



URBASER 
TRANSPARENTE 2023





urbaser

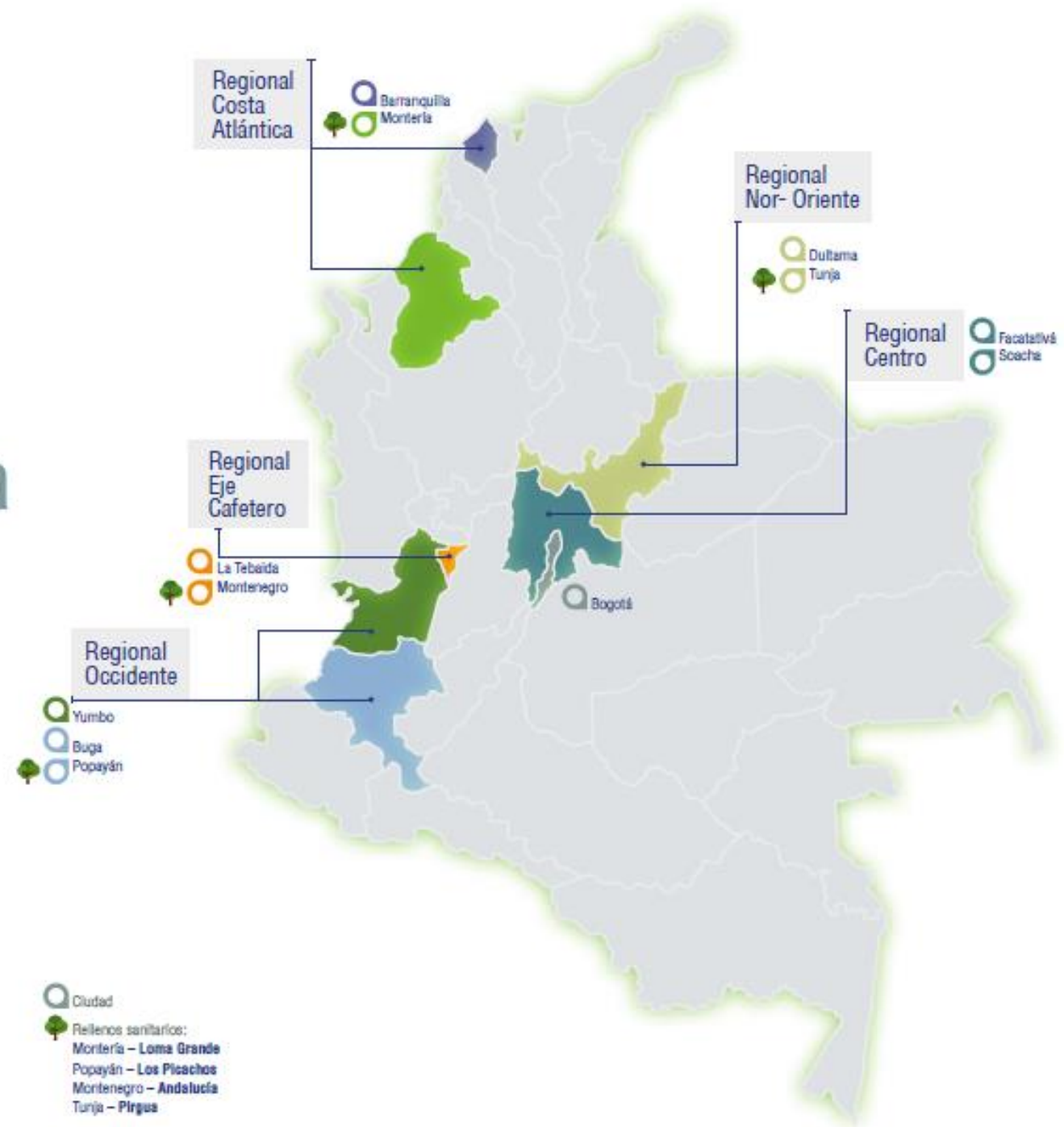
Somos
Pasión
urbaser



URBASER 
TRANSPARENTE

Nuestra presencia en Colombia

En 2020 regresamos a Colombia, el segundo territorio más biodiverso del mundo, con la firme convicción de ofrecer soluciones que contribuyan a la sostenibilidad y preservación de sus ecosistemas.





