



urbaser 

Transparente

Porque tu opinión cuenta

 **urbaser**



Somos Pasión
urbaser



¿Dónde estamos en Colombia?



Parques Ecológicos y Tecnológicos
Popayán - Los Picachos
Montenegro - Andalucía
Tunja - Pírgua
Caucasia - Campoalegre

REGIONAL EJE CAFETERO

- Armenia
- Montenegro
- La Tebaida

REGIONAL OCCIDENTE

- Buga
- Yumbo
- Popayán

REGIONAL COSTA ATLÁNTICA

- Barranquilla
- Caucasia

REGIONAL NORORIENTE

- Duitama
- Tunja

REGIONAL CENTRO

- Facatativá
- Soacha

• Quibdó

• Bogotá



Nuestra Gente



DESCRIPCIÓN SOCIODEMOGRÁFICA COLABORADORES



467

Mujeres: 153
Hombres: 314

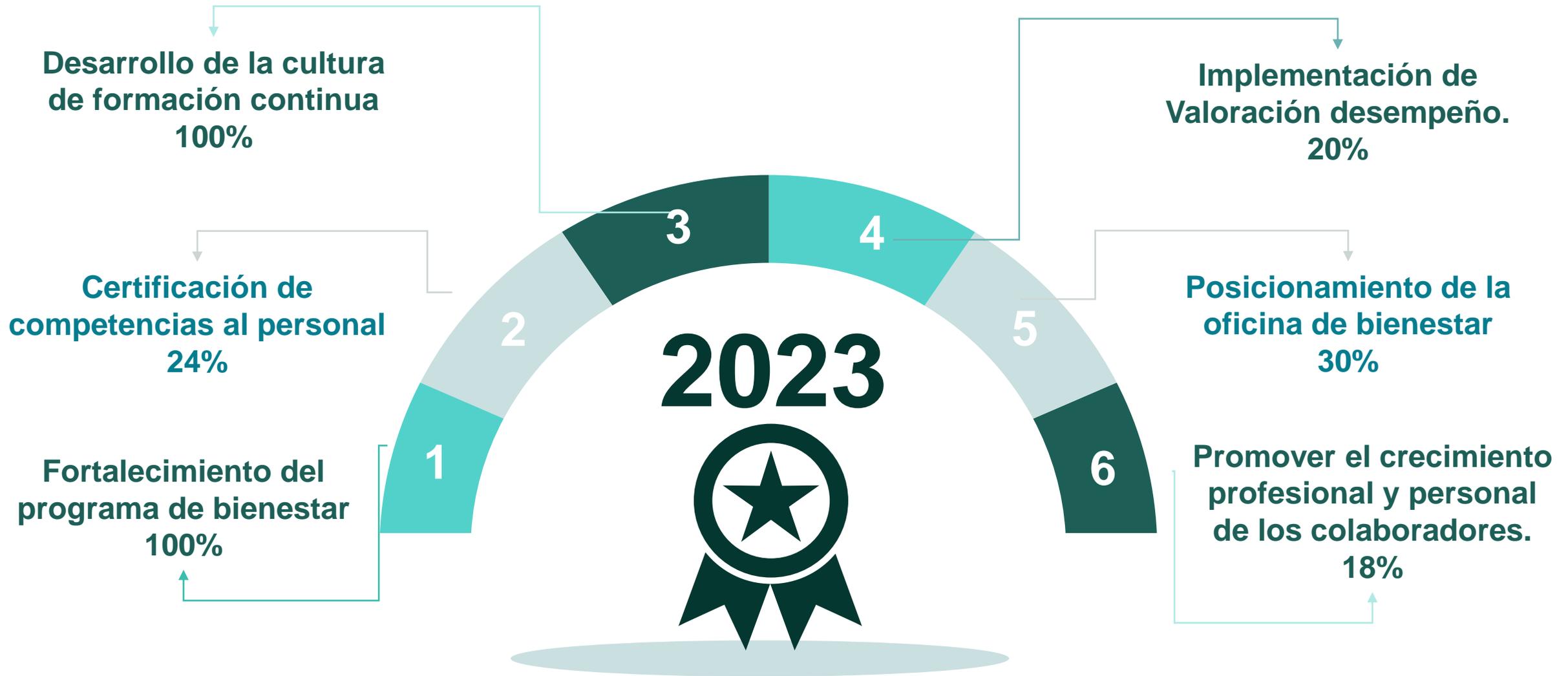


BENEFICIOS A NUESTROS COLABORADORES





LOGROS 2023



ALGUNAS ACTIVIDADES DE 2023



Amor y amistad



Escuela de Familias



Clubes de Bienestar



Integración fin de año



Día de la No Violencia

RETOS 2024





Comprometidos con
la salud y seguridad de
nuestra gente





1. Certificaciones ISO

Certificaciones de alta calidad en las normas ISO 9001, 14001 y 45001.



