

Informe de gestión Soacha 2025

urbaser 
Transparente



Contenido

1. Introducción
2. Nuestra Gente
 - Beneficios
 - Formación
3. Nuestras Comunidades
4. Nuestros Clientes
5. Nuestras Operaciones
6. Hacer lo correcto tiene valor





En **Urbaser** llevamos **más de 5 años** trabajando por un país más limpio, consciente y sostenible. Somos una empresa comprometida con la gestión integral de residuos y la transformación ambiental, con presencia en **más de 10 ciudades y cobertura en 389 municipios del país.**

Hacemos parte de Urbaser, una compañía global con operaciones en **más de 15 países** y servicios para más de **70 millones de personas.** En Colombia, gestionamos **más de 44 mil toneladas de residuos al mes**, atendemos cerca de 3 millones de habitantes, barremos 232 mil kilómetros de vías y cuidamos 6,3 millones de metros cuadrados de zonas verdes públicas.

En este documento encontrará información de nuestra **gestión en 2025** para el municipio de **Soacha.**

Nuestra Gente

urbaser 
Transparente





Estamos comprometidos con el desarrollo regional, que brinda empleo directo a cerca de **450 personas, de las cuales más del 80% pertenecen directamente al municipio.** Generamos empleo formal, digno y sostenido en el tiempo, como lo evidencian nuestros sólidos indicadores de antigüedad y permanencia del personal.



Asimismo, la gran mayoría de nuestros proveedores son de la región, fortaleciendo el encadenamiento productivo local y dinamizando la economía. De esta manera, contribuimos activamente al crecimiento económico, la generación de nuevas oportunidades y el desarrollo sostenible de nuestra comunidad.

Personal

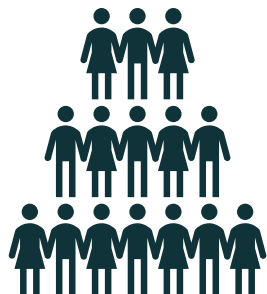
Distribución:

- **Operaciones:** 83%
- **Administrativo:** 10%
- **Comercial:** 7%

Permanencia:

- **0 a 1 año:** 89
- **1 a 3 años:** 119
- **3 a 7 años:** 97
- **7 años:** 125

430



278



152



Beneficios



Nuestros colaboradores cuentan con un amplio **portafolio de beneficios** orientados a su bienestar y el de sus familias, entre los que se incluyen póliza de vida y seguro exequial, celebraciones en fechas especiales, **bono escolar para sus hijos, espacios de formación y desarrollo**, reconocimiento en cumpleaños, ancheta navideña y obsequios para sus hijos.

Asimismo, ofrecemos licencias remuneradas por quinquenios y por matrimonio, auxilio de vacaciones y, de manera adicional, acceso a créditos y otros beneficios a través de su **afiliación al Fondo de Empleados (Fonurbaser)**, fortaleciendo así su estabilidad y **calidad de vida**.



Formación



Durante el año 2025, **nuestros colaboradores recibieron cerca de 7.000 horas de formación en total**, fortaleciendo tanto sus competencias técnicas como sus habilidades personales. Estas capacitaciones abarcaron temas propios de su labor, **actualización normativa, calidad y mejora continua, sostenibilidad, gestión ambiental**, seguridad y salud en el trabajo, autocuidado y bienestar integral.

Adicionalmente, se desarrollaron espacios formativos en liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, servicio al cliente, ética y cumplimiento, cultura organizacional y transformación digital, contribuyendo así a su **crecimiento profesional y al fortalecimiento integral de la organización**.



Nuestras Comunidades





En Urbaser asumimos la **sostenibilidad** como un compromiso diario que se refleja en acciones concretas en los territorios donde operamos. A través de la gestión integral de residuos, la **economía circular** y el trabajo articulado con autoridades, aliados y comunidades, transformamos retos ambientales en oportunidades de desarrollo social y ambiental.