Nuestra Gente

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



URBASER 
TRANSPARENTE

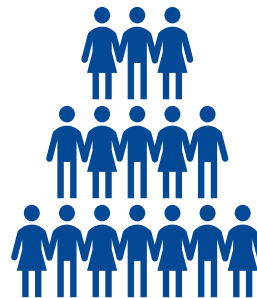
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA



100%



100%



- Facultad de Operaciones
- Facultad Comercial
- Facultad de Lideres
- Equipos de Alto desempeño



PROGRAMAS DE BIENESTAR



Apoyo Psicológico



Café con el Gerente



Conversatorios



BENEFICIOS URBASER

FONURBASER 201	Celebración cumpleaños 375
Regalos para Hijos 377	Auxilio Vacaciones 241
Quinquenios 39	Póliza Exequial 222
BMI Aux Nacimiento 14 Cirugias Ambulatorias 5 Enfermedad Grave 1 Renta Diaria de Hospitalización 10	Anchetas fin de año y Celebración fin de Año: 382

96%

LOGROS 2022

- Vinculación de colaboradores que residan en el municipio 87%.
- Certificar al 33% de los colaboradores por competencias transporte de mercancías peligrosos.
- Generar experiencia en el plan de Inducción bienvenida colaboradores.
- Llevar a cabo el plan de la Universidad Corporativa hecho a la medida.
- Incentivar el programa "EMPATÍA" para entender la labor operativa (Un día como Operario de barrido).
- Fortalecer la cultura Urbaser y promoverla con nuestros clientes.



RETOS 2023



- Fomentar el empleo a través de ferias acercando el proceso a los barrios de Soacha.
- Certificación por Competencias a los colaboradores 100%
- Alianzas con instituciones.
- Campañas de prevención contra la violencia de genero.
- Programas de bienestar acordes con las necesidades de los colaboradores.





**Comprometidos con la
salud y seguridad de
nuestra gente**

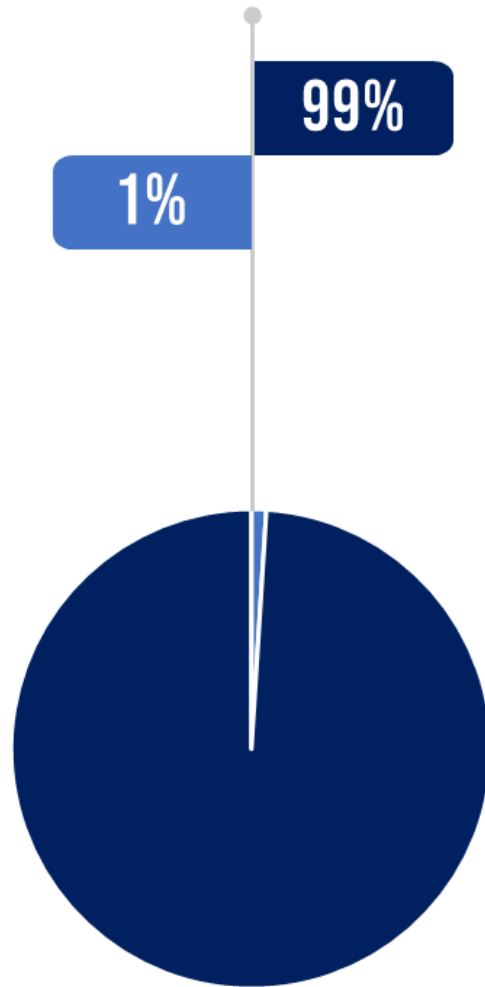
**3 SALUD
Y BIENESTAR**



URBASER 
TRANSPARENTE

LOGROS 2022





El 99% de los colaboradores de la organización correspondientes a 375 colaboradores cuentan con esquemas de vacunación completos (3 dosis)



