifaria Local.

TARIFAS

¿Cómo se construyen las tarifas a cobrar a los usuarios?



TARIFAS

Determinación de costos

Costo Fijo Total (CFT)

$$\text{CFT} = (\text{CCS} + \text{CLUS} + \text{CBLS})$$

- Costo de Comercialización (**CCS**)
- Costo de Limpieza Urbana (**CLUS**)
- Costo de Barrido y Limpieza (**CBLS**)

Costo Variable Total (CVNA)

$$\text{CVT} = (\text{CRT} + \text{CDF} + \text{CTL})$$

- Costo de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos (**CRT**)
- Costo de Disposición Final (**CDF**)
- Costo de Tratamiento de Lixiviados (**CTL**)

TARIFAS

Costo de comercialización

¿Qué incluye?

- Catastro de usuarios
- Facturación
- Campañas y publicaciones
- Atención al usuario
- Cargue al SUI
- Estratificación

LIME tiene el convenio de facturación conjunta con la EAAB

CCS \$ 1,999.55 (pesos de diciembre de 2023 suscriptor/mes)

Costo máximo a reconocer con la actividad de aprovechamiento en el distrito \$ 2,599.41(pesos de diciembre de 2023 suscriptor/mes)

TARIFAS

Costo de Limpieza Urbana por suscriptor

¿Qué incluye?

- Corte de césped en las vías y áreas públicas
- Poda de arboles en las vías y áreas publicas
- Lavado de áreas públicas
- Limpieza de playas costeras o ribereñas en las áreas urbana
- Compra, instalación y mantenimiento de cestas en vías y áreas públicas

TARIFAS

Costo de Limpieza Urbana por suscriptor

$$CLUS = \sum_{j=1}^m \frac{(CP_j + CCC * m^2ccj + CLAV * m^2LAV_j + CLP * kLP_j + (CCEI * TI_j + CCEM * TM_j))}{N}$$

CP_j: Costo de Poda de árboles (pesos de diciembre de 2014)

CCC: Costo de Corte de Césped (pesos de diciembre de 2014/m²)

m²ccj: Metros cuadrados totales de césped cortados por la persona prestadora en el periodo j

CLAV: Costo de Lavado de Áreas Públicas (pesos de diciembre de 2014/m²)

m²LAV_j: Metros cuadrados totales de áreas públicas lavadas por la persona prestadora j en el período de facturación

CLP: Costo de Limpieza de Playas costeras o ribereñas (pesos de diciembre de 2014/km)

kLP_j: Kilómetros totales de playas costeras limpiados por la persona prestadora j, en el período de facturación

CCEI: Costo de suministro e instalación de Cestas en vías y áreas públicas (pesos de diciembre de 2014)

CCEM: Costo de mantenimiento de las cestas previamente instaladas por la persona prestadora en su APS

TI_j: Número de cestas que hayan sido instaladas por la persona prestadora j en el APS y aprobadas por el municipio y/o distrito

TM_j: Número de cestas objeto de mantenimiento por la persona prestadora j en la APS y que hayan sido mantenidas por la persona prestadora j

N: Promedio de los últimos seis (6) meses del número de suscriptores totales en el municipio y/o distrito

j: Número de personas prestadoras de CLUS en un mismo perímetro urbano donde j = {1, 2, 3,4,...,m}

CLUS= \$ 2,497.89 (pesos diciembre de 2023/suscriptor-mes)

TARIFAS

Costo de Barrido y Limpieza por suscriptor

$$CBLS = \sum_{j=1}^m \frac{CBL_j * LBL_j}{N}$$

CBL_j: Costo de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas, que será como máximo de \$28,985 por la longitud de vías y áreas barridas de la persona prestadora *j* (pesos de diciembre de 2014)

LBL_j: Longitud de vías y áreas barridas por la persona prestadora *j*, en su APS, según la frecuencias definidas en el PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio y corresponde al promedio de los últimos seis (6) meses (kilómetros/mes)

N: Promedio de los últimos seis (6) meses del número de suscriptores totales en el municipio y/o distrito

j: Número de personas prestadoras de la actividad de barrido y limpieza en un mismo perímetro urbano donde $j = \{1, 2, 3, 4, \dots, m\}$