Nuestro enfoque integra educación y cultura ambiental, **recuperación de espacios públicos**, fortalecimiento del liderazgo comunitario y reciclaje inclusivo, combinando intervención física, cambio de comportamiento y **desarrollo social para generar impacto medible** y aportar a una Soacha más limpia y sostenible.

Gestión ambiental responsable

Educación ambiental



Capacitaciones en sostenibilidad



Talleres ambientales en el Festival “Soacha Encuentada”



Refuerzos informativos “Gestión correcta de residuos”



*(Alcaldía y Policía)

Visitas guiadas al Parque Ecológico y Tecnológico de Pírgua



Concurso Aulas Sostenibles



PRAES patrocinados y en ejecución

Encuentros de educación Ambiental



Actividades del ECOFEST



Gestión ambiental responsable

Recuperación y Transformación de Espacios Públicos



Puntos críticos
erradicados

● 33

Puntos
contenerizados



18

34

Escenarios deportivos
mejorados

2

Parques infantiles
instalados

1

Parque BioSaludable
adecuado

Jornadas de limpieza
con la alcaldía



267



17

Transformación de
territorio



1232



85

Gestión ambiental responsable

Fortalecimiento Comunitario y Liderazgo Ambiental



6

Comités Ambientales
Comunitarios constituidos

90

Sesiones de capacitación
Escuela de Líderes Ambientales

102

Guardianes Ambientales
graduados

6

Proyectos Ambientales
Comunitarios en
ejecución

Diplomado en Propiedad
Horizontal

Compensar y
Alcaldía



200



1

Diplomado en Actualización de
Servicios Públicos

UNAD



267

Líderes certificados



11

Sesiones
formativas

Compromiso con la sociedad

Economía Circular y Reciclaje Inclusivo



30 Jornadas de recolección
de aprovechables



11
Capacitaciones



5025 kg
Material aprovechable recolectado



660
Personas sensibilizadas



246
Horas de formación en reciclaje

Gestión ambiental responsable

Estrategias de Economía Circular

5

Jornadas “La Marcha del Cuaderno Usado”



5000

Cuadernos usados recolectados



2500

Cuadernos nuevos entregados a estudiantes



Nuestros Clientes



Servir siempre

Nuestros clientes son la razón de ser de nuestra **compañía**. Por ello, trabajamos de manera permanente en el fortalecimiento de la **calidad del servicio**, asegurando una atención oportuna, cercana y eficiente.

Nos enfocamos en la **mejora continua** de nuestros procesos y en la optimización de los canales de atención, incorporando herramientas tecnológicas y buenas prácticas que nos permitan **brindar respuestas ágiles y soluciones efectivas**. De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con la satisfacción, **la confianza y la generación de valor para nuestros clientes**.



Distribución de nuestros clientes área urbana.



265.023



Residencial
253.605

95,7%



Pequeño productor
9.914

3,7%



Oficial
202

0,1%



Gran productor
1.302

0,5%

Logros 2025



>>



Comunicación

Pedagógica a la comunidad frente a la interpretación de la factura.

>>



Trabajo en campo

Mesas de trabajo para aclaraciones correspondientes al servicio de aseo en las 2 áreas de prestación.

>>



Acompañamiento

En los hogares facatativeños, fortaleciendo el conocimiento de las actividades que realiza Urbaser.

>>



Optimizar

Disminución en tiempos de espera, en el centro de atención al cliente.