Implementación y verificación permanente de protocolos de bioseguridad

0 casos fatales por Covid 19

ACCIDENTALIDAD



ENERO 3	FEBRERO 1	MARZO 2	ABRIL 0
MAYO 2	JUNIO 3	JULIO 3	AGOSTO 3
SEPTIEMBRE 0	OCTUBRE 1	NOVIEMBRE 1	DICIEMBRE 1

- 20 accidentes de trabajo en 2022.
- El área de recolección fue el área más siniestrada con 12 eventos en total. Correspondientes al 60% del total



FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN (INTERNA Y EXTERNA)



CERTIFICACIONES



62

CAPACITACIONES
con apoyo de la ARL,
EPS y otros aliados



RETOS 2023



Disminución del 30% en casos de personal con seguimiento médico

15%

Disminución de la accidentalidad en un 40% respecto al año 2022

30%

Disminución de ausentismo por causa medica

40%



Nuestras comunidades
son la esencia de
nuestro ser

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



URBASER 
TRANSPARENTE

RESULTADOS GESTIÓN SOCIAL



PROGRAMAS
3



PROYECTOS
11



ACTIVIDADES
1.023



PERSONAS
ABORDADAS
54.217



RESULTADOS POR PROGRAMA



- 140 Actividades ejecutadas.
- 7 Visitas guiadas al
- 7 Cátedras Ambientales
- 150 guías ambientales entregadas.



- 100 Actividades ejecutadas.
- 8 Urbaser en tu barrio.
- 3.968 Asistentes a encuentros ambientales.
- 736 Mascotas vacunadas.
- 66 Aliados ambientales.



- 372 Actividades ejecutadas.
- 28 Puntos críticos intervenidos.
- 1.363 Puntos azules instalados.
- 300 personas vinculadas a 6 comités ambientales comunitarios.



RESULTADOS POR PROGRAMA



Transformando espacios



ANTES



DURANTE



DESPUÉS

AUTOPISTA SUR
CON CALLE 18A

Transformando espacios



ANTES



DURANTE



DESPUÉS

Parque de los
locos – Cra. 10 #
15 – 05

Transformando espacios



ANTES



DURANTE



DESPUÉS

Cra 16 con cll 25
sur – Canal
Canoas

RETOS 2023



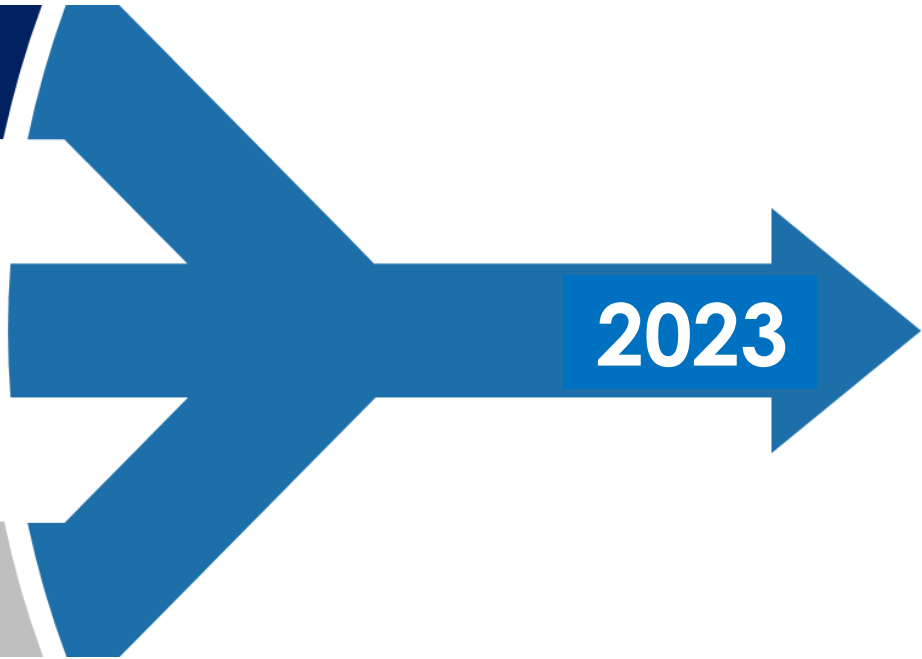
- Ser el primer referente de educación ambiental de Soacha.