CBLS = \$ 10,694.15 pesos de diciembre de 2023 /suscriptor-mes afectado por el DCM Licitación

TARIFAS

Costo fijo total

$$CFT = (CCS + CLUS + CBLS)$$

$$CFT = (2,599.41 + 2,497.89 + 10,694.15)$$

$$CFT = 15.791,45 \text{ pesos de diciembre de 2023}$$

TARIFAS

Costo de Recolección y Transporte por suscriptor CRT

$$CRT_z = MIN(f_1, f_2) + PRT_z$$

f_1 : Función que remunera el CRT de residuos sólidos en compactador hasta la entrada del sitio

de disposición final $f_1 = 64.745 + 738 * D + \frac{8,683,846}{QRT_z}$

f_2 : Función que remunera el CRT de residuos sólidos en compactador hasta una estación de transferencia y a

granel desde ésta hasta la entrada del sitio de disposición final $f_2 = 87.823 + 278 * D + \frac{25,211,213}{QRT_z}$

D : distancia desde el centroide hasta el sitio de disposición final (km). Cada kilómetro de vía despavimentada equivaldrá a 9,74 kilómetros de vía pavimentada.

Primer semestre 2023 QRT_z : **53732.64**

Segundo semestre 2023 QRT_z : **50281.94**

Costo promedio Primer semestre 2023 CRT = \$83,742.37 (pesos /tonelada)

Costo promedio Segundo semestre 2023 CRT = \$86,151.49 (pesos /tonelada)

TARIFAS

Costo variable total

$$CVNA = (CRT + CDF + CTL)$$

$$CVNA = \$149.034,8$$

CRT = \$ 85,801.24 pesos de diciembre de 2023

CDF = \$43,895.56 pesos de diciembre de 2023 (según Resolución CRA 843)

CTL = \$19,338,00 pesos de diciembre de 2023 (según Resolución CRA 843)

VIAT = \$ 9,280.00 pesos de diciembre de 2023 (según Decreto 2412 de 2018)

TARIFAS

Valor base de aprovechamiento

$$VBA = (CRT_p + CDF_p) * (1 - DINC)$$

$$VBA = \$143,585.52 \text{ pesos /tonelada}$$

***CRT_p**: Costo promedio de recolección y Transporte de la persona prestadora de residuos sólidos no aprovechables*

***CDF_p**: Costo promedio de Disposición Final de la persona prestadora de residuos sólidos no aprovechables*

***DINC**: Incentivo a la separación en la fuente que se otorgará como un descuento de hasta el 4%*

TARIFAS

Tarifa final por suscriptor

- Si el usuario no tiene aforo

$$TFS_{u,z} = \left(CFT + CVNA * (\overline{TRBL} + \overline{TRLU} + \overline{TRNA}_{u,z} + \overline{TRRA}) + (VBA * TRA) \right) * (1 \pm FCS_u)$$

- Si el usuario tiene aforo

$$TFS_{i,z} = \left(CFT + CVNA * (\overline{TRBL} + \overline{TRLU} + \overline{TAFNA}_{i,z} + \overline{TRRA}) + (VBA * TAF_{i,k}) \right) * (1 \pm FCS_u)$$

TARIFAS

ASÍ SE COMPONE LA TARIFA DE ASEO DE BOGOTÁ:

| Tipo de Productor | Tarifa barrido y limpieza | Tarifa Limpieza Urbana | Tarifa de Comercialización | Tarifa de Recolección y Transporte | Tarifa de Disposición Final | Tarifa de Tratamiento de Lixiviados | Tarifa de Aprovechamiento | VIAT | Tarifa antes de Subsidio / contribuciones |
|-----------------------|---------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-----------|---|
| Residencial Estrato 4 | \$ 10,694.15 | \$ 2,497.89 | \$ 2,371.46 | \$ 3,904.31 | \$ 1,997.43 | \$ 879.96 | \$ 6,120.13 | \$ 421.83 | \$ 28,887.16 |