2. SST

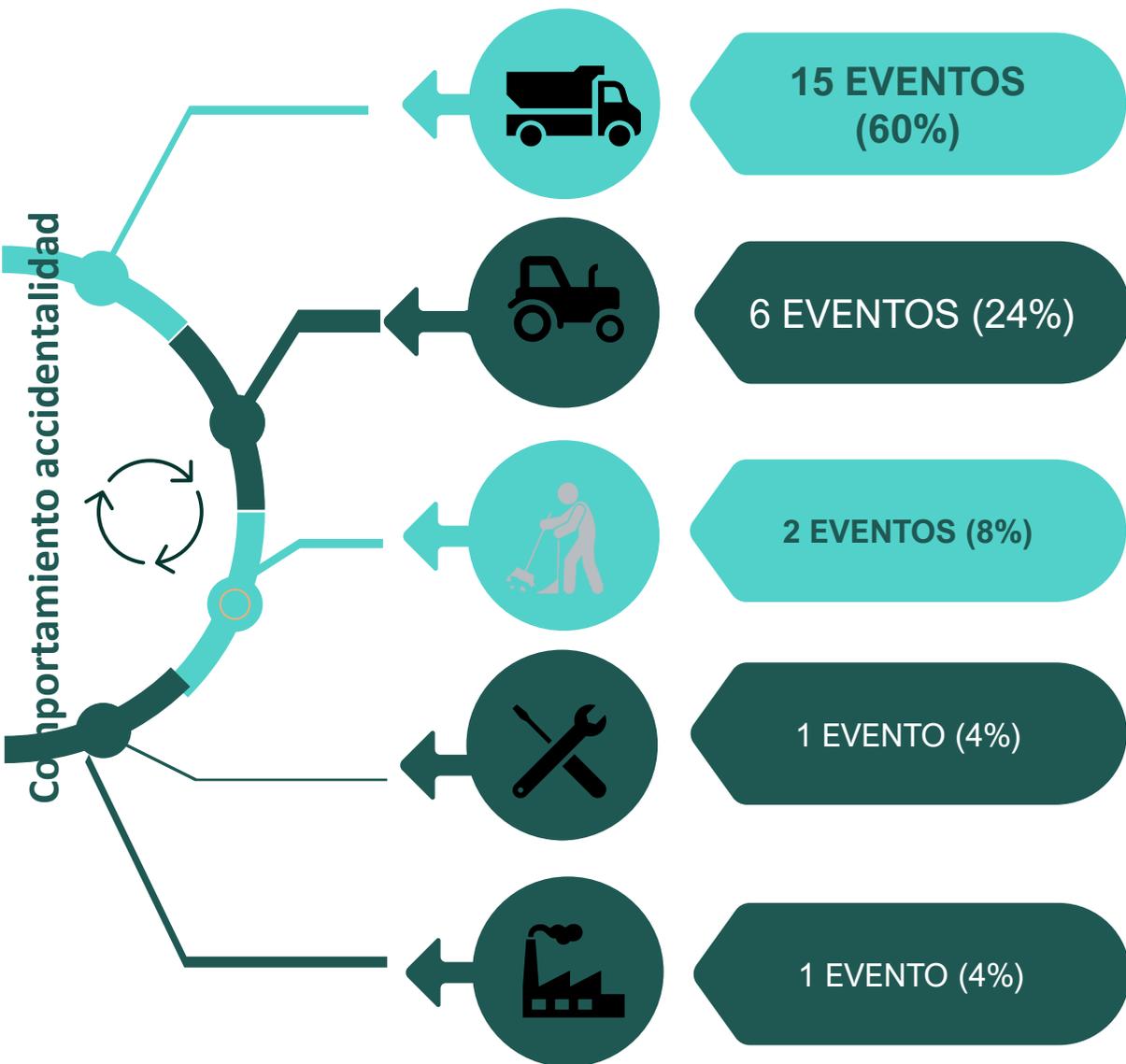
25 Accidentes de trabajo
2941 días perdidos por incapacidades EG



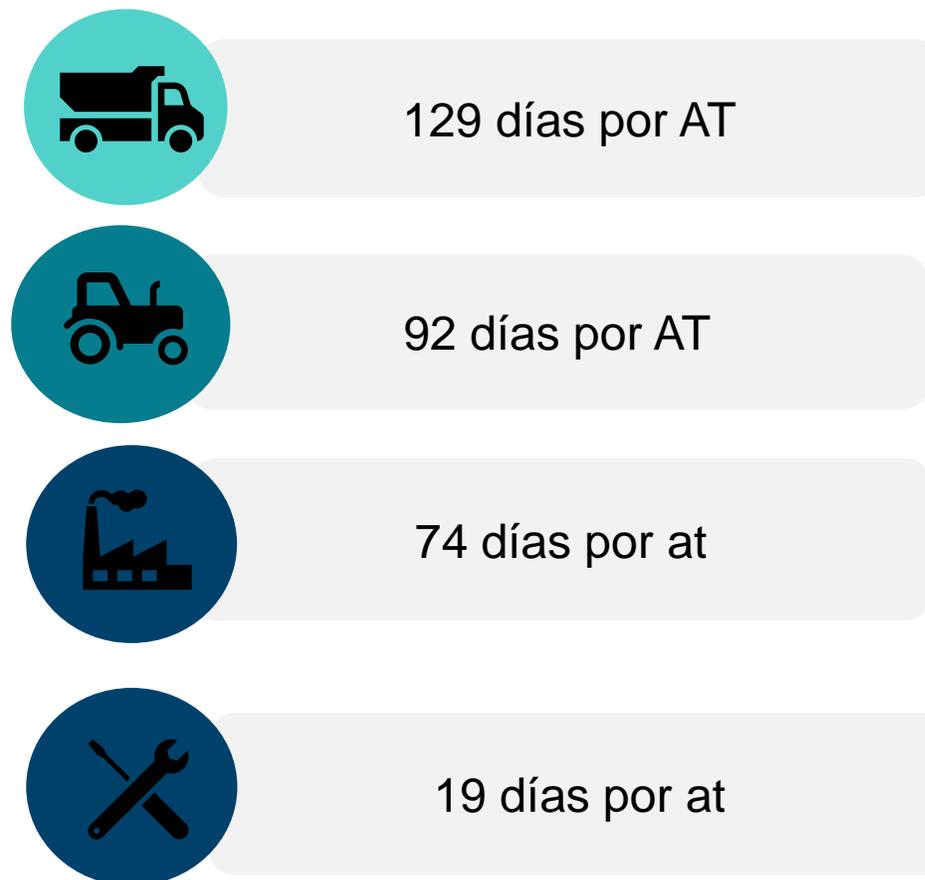
3. Gestión ambiental

Cumplimiento del 100% de la normatividad ambiental.