- Desarrollar el proyecto 'Urbaser buen vecino' para beneficiar de manera directa a más de 300 personas de comuna 4.
- Innovar la metodología de Urbaser en tu barrio.



- Ejecutar el proyecto Transformando espacios para vivir y disfrutar en 6 barrios.
- Erradicar 36 puntos críticos.
- Capacitar y certificar a 210 líderes sociales.





URBASER 
TRANSPARENTE 2023



Nuestros Clientes



NUESTROS CLIENTES



SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE NUESTROS CLIENTES



Multiusuarios

Aplicación tarifa de multiusuario para los usuarios de propiedad horizontal de Soacha.

Predio

Desocupado

Aplicación de la tarifa de predio desocupado, sin que el cliente deba avisar.



Nuevas Instalaciones

Contamos con instalaciones modernas y cómodas para la atención de nuestros clientes.

Atención Domiciliaria

Estamos atendiendo las solicitudes de los clientes por sectores (Conjuntos residenciales - barrios).

EXPERIENCIA DEL SERVICIO



LOGROS 2022

Tarifa Multiusuario

Aplicación de la tarifa de multiusuario a más del 71% de los Conjuntos Residenciales de Soacha.



Satisfacción del Servicio

75% de favorabilidad en las encuestas realizadas a los clientes por el servicios prestado en el municipio de Soacha.



Disminución de PQR

17% de disminución en las Peticiones, Quejas y Reclamos interpuestos por los clientes.