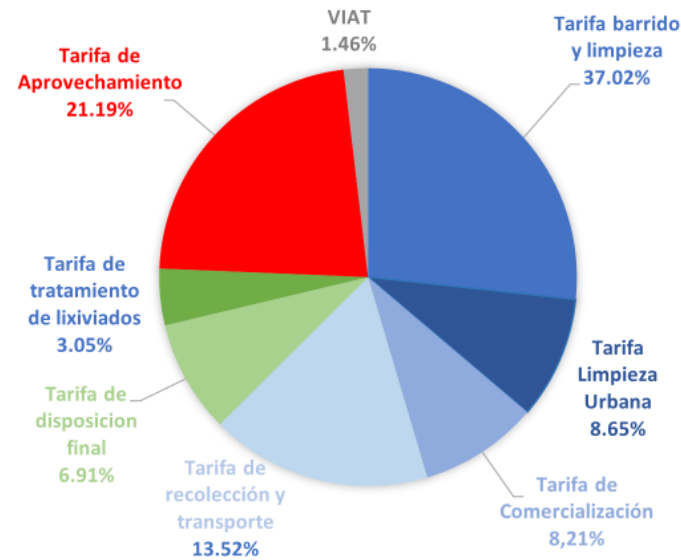
Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. (67.39%).

Operador relleno sanitario (9.96%).

Recicladores (21.19%).

Distrito impuesto (1.46%)

| Tipo de productor | Factor | Tarifa final |
|---|--------|---------------|
| Residencial Estrato 1 | -70% | \$ 8,247.33 |
| Residencial Estrato 2 | -40% | \$ 16,773.87 |
| Residencial Estrato 3 | -15% | \$ 23,989.01 |
| Residencial Estrato 4 | 0% | \$ 28,887.16 |
| Residencial Estrato 5 | 50% | \$ 45,524.53 |
| Residencial Estrato 6 | 60% | \$ 51,537.75 |
| Pequeño productor comercial | 50% | \$ 57,690.14 |
| Pequeño productor industrial | 50% | \$ 57,690.14 |
| Pequeño productor oficial | 0% | \$ 38,460.09 |
| Gran productor comercial con aforo O/E | 90% | \$ 117,455.02 |
| Gran productor industrial con aforo O/E | 90% | \$ 117,455.02 |
| Gran productor oficial con aforo O/E | 0% | \$ 61,818.43 |



La Tarifa de comercialización incluye el valor de facturación conjunta que representa \$898 para la EAAB y \$ 817.51 para el procesador de datos.

Adicionalmente mediante acuerdo distrital 830 de 2021, se ratifican los valores de subsidios y contribución por estrato y tipo de productor, por lo que la tarifa final para estratos 1,2 y 3 subsidio de 70%, 40% y 15% de la tarifa final respectivamente y contribución para estratos 5 y 6 y usos comerciales e industriales del 50%, 60% y hasta 90% de acuerdo a su aforo.

TARIFAS

ASÍ SE COMPONE LA TARIFA DE ASEO DE BOGOTÁ - RURAL:

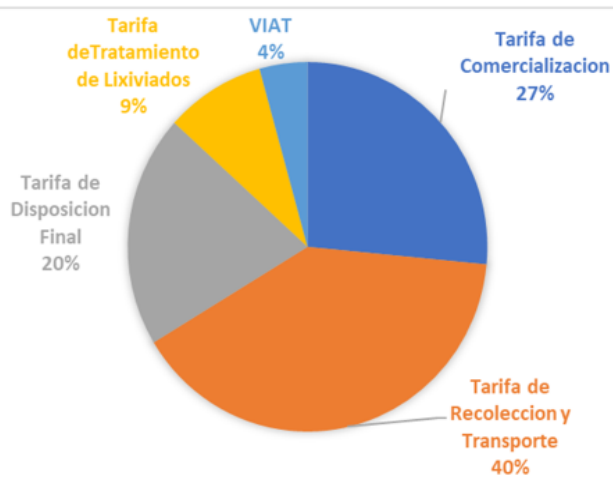
| Tipo de Productor | Tarifa barrido y limpieza | Tarifa Limpieza Urbana | Tarifa de Comercialización | Tarifa de Recolección y Transporte | Tarifa de Disposición Final | Tarifa de Tratamiento de Lixiviados | Tarifa de Aprovechamiento | VIAT | Tarifa antes de Subsidio / contribuciones |
|-----------------------|---------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-----------|---|
| Residencial Estrato 4 | \$ - | \$ - | \$ 2,599.41 | \$ 3,904.31 | \$ 1,997.43 | \$ 879.96 | \$ - | \$ 421.83 | \$ 9,802.94 |


Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. (66.34%).