ACCIDENTALIDAD 2023



DÍAS PERDIDOS





Rehabilitación

24 casos en seguimiento médico laboral.



Principales patologías

1. Osteomusculares
2. Respiratorias
3. Gastrointestinal.



Incapacidades por cargo

1. Operarios de barrido: 1320 días (44%)
2. Ayudantes de recolección: 774 días (26%)
3. Auxiliares de servicios generales: 209 días (7%)

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD



JORNADAS DE SALUD

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

SEGUIMIENTO A LA SEGURIDAD



RETOS 2024

Disminución
en casos de
personal con
seguimiento médico

20 CASOS

Disminución de
ausentismo por
causa médica

**2500
DÍAS**

Disminución de
la accidentalidad
con respecto
al año 2023

10 EVENTOS



Nuestras comunidades
son la esencia de nuestro ser

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA

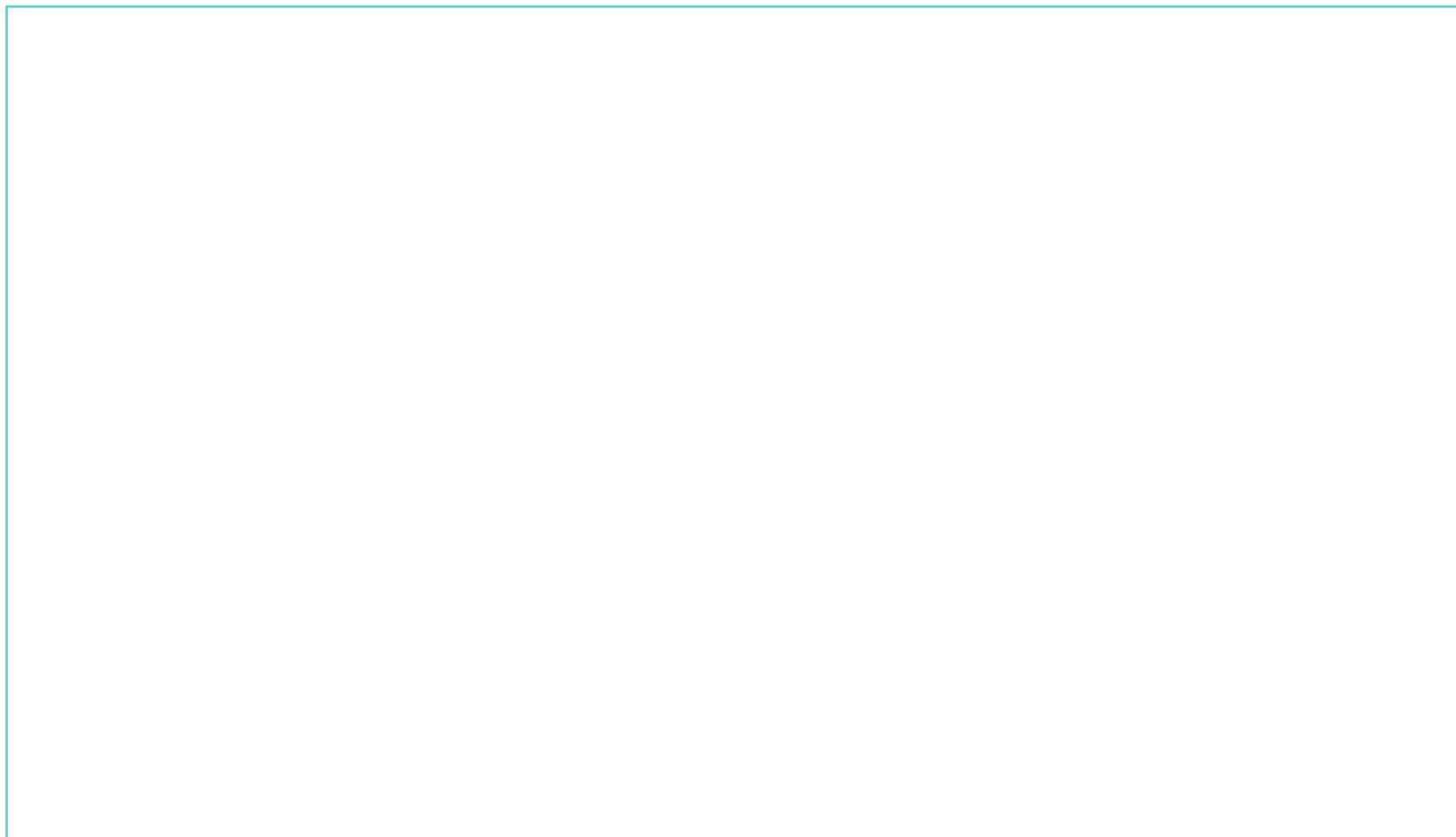




La **Sostenibilidad** es el **camino** a través del cual nos comprometemos a:

Identificar, evaluar y **gestionar** los impactos negativos y **potencializar** los impactos positivos de nuestras operaciones, sobre los grupos de interés y el medio ambiente.