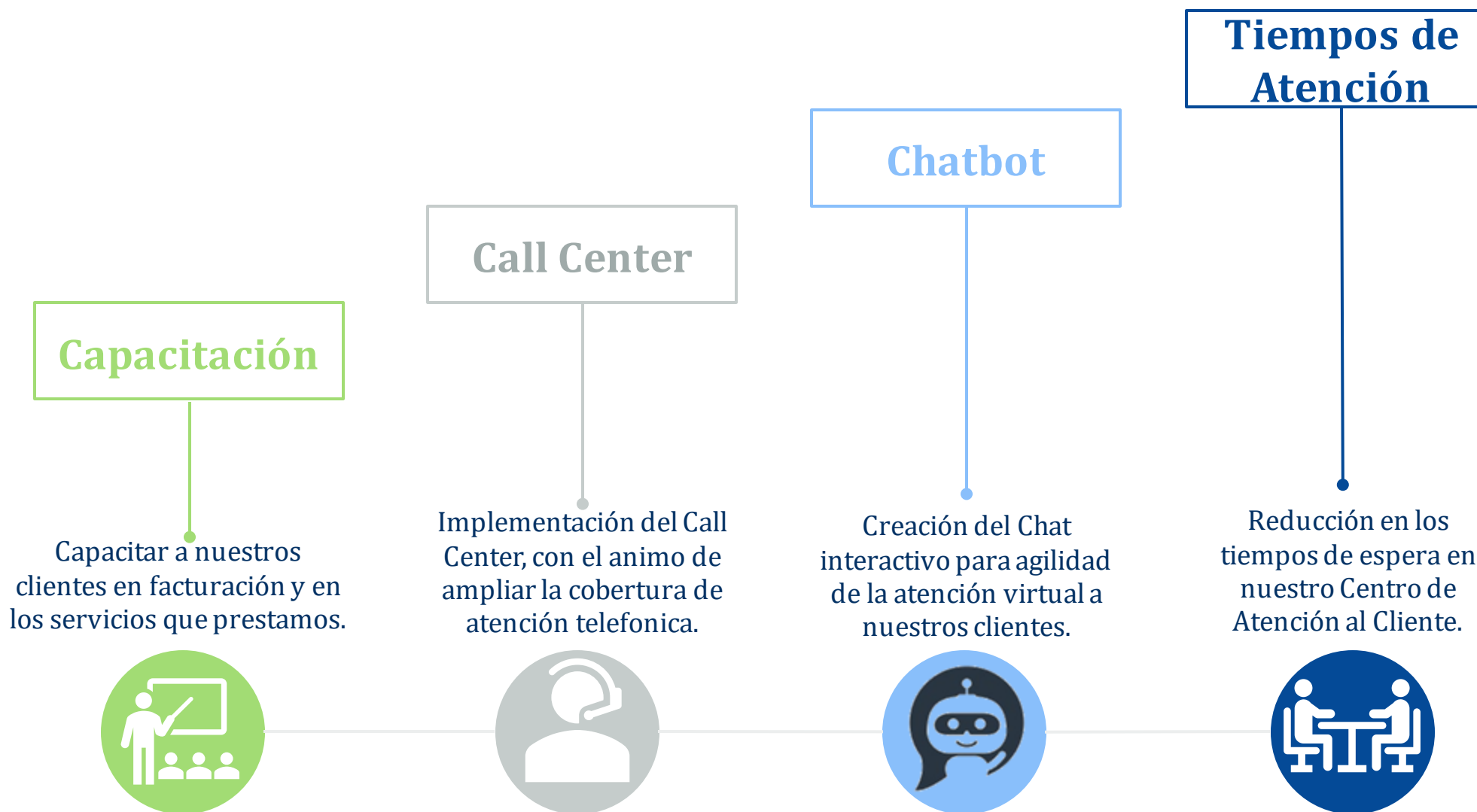


Reducción Tiempos de Respuesta

Se logro disminuir los tiempos de respuesta a las Peticiones, Quejas o Reclamos, pasamos de 15 dias a 2 dias hábiles.



RETOS 2023





Nuestra meta es transformar



URBASER 
TRANSPARENTE

GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS



RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y
DISPOSICIÓN
FINAL DE RESIDUOS URBANOS