Operador relleno sanitario (29.35%).

Distrito impuesto (4.30%)

| Tipo de productor | Factor | Tarifa final |
|---|--------|--------------|
| Residencial Estrato 1 | -70% | \$ 2,522.07 |
| Residencial Estrato 2 | -40% | \$ 5,323.34 |
| Residencial Estrato 3 | -15% | \$ 7,767.43 |
| Residencial Estrato 4 | 0% | \$ 9,802.94 |
| Residencial Estrato 5 | 50% | \$ 16,898.20 |
| Residencial Estrato 6 | 60% | \$ 21,003.00 |
| Pequeño productor comercial | 50% | \$ 29,063.81 |
| Pequeño productor industrial | 50% | \$ 29,063.81 |
| Pequeño productor oficial | 0% | \$ 19,375.87 |
| Gran productor comercial con aforo O/E | 90% | \$ 81,195.00 |
| Gran productor industrial con aforo O/E | 90% | \$ 81,195.00 |
| Gran productor oficial con aforo O/E | 0% | \$ 42,734.21 |



La Tarifa de comercialización incluye el valor de facturación conjunta que representa \$898 para la EAAB  y \$ 817.51 para el procesador de datos.

Adicionalmente mediante acuerdo distrital 830 de 2021, se ratifican los valores de subsidios y contribución por estrato y tipo de productor, por lo que la tarifa final para estratos 1, 2 y 3 subsidio de 70%, 40% y 15% de la tarifa final respectivamente y contribución para estratos 5 y 6 y usos comerciales e industriales del 50%, 60% y hasta 90% de acuerdo a su aforo.

TARIFAS

Tarifa final por suscriptor para predios ocupados sin aforo

| Tipo de productor | TRNA (Toneladas por suscriptor) | Tarifa barrido y limpieza | Tarifa Limpieza Urbana | Tarifa de Comercialización | Tarifa de recolección y transporte | Tarifa de disposición final | Tarifa de tratamiento de lixiviados | Tarifa de Aprovechamiento | VIAT | Tarifa antes de Subsidios / contribuciones | Factor | Tarifa final |
|---|---------------------------------|---------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------|---------|--|--------|--------------|
| Residencial Estrato 1 | 0.03317326 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 3147.70 | 1610.35 | 709.43 | 5892.18 | 340.00 | 27491.10 | -70% | 8247.33 |
| Residencial Estrato 2 | 0.03611267 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 3399.90 | 1739.38 | 766.27 | 5892.18 | 367.28 | 27956.46 | -40% | 16773.87 |
| Residencial Estrato 3 | 0.03779233 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 3544.02 | 1813.10 | 798.76 | 5892.18 | 382.86 | 28222.37 | -15% | 23989.01 |
| Residencial Estrato 4 | 0.04199147 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 3904.31 | 1997.43 | 879.96 | 5892.18 | 421.83 | 28887.16 | 0% | 28887.16 |
| Residencial Estrato 5 | 0.05122960 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 4696.95 | 2402.94 | 1058.61 | 5892.18 | 507.56 | 30349.69 | 50% | 45524.53 |
| Residencial Estrato 6 | 0.06298721 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 5705.77 | 2919.05 | 1285.97 | 5892.18 | 616.67 | 32211.09 | 60% | 51537.75 |
| Pequeño productor comercial | 0.10245920 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 9092.52 | 4651.69 | 2049.28 | 5892.18 | 982.97 | 38460.09 | 50% | 57690.14 |
| Pequeño productor industrial | 0.10245920 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 9092.52 | 4651.69 | 2049.28 | 5892.18 | 982.97 | 38460.09 | 50% | 57690.14 |
| Pequeño productor oficial | 0.10245920 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 9092.52 | 4651.69 | 2049.28 | 5892.18 | 982.97 | 38460.09 | 0% | 38460.09 |
| Gran productor comercial con aforo O/E | 0.25000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 21751.70 | 11128.08 | 4902.43 | 5892.18 | 2352.60 | 61818.43 | 90% | 117455.02 |
| Gran productor industrial con aforo O/E | 0.25000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 21751.70 | 11128.08 | 4902.43 | 5892.18 | 2352.60 | 61818.43 | 90% | 117455.02 |
| Gran productor oficial con aforo O/E | 0.25000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 21751.70 | 11128.08 | 4902.43 | 5892.18 | 2352.60 | 61818.43 | 0% | 61818.43 |