LA SOSTENIBILIDAD EN IMÁGENES



RESULTADOS SOSTENIBILIDAD



PROGRAMAS

3

PROYECTOS

11

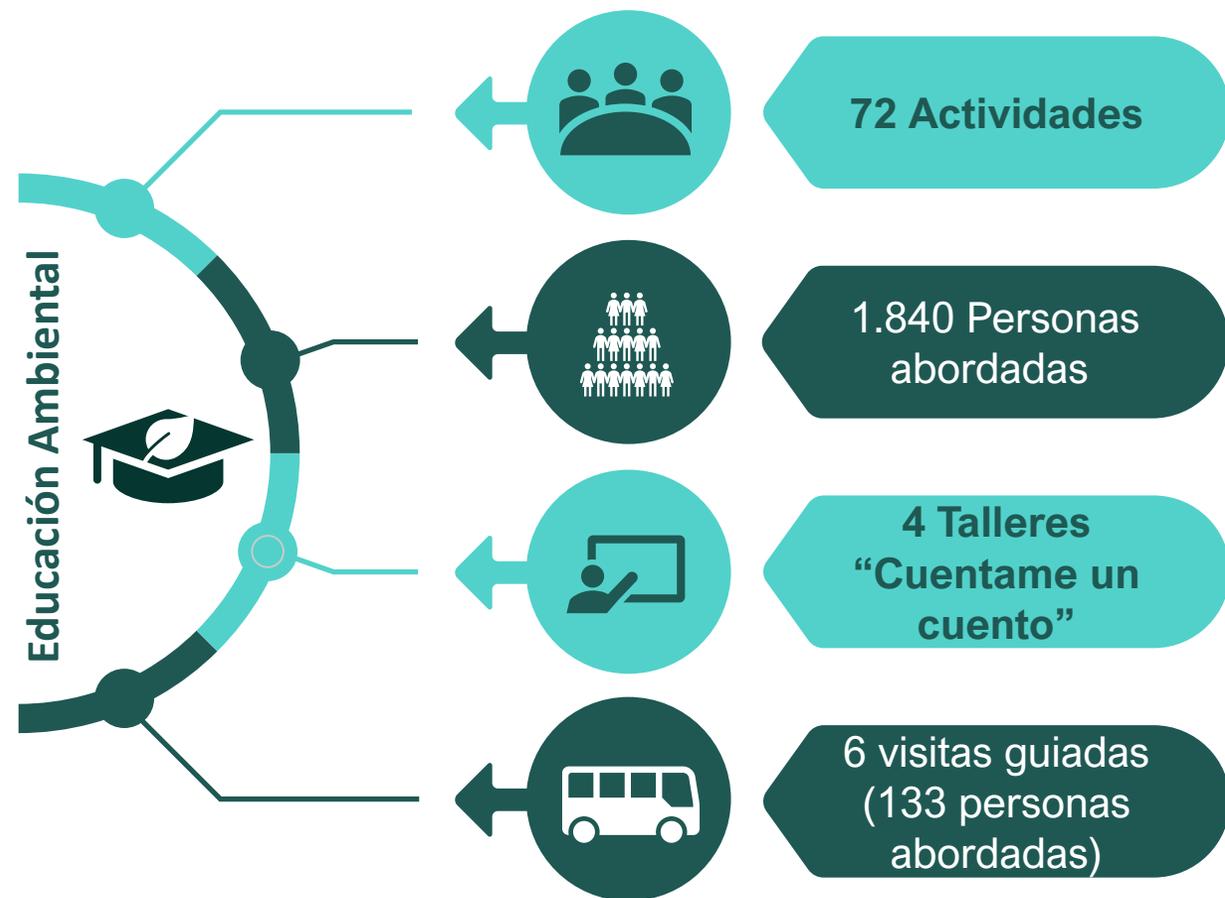
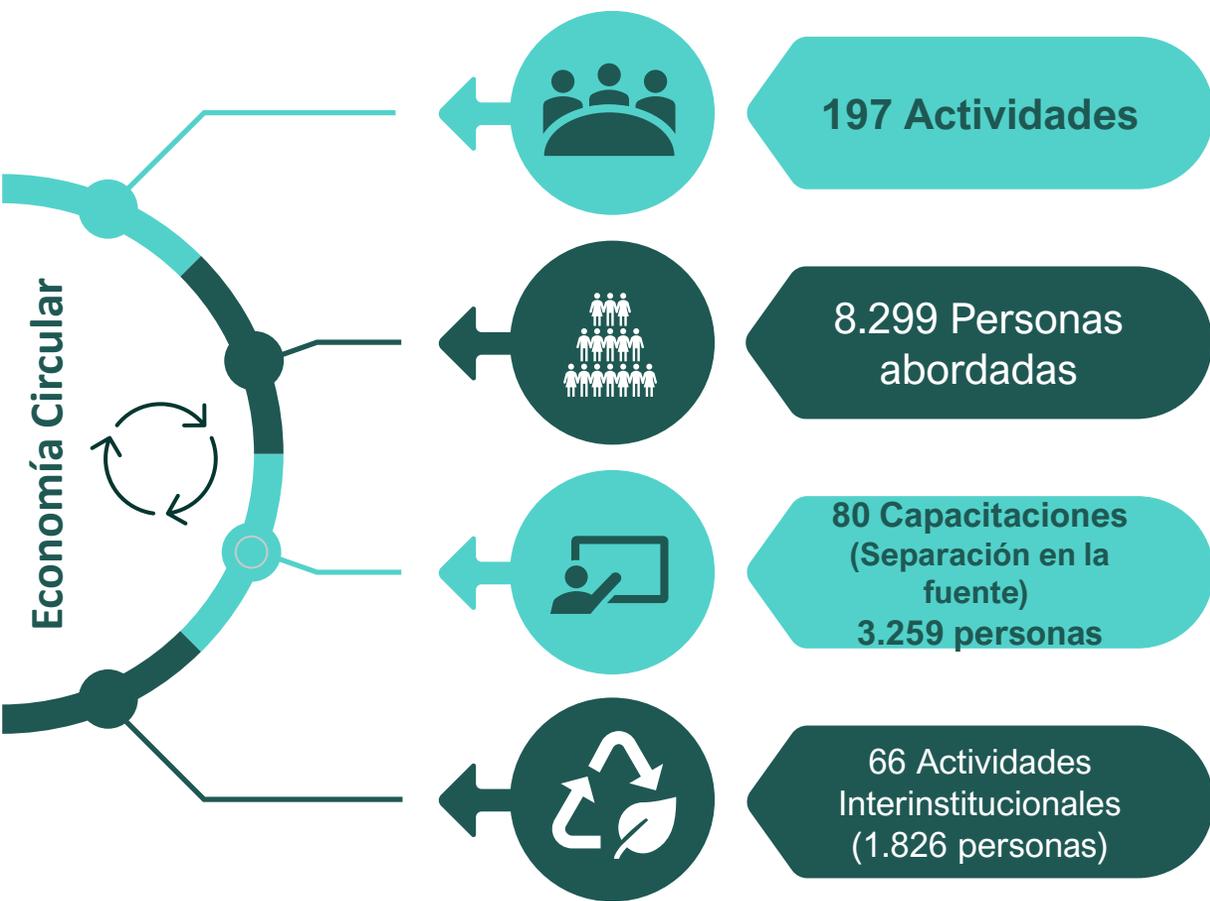
ACTIVIDADES