Gestión de PQRS

»»



Presencial

44% **3.840**

»»



Página web

5% **427**

»»



Correo electrónico

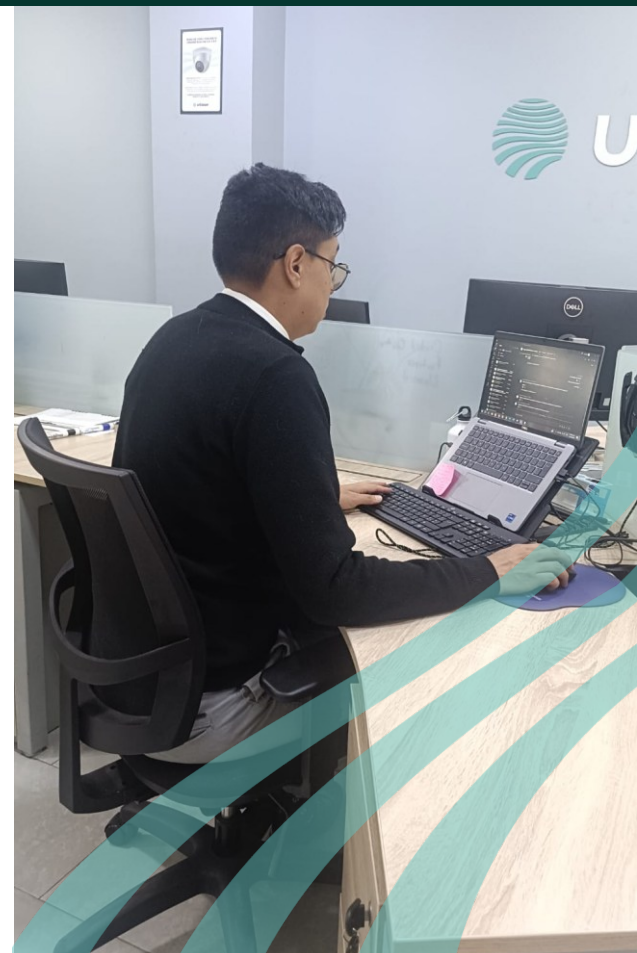
31% **2.721**

»»



Teléfono

20% **1.692**



Nuestras operaciones



Servicio Integral

Prestamos de manera integral el servicio público de aseo, **incluyendo barrido y limpieza de vías, corte de césped, poda, lavado de espacios públicos, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos, así como su aprovechamiento.**

Operamos con **eficiencia, calidad y mejora continua**, promoviendo prácticas sostenibles, separación en la fuente y economía circular, con talento humano calificado y uso responsable de los recursos.



Operación en cifras



Recolección, transporte y disposición Final de Residuos Urbanos



183.131

Toneladas de residuos



2.572

Contenedores



30.128.200 m2

M2 de corte de césped



989

Árboles intervenidos



Flota vehicular

Contamos con una **flota vehicular moderna**, eficiente y ambientalmente responsable, diseñada para garantizar la prestación de un servicio de **alta calidad**.

Esta flota recibe mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de manera permanente, asegurando su **óptimo desempeño, seguridad y continuidad operativa**.

Próximamente continuaremos **ampliándola y fortaleciéndola** para optimizar aún más el servicio y responder de manera efectiva a las necesidades del territorio.



16 Compactadores



5 Volquetas sencillas



2 Minicargador



4 Camionetas



1 Cama baja



1 Ampliroll



1 Motocarro



2 Tractor corta césped



1 Camión de estacas



1 Barredora de tiro



Hacer lo
correcto
tiene valor.



Entes reguladores



Como empresa prestadora del servicio público de aseo, **operamos bajo la normatividad vigente en Colombia y estamos regulados y vigilados por la CRA, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.**

Cumplimos además con la normativa ambiental y los lineamientos territoriales, garantizando un servicio transparente, continuo, **eficiente y respetuoso con los usuarios y el medio ambiente.**





Compliance

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



Línea ética

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

Correo electrónico a:
lineaetica@urbaser.co

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





Centro de Atención al Cliente:
Calle 17 # 6A-08, barrio San Luis

Horarios de atención:
Lunes a viernes
8:00 a. m. - 4:00 p. m.
(jornada continua)

Correo: cliente.soacha@urbaser.co
Línea de atención al cliente: 321 358 97 11
PBX: 601 518 88 55

Chatbot WhatsApp: 321 330 9965
Web: www.urbaser.co/Soacha