TARIFAS

Tarifa final por suscriptor para predios desocupados

| Tipo de productor | TRNA (Toneladas por suscriptor) | Tarifa barrido y limpieza | Tarifa Limpieza Urbana | Tarifa de Comercialización | Tarifa de recolección y transporte | Tarifa de disposición final | Tarifa de tratamiento de lixiviados | Tarifa de Aprovechamiento | VIAT | Tarifa antes de Subsidios / contribuciones | Factor | Tarifa final |
|---|---------------------------------|---------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------|--|--------|--------------|
| Residencial Estrato 1 | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | -70% | 4901.98 |
| Residencial Estrato 2 | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | -40% | 9803.95 |
| Residencial Estrato 3 | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | -15% | 13888.93 |
| Residencial Estrato 4 | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | 0% | 16339.92 |
| Residencial Estrato 5 | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | 50% | 24509.88 |
| Residencial Estrato 6 | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | 60% | 26143.88 |
| Pequeño productor comercial | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | 50% | 24509.88 |
| Pequeño productor industrial | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | 50% | 24509.88 |
| Pequeño productor oficial | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | 0% | 16339.92 |
| Gran productor comercial con aforo O/E | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | 90% | 31045.85 |
| Gran productor industrial con aforo O/E | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | 90% | 31045.85 |
| Gran productor oficial con aforo O/E | 0.00000000 | 10694.15 | 2497.89 | 2599.41 | 297.25 | 152.07 | 67.00 | 0.00 | 32.15 | 16339.92 | 0% | 16339.92 |

CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

Medios de radicación

LIME S.A. E.S.P., dispone de los siguientes canales para la radicación de PQRS inherentes a la prestación y facturación del servicio publico de aseo como son:

- CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO – CAU
- SUPER CADE CAD
- SUPER CADE BOSA
- SUPER CADE MANITAS
- CADE SANTA LUCIA
- CADE CANDELARIA
- Línea telefónica: 110
- Pagina Web: www.lime.net.co opción contáctenos
- Correo electrónico: linea110@proceraseo.co