580

PERSONAS ABORDADAS

43.077

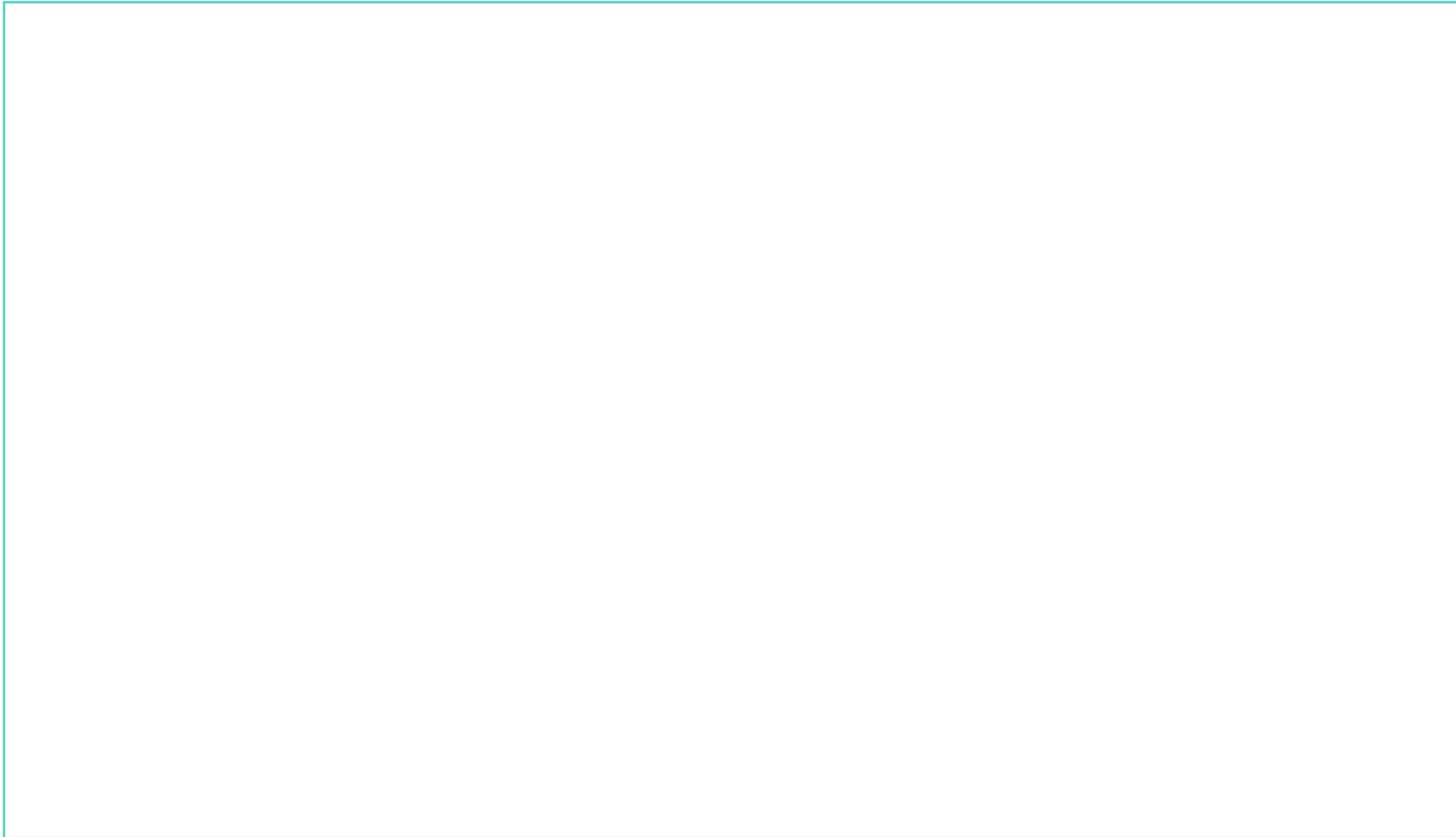
RESULTADOS POR PROGRAMAS 2023



RESULTADOS POR PROGRAMAS 2023



"CAFÉ DEL MUNDO" 2023



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



Cuidado y protección de la biodiversidad.



Gestión ambiental.



Economía circular.



Nuestra gente desarrollo del Talento humano.



Desarrollo de comunidades.

Gobernanza en riesgo ESG



Integración a una Cultura sostenible.