170.941
TONELADAS / 2022



43%
TONELADAS
CONTENERIZADAS

CONTENEDORES



GESTIÓN DE BARRIDO Y LIMPIEZA



KILOMETROS EN ÁREAS DE LIMPIEZA

676.863

2022

521.924

2021



KILOMETROS DE BARRIDO

148.902

2022

148.008

2021



24.453 / 2022

24.000 / 2021

TONELADAS
DE BARRIDO

LOGROS 2022

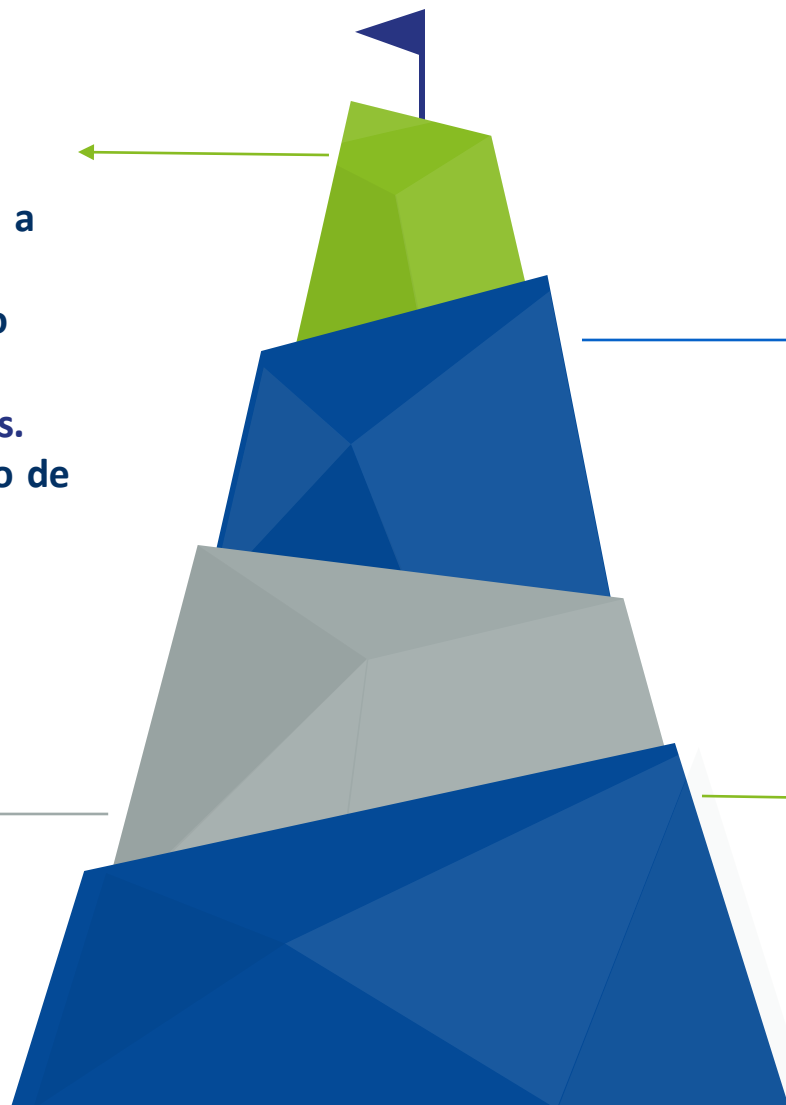


MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO

- ✓ Optimización en tiempos de respuesta a PQRS, de nuestros clientes.
- ✓ Tractor para corte de césped que logro mejorar la eficiencia y aumentar los M2 cortados.
- ✓ Ampliación en la cobertura del servicio de barrido.
- ✓ Adecuación de centros deportivos y parques con cestas papeleras y contenedores.

CONTENERIZACIÓN

- ✓ Instalacion de 120 Contenedores para atender puntos de acumulacion en espacio publico evitando diseminar residuos contaminantes.



VEHICULOS DE ULTIMA TECNOLOGIA

- ✓ flota vehicular con tecnología Euro5 y gas natural , amigables con el medio ambiente .

BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES

- ✓ Diseño y cambio a herramientas que cuiden la ergonimia de nuestros colaboradores y eviten sobre esfuerzos.

RETOS 2023



**DISMINUCIÓN
DEL CONSUMO DE
BOLSAS PLÁSTICAS**



**IMPLEMENTACIÓN
DE MEDIOS
TECNOLOGICOS
PARA DISMINUIR
EL USO DE PAPEL**



**COMUNICACIÓN
DIRECTA CON TODOS LOS
LIDERES DE LA
COMUNIDAD.**



**ALIANZAS ESTRATEGICAS
CON LAS ENTIDADES
GUBERNAMENTALES Y
ORGANIZACIONES
MEDIOAMBIENTALES**

Reducción de Impactos Ambientales

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



TRANSFORMACIÓN DE LA FLOTA VEHICULAR





URBASER 
TRANSPARENTE

**Hacer lo correcto
tiene valor**

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



LÍNEA ÉTICA



- Situaciones de fraude
- Malas prácticas
- Uso inapropiado de bienes
- Violación de normas
- Información no confiable
- Noticias en contra del buen nombre
- Actos de revelación indebida
- Multas
- Demandas
- Sanciones
- Riesgo de **LAFT** (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) y demás irregularidades.

Esta Línea cumple con **estándares de Seguridad** para garantizar la confidencialidad de los reportes.



- Teléfono fijo: (601) 580 2145, Ext. 2010
- Teléfono Celular: 3108523616
- Mail: gerencia@fonurbaser.co



- Internamente desarrollamos y socializamos la LINEA ETICA, un canal de comunicación en el cual se pueden informar situaciones que no cumplan los estándares de transparencia de nuestra organización.

ENTES REGULADORES



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Comisión de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



2023



URBASER 
TRANSPARENTE