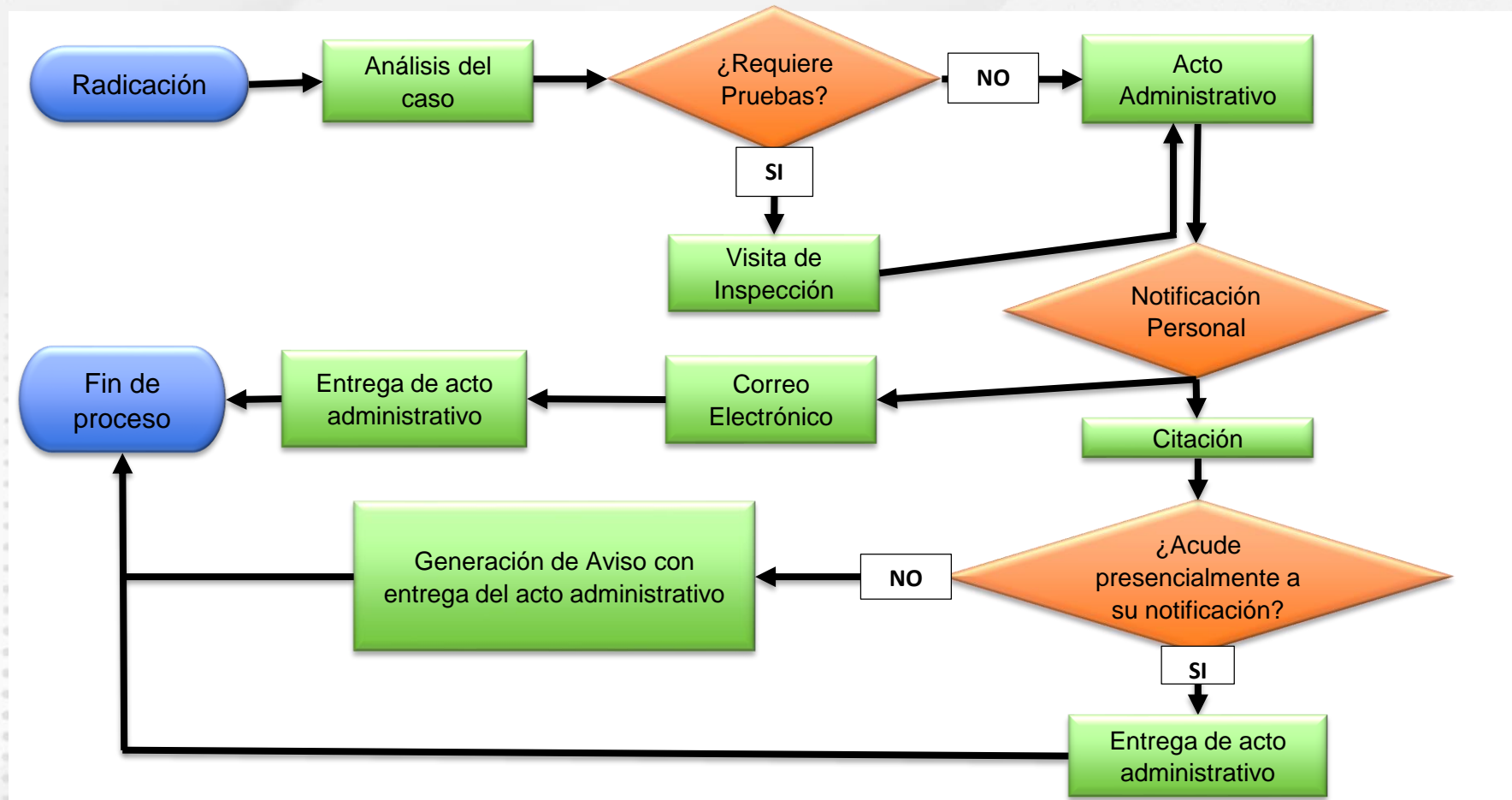
CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

Clasificación de usuarios

- Residencial
- No residencial (Pequeño productor)
- Multiusuario residencial
- Multiusuario no residencial
- Gran productor

CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

Etapas de reclamos PQRS



CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

Total PQRS radicados año 2023

| DETALLE | PQRS |
|--|--------|
| DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO | 37,594 |
| CLASE DE USO INCORRECTO, INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS | 34,752 |
| VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO | 3,018 |
| INCONFORMIDAD CON EL AFORO | 1,492 |
| QUEJAS ADMINISTRATIVAS | 718 |
| ESTRATO INCORRECTO | 151 |
| MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO | 26 |
| SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION | 21 |
| COBROS INOPORTUNOS | 13 |
| DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA | 7 |
| COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO | 5 |
| ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA | 5 |
| INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO | 5 |
| TARIFA INCORRECTA | 3 |
| INTERRUPCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO | 1 |
| Total general | 77,811 |

RELACIONES CON LA COMUNIDAD

RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Programa de gestión social

Desde el área social del operador de aseo se tiene como objetivo principal generar una mejora en los hábitos en cuanto al manejo de los residuos sólidos por parte de los usuarios del sector rural, además se les ha transmitido el mensaje de la separación en la fuente de los residuos y los efectos positivos que tiene esta actividad para el cuidado del medio ambiente y del relleno sanitario.