Reporte, ética y transferencia.



urbaser 
Transparente

Nuestros Clientes



NUESTROS CLIENTES



Centro de Atención
Al Cliente

4.458



Correo Electrónico

1.546



Página Web

737



Teléfono

611



Peticiones, Quejas y
Reclamos Atendidos

7.352



Actualidad

Información constante y actualizada mediante nuestras redes sociales.



Empatía

Calidad y empatía en los momentos de atención del cliente.



Agilidad

Respuestas más ágiles a las solicitudes de los clientes por los medios virtuales.



Flexibilidad

Diversas alternativas para que nuestros clientes normalicen las deudas que presenten por el servicio.

1



Tiempos de Respuesta

Disminución de los tiempos de respuesta a las Peticiones, Quejas o Reclamos, pasamos de 7 días a máximo 2 días hábiles.

2 Días

2



Reducción de PQR

37% de disminución en las Peticiones, Quejas y Reclamos interpuestos por los clientes.

- 37%

3



Predio Desocupado

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

24.697

Retos 2024



Superar el 85% de favorabilidad en las encuestas realizadas a los clientes por el servicio prestado.



“Café con el cliente” para conocer la percepción de nuestro servicio.



Reducción del 24% en las Quejas y Reclamos interpuestos por los clientes, articulado con la calidad del servicio.



Impacto de Nuestras Operaciones

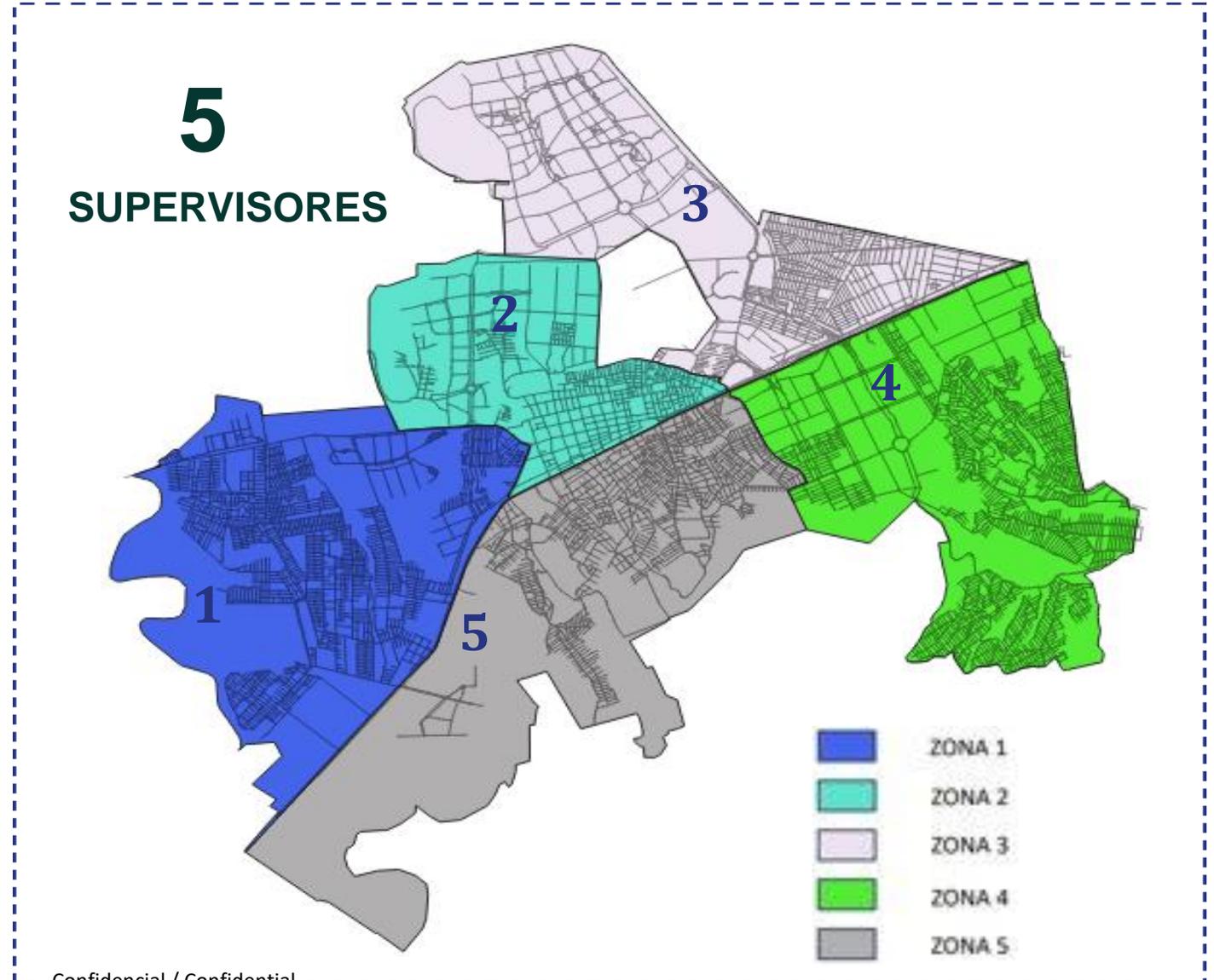
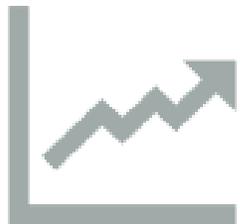
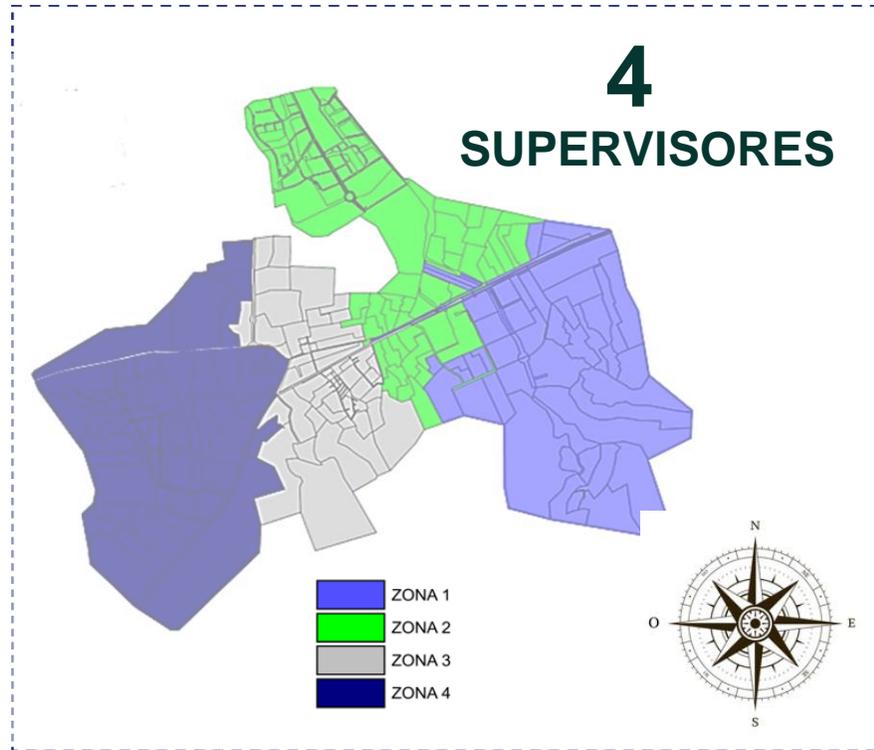


SUPERVISORES INTEGRALES



Mejora continua en la atención a nuestras comunidades.





Recolección, transporte y disposición final de Residuos Urbanos.



137.914

TONELADAS RESIDUOS DOMICILIARIOS



24.986

TONELADAS DE BARRIDO



9.806

TONELADAS LIMPIEZA URBANA



Contenedores



2418
2023

2375
2022



2232
2021



45%

TONELADAS
CONTENERIZADAS



GESTIÓN DE BARRIDO Y LIMPIEZA

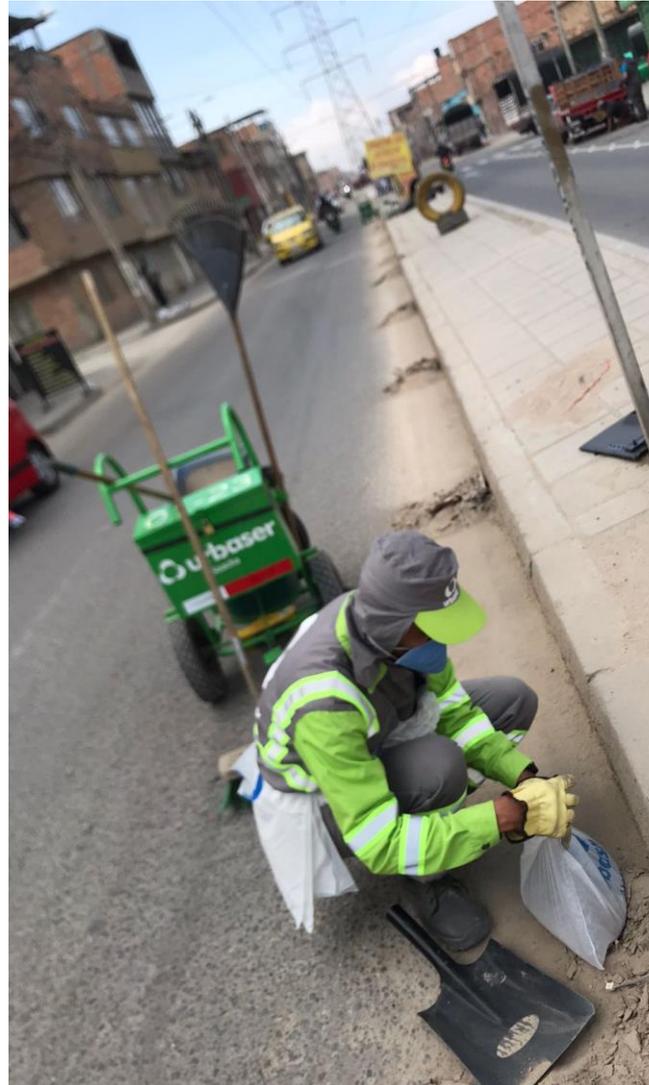
KILOMETROS DE
BARRIDO

153.198



KILOMETROS EN
ÁREAS DE LIMPIEZA

583.355



GESTIÓN DE CORTE DE CÉSPED

M2 DE CORTE DE CÉSPED

31.500.173 m2



Reducción de Impactos Ambientales



TRANSFORMACIÓN DE LA FLOTA VEHÍCULAR



Urbaser cuenta con vehículos que cumplen normas ambientales Euro 4 – Euro 5 y Euro 6



Servicios Industriales





Atendemos a las empresas a través de la **gestión integral de soluciones ambientales**, priorizando la valorización de residuos y materiales, aportando a la economía circular y la sostenibilidad de las organizaciones.

Ofrecemos un modelo de soluciones medioambientales para hacer de la circularidad una realidad.