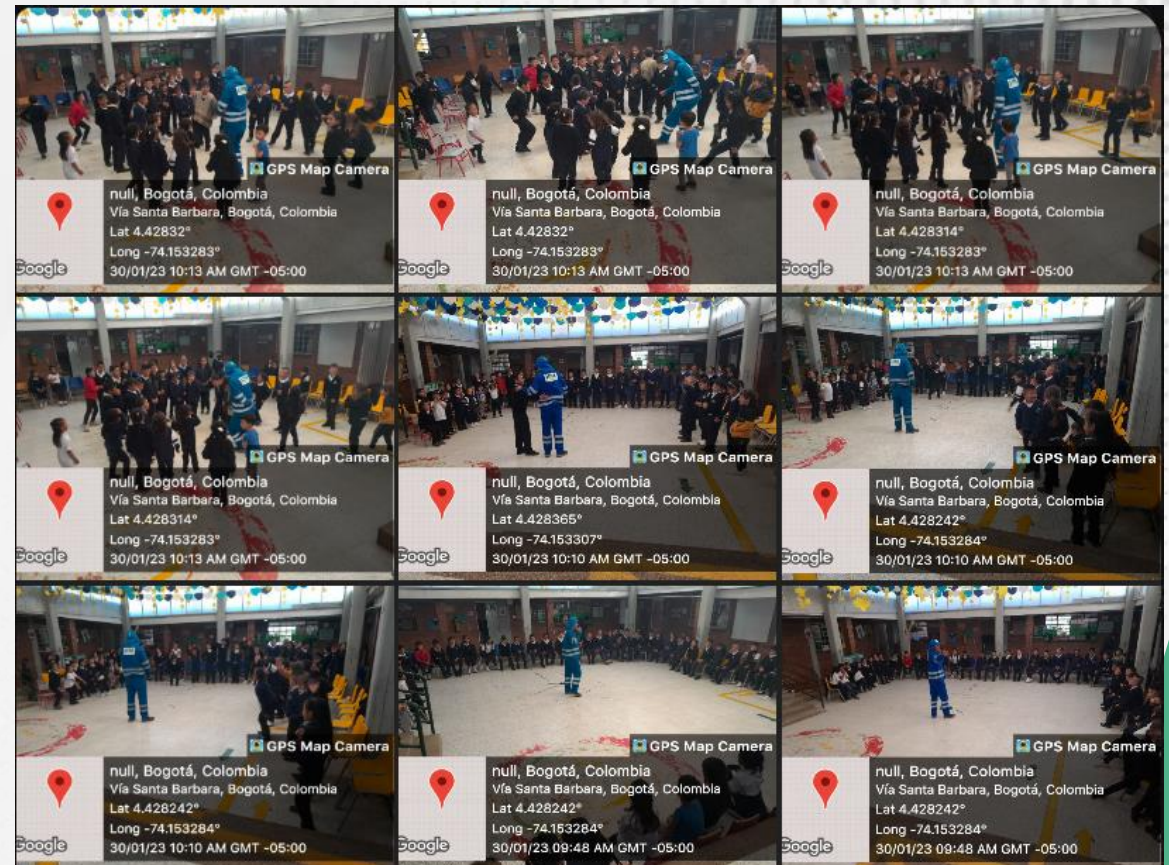


RELACIONES CON LA COMUNIDAD

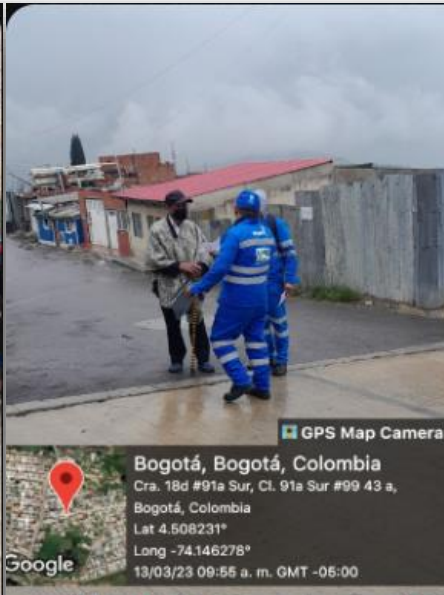
Actividades de gestión social

Las actividades son ejecutadas de forma tal que se logre transmitir información sobre derechos y deberes de los usuarios, separación en la fuente y demás temas que contribuyen a implementar el manejo integral de los residuos sólidos ordinarios. Para esto, se realizaron capacitaciones, campañas de sensibilización puerta a puerta, visitas y reuniones con comunidad y entidades del territorio.

| Indicador | Cantidad |
|-------------------------------------|----------|
| No. de actividades Realizadas | 29 |
| Cantidad de usuarios sensibilizados | 868 |



RELACIONES CON LA COMUNIDAD



BOGOTÁ

GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