SERVICIOS INDUSTRIALES



CEI – Centro Ecológico Industrial



Camión de vacío de 16 m3



Furgón de 5 Ton



LOGROS 2023

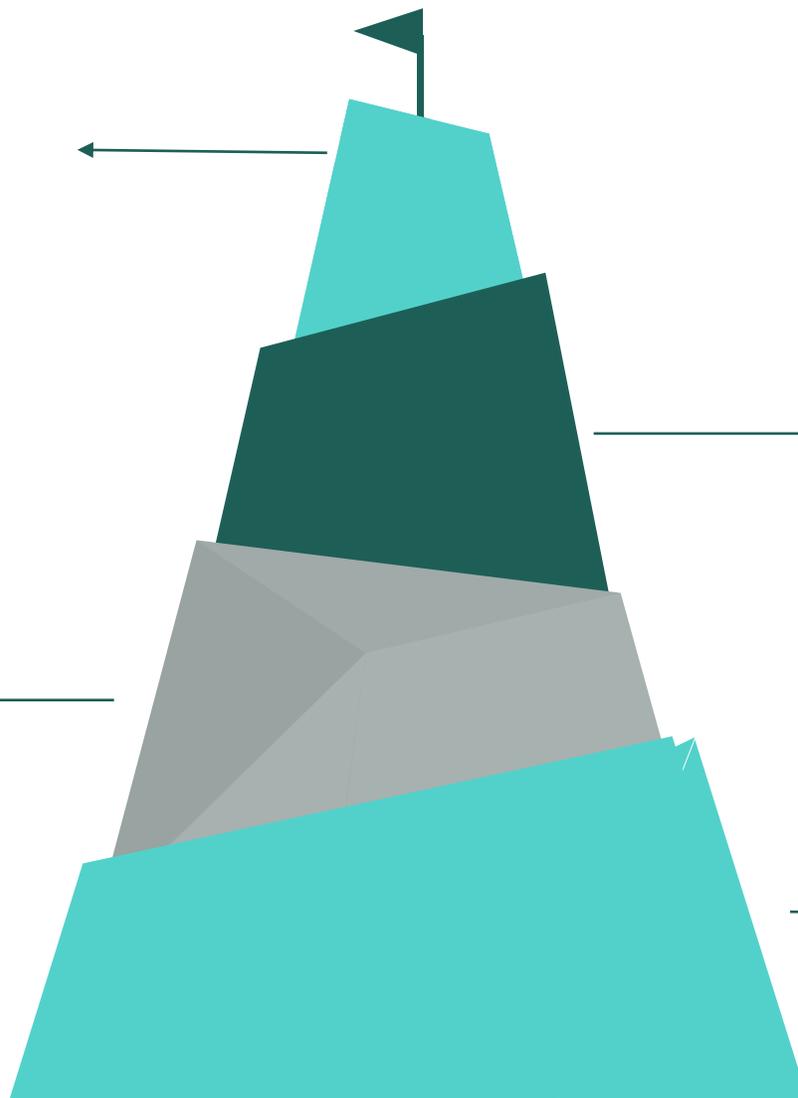


245.457

Kg Aprovechados
Huella de carbono evitada
248 Ton CO2

141.815

Kg Aguas y lodos
Equivalente a 235 mil
botellas de agua



109.206

Ton Biosólidos
Equivalente a 8083
viajes de volqueta

71

**Clientes
industriales**
atendidos



10%

Incrementar
participación en el
mercado



**Puesta a punto
infraestructura propia**
*CEI – Centro Ecológico
Industrial*
Camión de Vacío
Furgón de 5 Ton
Ampliroles



**Aumentar los
indicadores de
circularidad**
(gestión de materiales
aprovechables)



Mayor red de aliados



Hacer lo correcto tiene valor

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS





COMPLIANCE

Canal que permite facilitar la comunicación de conductas, incumplimientos de la normativa interna o consultas sobre las mismas.



LÍNEA ÉTICA

Es la política de gestión, procedimientos y buenas prácticas adoptados por URBASER para la prevención, gestión, control de delitos como corrupción y fraude.



Correo electrónico a: lineaetica@urbaser.co

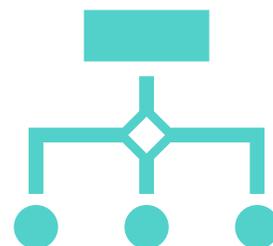
Correo ordinario: Calle 100 19 A 10 piso 9, Edificio Torre Azul, Bogotá.





MEJORA CONTINUA

Cumplimiento del **100%** de los indicadores legales



GOBIERNO CORPORATIVO

1 Asambleas
2 Juntas



CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

Cero procesos sancionatorios ambientales

Te invitamos a conocer nuestros logros de 2023 y metas para 2024

COMUNA 1

Salón comunal
Villa Sofía II

Calle 15 sur # 13f - 25

2 P.M.-4 P.M. 07/Febrero/2024

COMUNA 2

CAC

Calle 17 No. 6a-08

9 A.M.-11 A.M. 08/Febrero/2024

COMUNA 3

Salón Olivos 2

Cra. 24 No. 43b - 06

2 P.M.-4 P.M. 08/Febrero/2024

COMUNA 4

Salón Urbanización
Cazucá

Cra. 14 Este No 49 - 38

9 A.M.-11 A.M. 09/Febrero/2024

COMUNA 5

Salón El Bosque

Cra 18 este No. 32b-74

2 P.M.-4 P.M. 09/Febrero/2024

COMUNA 6

Salón Asojuntas
El Triunfo

Carrera 1 a este # 16 - 20

2 P.M.-4 P.M. 12/Febrero/2024

CORREGIMIENTO 1

Vereda Panamá

Vereda Panamá

9 A.M.-11 A.M. 12/Febrero/2024

CORREGIMIENTO 2

Charquito

Salón comunal Charquito

9 A.M.-11 A.M. 13/Febrero/2024

2024

